

„Im Verlaufe des Audits sollten Informationen, die für die Auditziele, den Auditumfang sowie die Auditkriterien relevant sind, einschließlich Informationen, die sich auf Schnittstellen zwischen Funktionsbereichen, Tätigkeiten und Prozessen beziehen, durch angemessene Stichproben gesammelt und verifiziert werden. Nur Informationen, die verifizierbar sind, sollten als Auditnachweise akzeptiert werden.“ (DIN EN ISO 19011:2011 6.4.6)

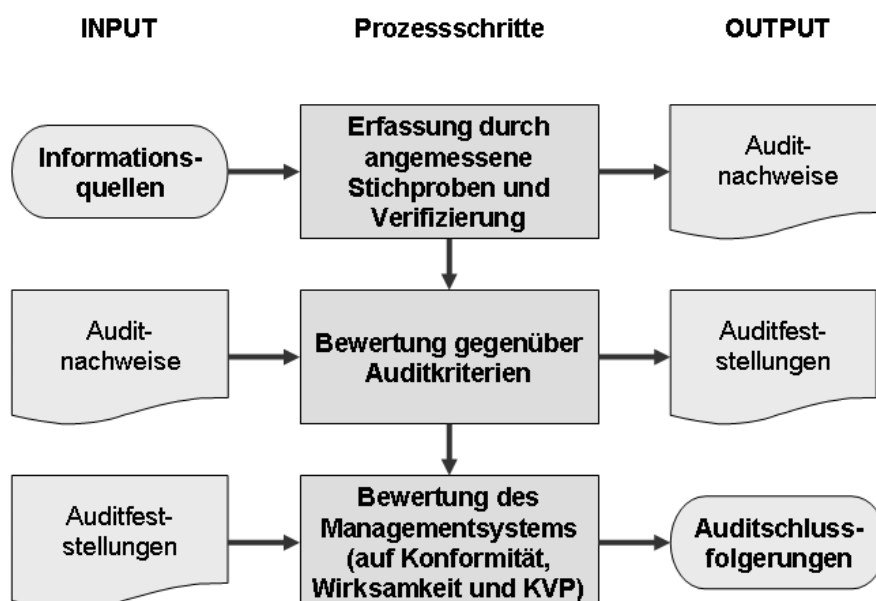
Auditfeststellungen sind die Beurteilung der Auditnachweise gegen die Auditkriterien, also gegen die zugrunde liegenden Regelwerke oder sonstigen definierten Anforderungen. Sie können Konformität, Nichtkonformität oder Verbesserungspotenziale aufzeigen. Für Nichtkonformitäten wird in Audits häufig der Begriff *Abweichung* benutzt, ein anderer definitionsgleicher Begriff ist *Fehler*.

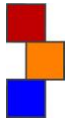
Übliche Auditfeststellungen sind:

- Anforderung ist durch besonders gute, beispielhafte Praxis erfüllt.
- Anforderung ist erfüllt.
- Anforderung ist grundsätzlich erfüllt, aber es besteht Verbesserungspotenzial.
- Anforderung ist nicht erfüllt.

Alle während des Audits erhobenen und aufgezeichneten Feststellungen einschließlich der herangezogenen Dokumente, Aufzeichnungen und Stichproben bilden die Grundlage für die abschließende Bewertung, die Auditschlussfolgerung. Diese enthält u. a. Aussagen zu:

- „dem Grad der Konformität mit den Auditkriterien sowie der Stärke des Managementsystems, einschließlich der Wirksamkeit des Managementsystems in Bezug auf die Erfüllung der festgelegten Ziele;
- der wirksamen Umsetzung, Aufrechterhaltung und Verbesserung des Managementsystems;
- der Fähigkeit des Managementbewertungsprozesses, die dauerhafte Eignung, Angemessenheit, Wirksamkeit und Verbesserung des Managementsystems sicherzustellen; [...]
- ähnlichen Feststellungen, die in verschiedenen auditierten Bereichen gemacht wurden, zur Ermittlung von Tendenzen.“ (DIN EN ISO 19011:2011 6.4.8)





Lassen Sie und nun zu der Frage kommen, welche Arten von Feststellungen es gibt und wie die auditierte Organisation darauf reagieren muss.

Konformität

Diese Auditfeststellung bestätigt, dass in der vom Auditteam eingesehenen Stichprobe die daran gestellten Anforderungen der relevanten Normen und sonstiger dem Managementsystem und dem Audit zugrundeliegender Regeln und Vorgaben erfüllt waren. Das ist die Feststellung, die in vollständig eingeführten Managementsystemen am häufigsten getroffen und deshalb oft nur tabellarisch oder zusammenfassend im Auditbericht abgebildet wird.

Aus Sicht der Organisation ist dies eine erfreuliche Feststellung. Da Audits immer nur stichprobenhaft sind und zu einem bestimmten Zeitpunkt (und damit nicht fortlaufend) durchgeführt werden, entbindet eine Konformitätsfeststellung die Organisation nicht von ihrer Verantwortung, das Managementsystem und seine Verwirklichung auch über die Audits hinaus zu überwachen.

Gute Praxis

In vielen Auditsystemen ist festgelegt, dass Beispiele für gute Praxis, also die besonders gute Realisierung des Managementsystems, als Feststellungen ausgewiesen werden.

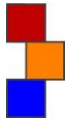
Neben der Freude, die es einer auditierten Organisationseinheit macht, gelobt und anerkannt zu werden, bieten Gute-Praxis-Beispiele die Möglichkeit, innerhalb der Organisation kommuniziert und von anderen Bereich genutzt zu werden.

Nichtkonformität

Nichtkonformitäten sind nicht-erfüllte Anforderungen. Sie werden mit den dazugehörigen Nachweisen aufgezeichnet (dokumentiert). Laut der Norm DIN EN ISO 19011 können Nichtkonformitäten klassifiziert werden, beispielsweise in kritisch und unkritisch oder in Haupt- und Nebenabweichung. Dies hilft bei der Einschätzung der Auditergebnisse durch die auditierte Organisation und ist in der Praxis in den meisten Auditverfahren auch vorgesehen.

Kritische oder Hauptabweichungen bezeichnen i. d. R. *„das Nichteinhalten einer oder mehrerer Anforderungen der Norm für das Managementsystem oder (...) eine Situation, die erheblichen Zweifel an der Fähigkeit des Managementsystems des (auditierten Unternehmens ...) aufwirft, die beabsichtigten Ergebnisse zu erreichen“* (DIN EN ISO 17021 9.1.15 b). In Zertifizierungsverfahren müssen sie vor Zertifikaterteilung korrigiert und durch das Zertifizierungsauditteam verifiziert sein. Die Verifizierung kann beispielsweise durch ein Nachaudit erfolgen.

Unkritische oder Nebenabweichung beziehen sich auf Feststellungen von Nichtkonformitäten, die die Funktionsfähigkeit des Managementsystems nicht in Frage stellen, beispielsweise das Fehlen der Dokumentation eines sonst funktionierenden Ablaufs oder die teilweise Nichtbeachtung von Vorgaben, ohne dass dies einen Einfluss auf die Qualität der Ergebnisse hat. Auch Nebenabweichungen müssen von der Organisation in einem dem Einzelfall angemessenen Zeitraum unver-



zügig durch Korrekturen bzw. Korrekturmaßnahmen abgestellt werden. Bei einer Zertifizierung muss die Zertifizierungsstelle bestätigen, dass sie für *derartige „Nichtkonformitäten die geplanten Korrekturen und Korrekturmaßnahmen bewertet und angenommen hat“* (DIN EN ISO 17021 9.1.15 c); die Vor-Ort-Prüfung der wirksamen Umsetzung erfolgt im Rahmen des nächsten Audits der Zertifizierungsauditor/innen.

Mehrere Nebenabweichungen und nicht abgestellte Abweichungen aus vorhergehenden Audits können zu kritischen Abweichungen werden. Übrigens: wenn dies bei nichtabgestellten, unverändert bestehenden Abweichungen der Fall ist, dann ist dadurch nicht die Abweichung an sich „schlimmer geworden“, sondern zusätzlich besteht eine Nichtkonformität, weil das Managementsystem nicht adäquat und normkonform auf festgestellte Nichtkonformitäten reagiert hat.

Abweichungen und die zugrundeliegenden Auditnachweise sollten vom Auditteam gemeinsam mit der auditierten Organisation bewertet werden, um sicherzustellen, dass die Auditnachweise zutreffend sind und dass die Organisation verstanden hat, was genau der Nichtkonformität zugrunde liegt und warum dies so ist. Wenn bei dieser gemeinsamen Bewertung Meinungsverschiedenheiten auftreten, sollten die Beteiligten versuchen, diese auszuräumen. Wenn das nicht möglich ist, sollte dies aufgezeichnet werden.

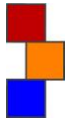
Alle Auditfeststellungen werden dokumentiert. Bezogen auf die Feststellungen zu erfüllten Anforderungen erfolgt dies oft in tabellarischen Übersichten oder zusammenfassenden Bewertungen. Nichtkonformitäten sollten einzeln ausgewiesen werden, idealerweise unter Angabe der zugrundeliegenden Nachweise.

Verbesserungspotenzial

Gleiches gilt für Verbesserungspotenziale, auch sie sollten mit den entsprechenden Auditnachweisen hinterlegt werden. Wie der Name schon sagt, zeigen sie Potenziale zur Verbesserung auf. Im Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen heißt es dazu: *„Falls durch die Auditziele festgelegt, können Empfehlungen für Verbesserungen vorgelegt werden. Es sollte hervorgehoben werden, dass Empfehlungen nicht verbindlich sind.“* (DIN EN ISO 19011:2011 6.4.8)

Mit anderen Worten: auf Nichtkonformitäten muss die Organisation unverzüglich reagieren, auf Empfehlungen zur Verbesserung kann sie reagieren; sie sollte in jeden Fall überprüfen, ob die vom Auditteam dokumentierte Empfehlung auch aus Sicht der Organisation ein Verbesserungspotenzial darstellt und ein entsprechendes Handeln auslöst, oder eben nicht.

In der Praxis gibt es Managementsysteme, die Verbesserungspotenzial als *„Anforderung teilweise erfüllt, es besteht Verbesserungsbedarf.“* definieren. Da die Norm DIN EN ISO 19011 ein Leitfaden ist und keine verbindliche Vorgabennorm, ist dies aus Normensicht möglich. Für Anwender und Auditor/innen ist es daher wichtig, sich mit den jeweils von der Organisation gewählten Bezeichnungen und Definitionen vertraut zu machen.



Ergebnisdokumentation

Alle Auditfeststellungen werden, wie schon erwähnt, dokumentiert. Dies kann in einer Matrix, einer tabellarisch Übersicht oder in Zusammenfassungen zu wichtige Themenblöcken geschehen. Auch für die textliche und prosaische Gestaltung des Berichtes besteht eine große Bandbreite. Bei internen Audits liegt es an der Organisation, die für sie am besten geeignete Form herauszufinden und festzulegen. In Zertifizierungsaudits wird die Form des Berichtes von der Zertifizierungsgesellschaft vorgegeben. Auch hier gibt es große Unterschiede, die bei der Wahl des Zertifizierers berücksichtigt werden können.

In allen Fällen müssen Nicht-Konformitäten und sollten Verbesserungspotenziale klar, eindeutig und nachvollziehbar benannt und mit den zugehörigen Auditnachweisen dokumentiert werden. Sie sind wichtige Rückmeldungen zur Leistungsfähigkeit des Managementsystems an die Organisation, die in der Regel korrigierende oder verbessernde Maßnahmen nach sich ziehen.

Maßnahmenplanung

Das Handeln selbst, also das Festlegen der erforderlichen Maßnahmen, gleich ob auf Nichtkonformitäten, Verbesserungspotenziale oder gute Praxisbeispiele, liegt in der Verantwortung der auditierten Organisation oder Organisationseinheit (Einrichtung, Standort etc.). Die verantwortliche Leitung, nicht das Auditteam legt fest, ob (bei Verbesserungspotenzialen) und wie auf eine Auditfeststellung reagiert wird. In internen Audits kann das Auditteam die zuständige Leitung beratend unterstützen, in Zertifizierungsaudits ist dies nicht möglich, da die Auditor/innen hier ihre Objektivität nachweisen müssen – beraten und auditieren gleichzeitig schränkt die notwendige Objektivität in Zertifizierungsverfahren ein.

Alle zitierten Normen können beim Beuth Verlag (www.beuth.de) bezogen werden.

SCHÖN ZU WISSEN ... ist eine Serviceleistung der

Unternehmensberatung Joachim Pradel
Merowingerstraße 10
46395 Bocholt

www.unternehmensberatung-joachim-pradel.de
joachim-pradel@ubjp.de