



Deutscher  
Verkehrssicherheitsrat e.V.

# **Qualitätsmanagement- Handbuch**

**Januar 2009**

für die

**DVR – Fahrsicherheitsprogramme und  
Fahrsicherheitstrainings**

**SHTs: Pkw, Motorrad  
SHPs: Bus, Lkw, Transporter, Tankwagen,  
Geländewagen, Einsatzfahrzeuge**

Programme des Deutschen Verkehrssicherheitsrat e.V. und seiner Mitglieder.

Version 7  
März 2009

Herausgeber           DVR  
Deutscher Verkehrssicherheitsrat e.V.  
Beueler Bahnhofsplatz 16  
53225 Bonn

Autor:                   Horst Finsterer

Fachliche Beratung    Jürgen Bente  
mit freundlicher Unterstützung der DVR-Umsetzer

<b>INHALTSVERZEICHNIS</b>		
---------------------------	--	--

	<b>Seite</b>
<b>1 AUFBAU UND UMGANG MIT DEM QM-HANDBUCH.....</b>	<b>4</b>
<b>2 GRUNDSATZERKLÄRUNG ZUM QM-SYSTEM.....</b>	<b>7</b>
<b>3 QUALITÄTSPOLITIK.....</b>	<b>8</b>
<b>4 QUALITÄTSZIELE, KENNZAHLEN, MESSUNG.....</b>	<b>9</b>
<b>5 BEGRIFFE UND DEFINITIONEN.....</b>	<b>11</b>
<b>6 BESCHREIBUNG UND ZIELSETZUNGEN DER SICHERHEITSTRAININGS UND -PROGRAMME.....</b>	<b>16</b>
<b>7 DER DEUTSCHE VERKEHRSSICHERHEITSRAT UND SEINE UMSETZER - AUFBAU, ORGANISATION, VERANTWORTUNGSBEREICHE.....</b>	<b>19</b>
<b>8 DIE TRAININGS- UND PROGRAMMENTWICKLUNG, - WEITERENTWICKLUNG UND DIE PROGRAMMBETREUUNG.....</b>	<b>26</b>
<b>9 DIE KURSDURCHFÜHRUNG.....</b>	<b>28</b>
<b>10 DAS AUS- UND FORTBILDUNGSSYSTEM.....</b>	<b>34</b>
<b>11 DIE PRAXISPRÜFUNG / PRAXISKONTROLLE / PRAXISBERATUNG.....</b>	<b>39</b>
<b>12 DIE PRÜFUNGEN UND LERNZIELKONTROLLEN.....</b>	<b>44</b>
<b>13 DIE TRAINER UND MODERATOREN.....</b>	<b>45</b>
<b>14 DIE REFERENTEN.....</b>	<b>48</b>
<b>15 DIE DVR-PRAXISKONTROLLEURE / -PRÜFER.....</b>	<b>51</b>
<b>16 DIE AUSBILDUNGS-VERANTWORTLICHEN.....</b>	<b>54</b>
<b>17 DER DVR-REFERENT.....</b>	<b>58</b>
<b>18 DIE TEILNEHMER.....</b>	<b>60</b>
<b>19 BEFRAGUNGEN.....</b>	<b>61</b>
<b>20 ERSTELLUNG VON DOKUMENTEN UND DOKUMENTENFLUSS.....</b>	<b>63</b>
<b>21 ÜBERSICHT ZU MAßNAHMEN DER QUALITÄTSSICHERUNG UND QUALITÄTSÜBERWACHUNG.....</b>	<b>65</b>
<b>22 WELCHE TREFFEN FINDEN WIE OFT STATT?.....</b>	<b>70</b>
<b>23 NUTZUNG DER ZERTIFIZIERUNG.....</b>	<b>71</b>
<b>24 INTERNE AUDITS, LIEFERANTENAUDITS UND MANAGEMENT-REVIEW</b>	<b>72</b>
<b>25 VORBEUGEMAßNAHMEN, REKLAMATIONEN UND KORREKTURMAßNAHMEN.....</b>	<b>74</b>
<b>26 DATENSAMMLUNG, DATENSCHUTZ, DATENSICHERUNG.....</b>	<b>76</b>
<b>27 EIGENTUM DES KUNDEN.....</b>	<b>79</b>

**NORMENBEZUG EN ISO 9001:2008**

<b>KAPITEL 1</b>	<b>AUFBAU UND UMGANG MIT DEM QM-HANDBUCH</b>	
----------------------	--	--

## 1 AUFBAU UND UMGANG MIT DEM QM-HANDBUCH

- ◆ Einführung
- ◆ Benutzerhinweise
- ◆ Ausschlüsse

### Einführung

Der DVR beschäftigt sich seit 1969 mit der Verkehrssicherheitsarbeit in Deutschland und ist im Bereich der Verkehrserziehung und –aufklärung die Koordinierungsstelle der Verkehrssicherheitsarbeit in Deutschland. In diesem Rahmen entwickelt der DVR mit seinen Mitgliedern Programme und Trainings, deren Umsetzung die Verkehrssicherheit steigern sollen. Es werden Zielgruppenprogramme für Kinder bis hin zu Senioren angeboten.

Innerhalb dieses Rahmens wurden für die Fahrer aller wesentlichen Gruppen von Straßenfahrzeugen Fahrsicherheitsprogramme, zusammen mit den Umsetzern des DVR entwickelt. Die Umsetzung dieser Programme erfolgt durch DVR-Mitglieder (Umsetzer) in eigener Regie und in eigener Verantwortung. Der DVR bietet dabei das Dach unter dem sich die Umsetzer zusammengeschlossen haben. Der DVR entwickelt Gütekriterien nach denen bei der Umsetzung gearbeitet werden soll.

Der Gültigkeitsbereich dieses QM-Handbuchs umfasst den folgenden Bereich

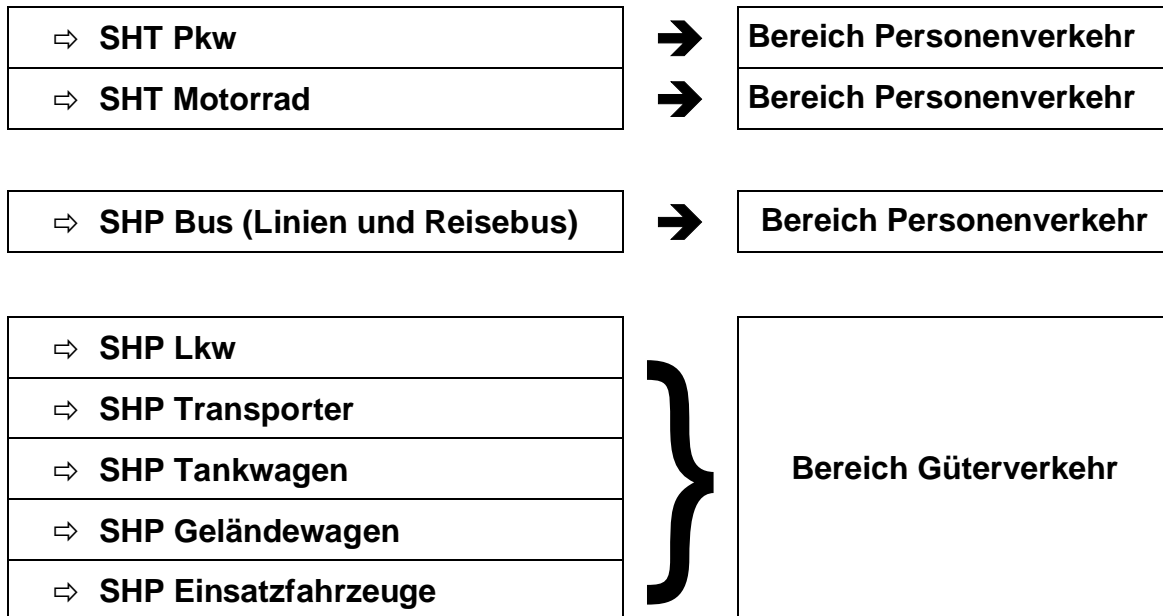
**Entwicklung von fahrpraktischen Sicherheits-Trainings und  
–Programmen sowie die Trainer-Ausbildung, -Fortbildung und  
–Überwachung nach den Richtlinien des  
Deutschen Verkehrssicherheitsrates e.V.**

Das vorliegende QM-Handbuch ergänzt die Trainer- und Moderatorenhandbücher. Durch die Festschreibung und kontinuierliche Weiterentwicklungen von Mindeststandards soll die Qualität der Trainings und Programme auf allen Ebenen weiter gesteigert werden. So wird sichergestellt, dass das Niveau der Fahrsicherheitstrainings und -programme des DVR ständig optimiert wird.

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 4</b> von 79
-----------------------------	--	--------------------------

<b>KAPITEL 1</b>	<b>AUFBAU UND UMGANG MIT DEM QM-HANDBUCH</b>	
----------------------	--	--

DVR-Fahrsicherheitstrainings und Programme sind:



Die letztgenannten 5 Programmvarianten werden teilweise zusammengefasst als Bereich „Güterverkehr“ behandelt, das SHP Bus als Bereich „Personenverkehr“.

Die Umsetzung auf dem Platz erfolgt bei den Fahrsicherheitsprogrammen durch Moderatoren, bei den Fahrsicherheitstrainings durch Sicherheitstrainer.

In allen Programmen und Trainings wurde von Anfang an eine hohe Qualität angestrebt und realisiert. So wurde z.B. bereits vor einiger Zeit die Personenzertifizierung nach EN 45013 als qualitätssichernde Maßnahme für die Moderatoren der Fahrsicherheitsprogramme durchgeführt. Die qualitätssichernden Maßnahmen der Personenzertifizierung sind im Wesentlichen in das System der Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000 überführt. Im Jahr 2006 wurde der Zertifizierungsbereich dahingehend geändert, dass jetzt lediglich der durchführende Teil im DVR incl. der Trainer-Aus- und –Fortbildung zertifiziert ist wie auch die Aus- und Fortbildung der Trainer, die im Rahmen der 2. Phase der Fahrausbildung zum Einsatz kommen. In 2008 wurde eine Anpassung auf die Weiterentwickelte Norm DIN EN ISO 9001:2008 vorgenommen.

<b>KAPITEL 1</b>	<b>AUFBAU UND UMGANG MIT DEM QM-HANDBUCH</b>	
----------------------	--	--

### **Benutzerhinweise**

Das QM-Handbuch beschränkt sich auf die wesentlichen QM-relevanten Beschreibungen und wird ergänzt durch die Moderatoren- und Trainer-Handbücher. Die Verweise zu den Moderatoren- und Trainer-Handbüchern finden sich in den entsprechenden Kapiteln.

Aufgrund der besseren Lesbarkeit für die beteiligten Organisationen und Personen, orientiert sich das QM-Handbuch in seinem Aufbau nicht an den Kapiteln der Norm, sondern an den einzelnen Bereichen bei der praktischen Durchführung von Kursen sowie von Seminaren der Aus- und Fortbildung. Es werden einzelnen Personengruppen näher beschrieben. Darauf folgt die Zusammenfassung zu den QM-Maßnahmen, zum Dokumentenfluss und zum Informationsaustausch.

Im QM-Handbuch finden sich die grundsätzlichen Regelungen, in den Anhängen sind die detaillierten Beschreibungen sowie die Formblätter enthalten. Alle Kapitel des Handbuches enthalten den aktuellen Versionsstand.

### **Ausschluss in der Durchführung:**

Die Trainingsdurchführung liegt in der Hand der DVR-Umsetzer und ist ausdrücklich aus diesem Zertifizierungssystem ausgeschlossen.

<b>KAPITEL 2</b>	<b>GRUNDSATZERKLÄRUNG ZUM QM-SYSTEM</b>	
----------------------	---	--

## 2 GRUNDSATZERKLÄRUNG ZUM QM-SYSTEM

### ◆ Erläuterung zur Grundsatzklärung

Zur Erfüllung von Kundenforderungen, zur Planung, zur Durchführung und zur Überwachung aller qualitätsrelevanten Tätigkeiten ist für die

**Entwicklung von fahrpraktischen Sicherheits-Trainings und  
-Programmen sowie die Trainer-Ausbildung, -Fortbildung und  
-Überwachung nach den Richtlinien des  
Deutschen Verkehrssicherheitsrates e.V.**

ein Qualitätsmanagement-System eingeführt worden und wird von allen am Programm beteiligten Personen unterstützt und praktiziert.

Die QM-Dokumentation, die aus diesem QM-Handbuch, und den weiteren Dokumenten wie z.B. den Trainer- und Moderatoren-Handbüchern besteht, ist verbindlich für alle beteiligten Personen.

Der QM-Beauftragte des DVR hat die Aufgabe, das QM-System aufrecht zu erhalten, regelmäßig über die Leistungsfähigkeit des QM-Systems und notwendige Verbesserungen zu berichten und im DVR das Bewusstsein zur Erfüllung der Kundenforderungen zu fördern. Er hat dafür die Unterstützung der Geschäftsführung des DVR und aller beteiligten Personen.

Durch die genannten Maßnahmen soll die beschriebene Qualitätspolitik verwirklicht werden. Dabei dient die Qualitätspolitik allen beteiligten Personen und Organisationen als verbindliche Richtlinie für qualitätsbewusstes, kundenorientiertes und verantwortliches Handeln.

Die Qualitätssicherung bezieht sich beim DVR ausschließlich auf den jeweiligen Bereich der Strukturen und Personen, die mit den Fahrsicherheitstrainings bzw. den Fahrsicherheitsprogrammen nach den Richtlinien des DVR betraut sind. In den weiteren Arbeitsgebieten ist der DVR frei in der Gestaltung der Verfahren und der Auswahl der Personen.

Ort, Datum

---

Dipl.-Päd. Christian Kellner  
Hauptgeschäftsführer des DVR

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 7</b> von 79
-----------------------------	--	--------------------------

<b>KAPITEL 3</b>	<b>QUALITÄTSPOLITIK</b>	
----------------------	-------------------------	--

### 3 QUALITÄTSPOLITIK

#### ◆ Grundsatzaussagen zur Qualitätspolitik

In diesem Kapitel werden die grundsätzlichen Aussagen des DVR zur Qualitätspolitik festgehalten. Es werden die grundsätzlichen Zielsetzungen für die Qualität der Tätigkeiten und Dienstleistungen im Rahmen der Sicherheitstrainings und -programme festgelegt.

Der DVR hat laut seiner Satzung die Aufgabe:

***„alle Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheit auf den Straßen in enger Zusammenarbeit mit den zuständigen Behörden sowie allen an dieser Zielsetzung interessierten Vereinigungen, Organisationen und sonstigen Stellen zu fördern und zu verstärken“.***

Bei dieser Aufgabe wird der DVR von seinen Mitgliedern unterstützt.

Der DVR, seine Mitarbeiter und seine Mitglieder arbeiten dabei an einer ständigen Verbesserung und Optimierung der Programme.

Im Geltungsbereich des QM-Handbuchs - den Fahrsicherheitstrainings (SHT) und -programme (SHP) nach den Richtlinien des DVR - soll die Verkehrssicherheit durch die Steigerung der Kompetenz des einzelnen Fahrers gesteigert werden.

#### **Weitere korrespondierende Kapitel, Verfahrensanweisungen und Formulare**

Qualitätsziele.....Kapitel 4

Leitsätze des DVR ..... Anhang 6.4

Jährliche Qualitätsziele ..... Anhang 7.6

Kennzahlen und deren Überprüfung ..... Anhang 17

<b>KAPITEL 4</b>	<b>QUALITÄTSZIELE</b>	
----------------------	-----------------------	--

## **4 QUALITÄTSZIELE, KENNZAHLEN, MESSUNG**

- ◆ Wesentliche Qualitätsziele
- ◆ Leitsätze des DVR
- ◆ Kennzahlen
- ◆ Messung von Kennzahlen

Für die Fahrsicherheitstrainings und -programme des DVR wurden mit Unterstützung der DVR-Umsetzer Qualitätsziele definiert. Die Ziele für die einzelnen Bereiche finden sich in den Anhängen zu diesem QM-Handbuch.

Mit der Weiterentwicklung der Ziele bezüglich der inhaltlichen und der Qualitätskriterien ist die DVR-Arbeitsgruppe „Working Group Inhalte und Qualitätssicherung“ (WIQ) befasst. Sie kann zu einzelnen Bereichen Arbeitsgruppen einrichten. Ferner kann der DVR diese Punkte selbst weiter entwickeln oder entsprechende Aufträge erteilen.

Die Umsetzervertretung repräsentiert die DVR-Mitglieder, die die Fahrsicherheitstrainings- und Programme aktiv umsetzen. Dieses Gremium kann ebenfalls Arbeitsgruppen festlegen und die gesamte Arbeit unterstützen.

### **Leitsätze**

Der DVR hat sich für seine Arbeit ein Leitsätze definiert, die den allgemeinen Rahmen für die Qualitäts-Kennzahlen beschreiben.

### **Kennzahlen**

Kennzahlen werden definiert um in den wesentlichen Teilen der Sicherheitstrainings ein messbare Qualitätssicherung durchführen zu können.

Die Kennzahlen sind in Anhang 17 definiert und orientieren sich an Kundenwünschen, der Kundenzufriedenheit, der Trainerzufriedenheit und der Qualität von Trainern, Referenten und Lieferanten.

### **Messung von Kennzahlen**

Für die Kennzahlen werden jährliche Ziele vorgegeben und überprüft. Ziel ist die Erreichung der Kennzahlen, bzw. im Falle des „Nicht-Erreichens“ Hinweise zur gezielten Verbesserung des Systems.

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 9</b> von 79
-----------------------------	--	--------------------------

<b>KAPITEL 4</b>	<b>QUALITÄTSZIELE</b>	
----------------------	-----------------------	--

**Information / Kommunikation**

Die Information und Kommunikation erfolgt von den Arbeitsgruppen bzw. den Beauftragten für die Weiterentwicklung an die WIQ, die Umsetzer, an den DVR-Referenten und an den QM-B.

**Weitere korrespondierende Kapitel, Verfahrensanweisungen und Formulare**

Leitsätze des DVR ..... Anhang 6.4  
 Jährliche Qualitätsziele ..... Anhang 7.6  
 Kennzahlen und deren Überprüfung ..... Anhang 17

<b>KAPITEL 5</b>	<b>BEGRIFFE UND DEFINITIONEN</b>	
----------------------	----------------------------------	--

## 5 BEGRIFFE UND DEFINITIONEN

- ◆ Personen
- ◆ Organisationen
- ◆ Strukturen
- ◆ QM-Begriffe

Zu Beginn dieses Kapitels werden die wichtigen und häufig verwendeten Begriffe im Zusammenhang mit dem Nutzfahrzeug-Sicherheitsprogramm kurz erläutert. Dies dient als Überblick. Die genauen Verantwortlichkeiten in der Abwicklung wird an den entsprechenden Stellen im Handbuch beschrieben.

### Personen

**Der Trainer/Moderator:** ist die Person, die das Fahrsicherheitstraining bzw. -programm verantwortlich leitet und durchführt. Ein S Trainer/Moderator ist im Auftrag eines Umsetzers tätig. Leiten 2 Trainer ein Sicherheitstraining, so ist einer der Trainer und der andere der Co-Trainer.

*Der Instruktor:* (siehe Trainer/Moderator)

**Der Co-Trainer:** arbeitet wie der Trainer/Moderator, allerdings leitet er nur einzelne abgegrenzte Einheiten des Kurses und trägt nicht die Gesamtverantwortung.

**Ausbildungstrainer / -moderator** ist ein besonders qualifizierter und erfahrener Trainer / Moderator, der Hospitanten anleitet und beurteilt. Er wird vom Umsetzer vorgeschlagen und vom DVR benannt. Er ist in den SHTs (Pkw / Motorrad) tätig.

**Der Hospitant:** übernimmt nur eng begrenzte Teilbereiche eines Kurses, bei denen er die in der Hospitationsphase im Rahmen seiner Ausbildung vorgegebenen Methoden kennen lernen soll. Er trägt nicht die Verantwortung für den Kurs.

**Der Teilnehmer:** ist der zentrale Kunde der Kurse. Er nimmt i.d.R. mit seinem eigenen Fahrzeug teil.

<b>KAPITEL 5</b>	<b>BEGRIFFE UND DEFINITIONEN</b>	
----------------------	----------------------------------	--

Der Referent:	leitet die Seminare der Aus- und Fortbildung für Moderatoren und Trainer im Auftrag des DVR und ist neutral tätig. Er beurteilt in der Ausbildung die Kandidaten.
Der Praxiskontrolleur:	überwacht und bewertet die Arbeitsweise der Trainer im Auftrag des DVR und ist neutral tätig.
Der Prüfer:	überprüft und bewertet die Prüfungsleistung der einzelnen Kandidaten im Rahmen einer Lernzielkontrolle nach der Ausbildung. Er ist im Auftrag des DVR und neutral tätig.
Der Ausbildungs-: Verantwortliche	ist beim Umsetzer zuständig für den aktuellen Stand der Aus- und Fortbildung der zugeordneten Trainer. Jeder Umsetzer hat einen oder mehrere Ausbildungs-Verantwortliche.
Der DVR-Referent:	koordiniert die Aus- und Fortbildung sowie die Weiterentwicklung und Programmevaluation. Er ist Angestellter des DVR und in dieser Funktion zentraler Ansprechpartner im Programm.
Der QM-Beauftragte:	entwickelt das QM-System weiter und überprüft die Einhaltung im Rahmen von internen Audits. Er ist im Auftrag des DVR fachlich unabhängig tätig.

### **Organisationen**

Der Deutsche Verkehrssicherheitsrat (DVR):	ist eine Mitgliederorganisation, die die Rechte am Programm inne hat. Die DVR-Mitglieder sind ausschließlich institutionelle Mitglieder aus allen Bereichen, die direkt oder indirekt mit dem Thema Verkehrssicherheit umgehen. Wesentliche Mitglieder, die im Rahmen des vorliegenden QM-Systems Fahrsicherheitstrainings und -programme umsetzen, sind die Umsetzer.
Die aktiven DVR-Umsetzer:	sind Mitglied im DVR und führen Sicherheitstrainings- und -programme nach den Maßgaben des QM- sowie der Trainer- und Moderatoren-Handbücher durch. Dabei handeln sie in eigener Regie und in eigener Verantwortung.

<b>KAPITEL 5</b>	<b>BEGRIFFE UND DEFINITIONEN</b>	
----------------------	----------------------------------	--

Die Vermittler: vermitteln ganze Trainings bzw. einzelne Teilnehmer oder Kleingruppen an aktive DVR-Umsetzer.

### **Strukturen**

Sicherheitstraining (SHT) bezeichnet die Gesamtprogramme mit der Entwicklung, Weiterentwicklung sowie der Trainer-Aus- und -Fortbildung. Sicherheitstrainings werden für die Fahrer von Pkw und Motorrädern entwickelt.

Sicherheitsprogramm (SHP) bezeichnet die Gesamtprogramme mit der Entwicklung, Weiterentwicklung sowie der Trainer-Aus- und -Fortbildung. Sicherheitsprogramme werden für die Fahrer von Lkw, Bus, Tankwagen, Transporter, Geländewagen und Einsatzfahrzeuge entwickelt.

Der Kurs: bezeichnet die Dienstleistung, die an den Endverbraucher als Sicherheitstraining / -programm weitergegeben wird. Der Kurs wird von ausgebildeten Trainern / Moderatoren im Namen eines Umsetzers durchgeführt. Der Umsetzer führt die Kurse in eigener Regie und eigener Verantwortung durch. Die Kursdurchführung ist nicht Teil des zertifizierten Systems.

*Das Programm:* (siehe der Kurs)

*Das Training:* (siehe der Kurs)

Das Seminar: wird regelmäßig zur Aus- und Fortbildung der Moderator durchgeführt. Es wird von DVR-Seminar-Referenten geleitet.

Die WIQ: ist die Working-Group Inhalte und Qualitätssicherung, eine Arbeitsgruppe innerhalb des DVR, die die inhaltlichen und qualitätssichernden Komponenten für den DVR und seiner Umsetzer behandelt und Weiterentwicklungen vorschlägt.

Die Umsetzer-vertretung: repräsentiert die DVR-Mitglieder, die die Trainings und Programme nach den Richtlinien des DVR anbieten.

<b>KAPITEL 5</b>	<b>BEGRIFFE UND DEFINITIONEN</b>	
----------------------	----------------------------------	--

Die 10-%-Praxis-  
kontrolle: ist Teil des QM-Systems und dient dazu, die Qualität der Trainer „vor Ort“ zu überprüfen. Dabei werden die Trainer / Moderatoren durch qualifizierte Praxiskontrolleure überwacht und bewertet.

Die freiwillige Praxis-  
kontrolle: ist Teil des QM-Systems und kann eine Fortbildung ersetzen.

Die Pflicht-Praxis-  
kontrolle: ist Teil des QM-Systems und kann eine verpasste Fortbildung ersetzen. Sie ist auch Teil des Wiedereinstiegsverfahrens für Trainer und Moderatoren.

Die Praxisprüfung ist Teil des QM-Systems und Abschluss der Trainerausbildung. Sie findet im ersten Jahr nach dem fachspezifischen Seminar statt.

Die Prüfung: wird im Anschluss an Ausbildungsseminare bei den Sicherheitsprogrammen durchgeführt. Die Trainer werden schriftlich und praktisch geprüft

Die Lernzielkontrolle: wird im Anschluss an Fortbildungsseminare bei den Sicherheitsprogrammen durchgeführt. Sie dient dazu festzustellen, ob die Fortbildungsinhalte von den Teilnehmern aufgenommen wurden.

### **QM-Begriffe**

Qualität: "Gesamtheit von Merkmalen und Merkmalswerten einer Einheit bezüglich ihrer Eignung, festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen." (EN ISO 8402)

Qualitätspolitik: enthält die umfassenden Absichten und Zielsetzungen einer Organisation. Sie wird durch den DVR zusammen mit den Umsetzern und der WIQ definiert und schriftlich festgelegt.

Qualitätsziele: beschreiben detaillierte und nachprüfbare Vorgaben, die mit und in den Sicherheitstrainings und -programmen erreicht werden sollen. Die Erreichung der Qualitätsziele wird regelmäßig nachgeprüft. Die Qualitätsziele werden durch den DVR zusammen mit den Umsetzern und der WIQ definiert und schriftlich festgelegt.

<b>KAPITEL 5</b>	<b>BEGRIFFE UND DEFINITIONEN</b>	
----------------------	----------------------------------	--

- Audit:** Systematische und unabhängige Untersuchung, um festzustellen, ob die qualitätsbezogenen Tätigkeiten und die damit zusammenhängenden Ergebnisse den geplanten Anordnungen entsprechen. Darüber hinaus wird geprüft, ob diese Anordnungen effizient verwirklicht und geeignet sind, die vorgegebenen Ziele zu erreichen. Zweck des Audits ist die Beurteilung der Notwendigkeit von Verbesserungen oder Korrekturmaßnahmen.
- Management-Review:** Wiederkehrende Überprüfungen und formelle Bewertung des Standes und der Angemessenheit des QM-Systems in Bezug auf Qualitätspolitik und Zielsetzungen der Geschäftsführung. Das Management-Review ist das Instrument der Geschäftsführung, um die Wirksamkeit des eingeführten QM-Systems zu überprüfen. Hierfür dienen Berichte über interne Audits, Kundenbefragungen, Verbesserungsvorschläge, Korrekturmaßnahmen und Untersuchungen von Systemen und Abläufen.
- QM-Dokumente:** sind Unterlagen, wie das QM-Handbuch, Verfahrensanweisungen, Formblätter usw., deren Inhalt die Qualität eines Programms beeinflussen und beschreiben. QM-Dokumente unterliegen einem Überwachungssystem (Soll-Vorgaben).
- Aufzeichnungen:** sind ausgefüllte Formblätter und weitere Schriftstücke, die tatsächlich durchgeführte Abläufe dokumentieren (Ist-Beschreibungen).
- Version:** Änderung von QM-Dokumenten.
- Überwachte Dokumente:** Bestimmte Dokumente werden nur als "überwachte" Exemplare ausgegeben, das bedeutet, dass sie einem Änderungsdienst unterliegen. Damit wird sichergestellt, dass an allen Stellen, wo Tätigkeiten/ Dienstleistungen ausgeführt werden, die qualitätsrelevant sind, die letzte, gültige Version des betreffenden Dokuments als Arbeitsgrundlage vorhanden ist.
- Anforderungen:** Sammlung von allgemeinen und fachlichen Anforderungen, die die Grundlage für das Erlangen einer Bescheinigung bilden.

<b>KAPITEL 6</b>	<b>BESCHREIBUNG UND ZIELSETZUNG DER SICHERHEITSTRAININGS UND -PROGRAMME</b>	
----------------------	---	--

## **6 BESCHREIBUNG UND ZIELSETZUNGEN DER SICHERHEITSTRAININGS UND -PROGRAMME**

- ◆ Allgemeine Beschreibungen der Sicherheitstrainings und -programme
- ◆ Inhaltliche Ziele der Sicherheitstrainings und -programme
- ◆ allgemeine Qualitätssicherungs-Maßnahmen

### **Beschreibung**

#### **Inhaltliche Ziele der Sicherheitstrainings und -programme**

Das System Straßenverkehr ist ein komplexes Zusammenwirken von Regeln, Umwelteinflüssen, Fahrzeugen, baulichen und verkehrstechnischen Gegebenheiten und Verhaltensweisen der in diesem Geflecht agierenden Menschen. Hinzu kommt, dass sich die Anforderungen an den Berufskraftfahrer wesentlich erweitert haben, u.A. moderne Fahrzeug-Elektronik, Kommunikationstechniken und neue Logistikkonzepte fordern vom Fahrer höhere Qualifikationen. Viele Systemkomponenten werden ständig verbessert, beispielsweise die aktive und passive Sicherheit von Fahrzeugen, dennoch bleibt der "Faktor Mensch" das schwächste Glied im System.

Deshalb stellen der DVR und seine Mitglieder den Menschen in den Mittelpunkt ihrer Verkehrssicherheitsarbeit, die auf den Grundgedanken von Partnerschaft und Stärkung der Eigenverantwortung aller Verkehrsteilnehmer basiert.

Mit Hilfe der Sicherheitstrainings und -programme des DVR können Betriebe präventiv tätig werden, um Unfälle zu reduzieren oder zu vermeiden.

Darüber hinaus kann die Steigerung von sicherheitsrelevantem Verhalten der Mitarbeiter auch

- die Arbeitsproduktivität erhöhen,
- die Qualität der Arbeitsabläufe steigern,
- die Motivation fördern,
- das Firmen- und Markenimage verbessern
- und somit insgesamt die Wirtschaftlichkeit erhöhen.

<b>KAPITEL 6</b>	<b>BESCHREIBUNG UND ZIELSETZUNG DER SICHERHEITSTRAININGS UND -PROGRAMME</b>	
----------------------	---	--

Zielsetzung der Fahrsicherheitsprogramme ist, Teilnehmerinnen und Teilnehmer so auf Gefahren einzustellen, dass sie diese rechtzeitig erkennen und in der Lage sind, sie zu vermeiden.

Die DVR-Fahrsicherheitsprogramme sind keine Fahrperfektionstraining zur Bewältigung gefährlicher Situationen. Vielmehr erkennen die Teilnehmer im Gespräch und bei den praktischen Übungen, dass solche Situationen schneller als vermutet entstehen können. Sie erfahren die Grenzen der Fahrphysik, aber nur zu dem Zweck, dass sie diese Grenzbereiche künftig meiden.

### **Allgemeine Qualitätssicherungs-Maßnahmen**

Die Qualitätssicherungs-Maßnahmen des DVR sollen Vertrauen in die Programmqualität schaffen.

Zur Erreichung dieser Ziele hat der DVR ein Qualitätsmanagement-System (QM-System) eingeführt, das in diesem QM-Handbuch (QM-H) schriftlich festgelegt ist. Mit Hilfe dieses QM-Systems werden die DVR-internen Abläufe und die Aus- und Fortbildung der Trainer permanent überprüft und verbessert. Die im QM-Handbuch festgelegten Forderungen werden von allen Beteiligten erfüllt und auf Dauer aufrechterhalten.

Alle im QM-System festgelegten Maßnahmen haben das Ziel, das Angebot der Fahrsicherheitstrainings und -programme auf einem gleichbleibend hohen Qualitätsniveau zu halten. Dazu zählt die Fehlerquellen in allen Phasen zu vermeiden und die Qualität der beteiligten Personen regelmäßig zu überwachen. Das Qualitätsniveau darf überschritten, aber nicht unterschritten werden.

Grundvoraussetzung für eine Programmumsetzung ist eine regelmäßige Ausübung der Tätigkeit der Trainer und Moderatoren und eine ständige Aktualisierung des Ausbildungsstandes durch geeignete Fortbildungsmaßnahmen.

Ausbildungen, Schulungen und Fortbildungen der beteiligten Personengruppen werden beschrieben und ständig weiterentwickelt.

Die Qualität der Trainer und damit der Erfolg von Aus- und Fortbildung wird durch den DVR ständig überwacht.

<b>KAPITEL 6</b>	<b>BESCHREIBUNG UND ZIELSETZUNG DER SICHERHEITSTRAININGS UND -PROGRAMME</b>	
----------------------	---	--

Jeder Programm-Mitarbeiter des DVR und seiner Beauftragten sowie jeder Trainer ist angehalten, im Sinne dieser Qualitätspolitik seinen Beitrag zu leisten und für die Realisierung die notwendigen Durchführungsbestimmungen (QM-Verfahrens- und –Arbeitsanweisungen,...) zu erstellen, ständig weiterzuentwickeln und sorgfältig anzuwenden. Jeder Beteiligte hat darüber hinaus das Recht und die Pflicht darauf hinzuweisen, dass Umstände, welche die Qualität der Dienstleistung beeinträchtigen können, beseitigt werden, sei es

- in der Organisation,
- in der Entwicklung,
- in den QM-Dokumenten,
- in der Aus- und Fortbildung,
- im Kontroll- und Audit-System,

Die Qualität der Sicherheitsprogramme steht und fällt mit den Fähigkeiten des einzelnen Trainers. Er steht in direktem Kontakt zu den Teilnehmern und repräsentiert das Training und den Umsetzer vor Ort. Deshalb legen der DVR und die an der Umsetzung beteiligten DVR-Mitgliedsorganisationen besonderen Wert auf die Auswahl, Ausbildung, Fortbildung und Praxisbetreuung der Moderatoren.

Insgesamt ist für qualitativ hochwertige Fahrsicherheitstrainings und -programme nach den Richtlinien des DVR das enge Zusammenwirken des DVR und der Umsetzer erforderlich, jeder in seinem Zuständigkeitsbereich. Durch das QM-Handbuch werden die Strukturen dieser Zusammenarbeit beschrieben und ständig den sich ändernden Rahmenbedingungen angepasst. Der DVR stellt dabei die jeweiligen Programme zur Verfügung. Die Trainerkontrolle erfolgt durch den DVR.

Die Umsetzer sind für die Trainerbetreuung und die Kursdurchführung verantwortlich. Dies kann beim Umsetzer durch ein eigenes umsetzerinternes QM-System unterstützt werden – muss aber nicht.

Die Qualitätssicherung bezieht sich beim DVR ausschließlich auf den jeweiligen Bereich der Strukturen und Personen, die mit Trainings und Programmen nach Richtlinien des DVR betraut sind. In den weiteren Arbeitsgebieten ist der DVR frei in der Gestaltung der Verfahren und der Personenauswahl.

Lässt der DVR einzelne Bestandteile im Rahmen des QM-Systems durch Lieferanten erledigen, so erfolgt dies nach festgelegten und zu erfüllenden Qualitätskriterien.

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 18</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 7</b>	<b>DER DEUTSCHE VERKEHRSSICHERHEITSRAT UND SEINE UMSETZER – AUFBAU, ORGANISATION, VERANTWORTUNGSBEREICHE</b>	
----------------------	--	--

## **7 DER DEUTSCHE VERKEHRSSICHERHEITSRAT UND SEINE UMSETZER - AUFBAU, ORGANISATION, VERANTWORTUNGSBEREICHE**

- ◆ Organigramm
- ◆ Verantwortungsbereiche / Zuständigkeiten
- ◆ Working Group Inhalte und Qualitätssicherung (WIQ)
- ◆ Umsetzervertretung
- ◆ Aus- und Fortbildung für Trainer
- ◆ Lernzielkontrolle
- ◆ Praxiskontrolle
- ◆ Qualitätskontrolle

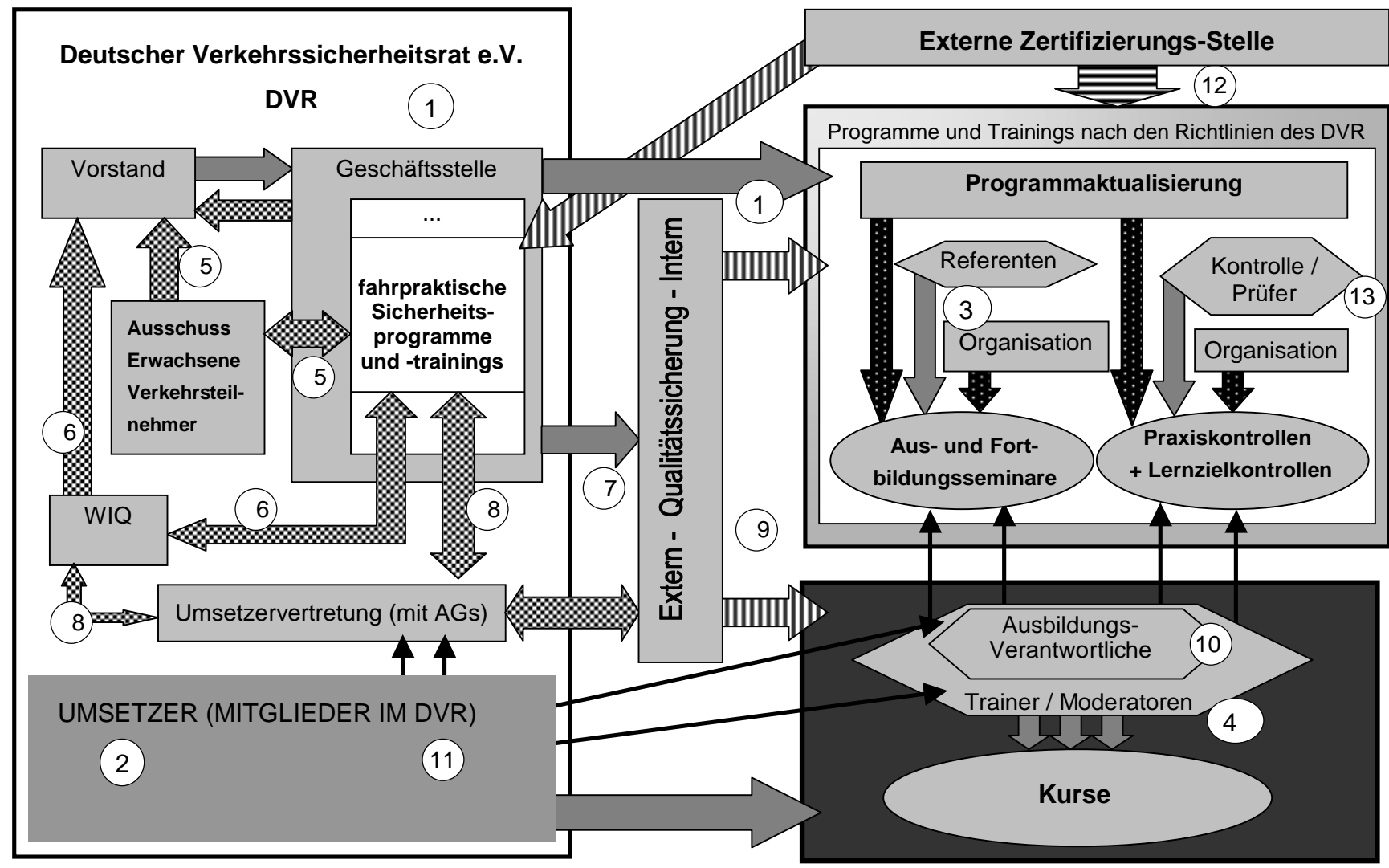
### **Organigramm**

Der grundsätzliche Aufbau im Bereich der Fahrsicherheitstrainings und -programme nach den Richtlinien des DVR ist im folgenden Diagramm schematisch dargestellt.

Die im Organigramm unten rechts dargestellt Kursdurchführung (dunkel hinterlegt) ist nicht Teil des zertifizierten Systems.

(siehe Folgeseite)

Organigramm DVR—Sicherheitstrainings und -programme



- ➔ trägt Verantwortung
- ➔ Qualitätskontrolle
- ➔ berät / informiert
- ➔ entsenden Personen
- ➔ schafft Rahmenbedingungen (inhaltlich + organisatorisch)

<b>KAPITEL 7</b>	<b>DER DEUTSCHE VERKEHRSSICHERHEITSRAT UND SEINE UMSETZER – AUFBAU, ORGANISATION, VERANTWORTUNGSBEREICHE</b>	
----------------------	--	--

Im Folgenden werden Erläuterungen zum Organigramm der inhaltlichen und organisatorischen Struktur und der Qualitätssicherung der Trainings und Programme nach den Richtlinien des DVR gegeben.

Beteiligte Organisationen sind:

- der Deutsche Verkehrssicherheitsrat DVR e.V. und
- die Umsetzer der Trainings und Programme laut Anhang 8.10
- ggf. beauftragte Organisationen (Lieferanten) für die Aus- und Fortbildung, für die Lernzielkontrolle und Praxiskontrolle

Beteiligte Personen / Personengruppen sind:

- der DVR-Referent
- die Programmreferenten bei den Umsetzern
- die Referenten in der Aus- und Fortbildung
- die Praxiskontrolleure
- die Prüfer
- die Trainer / Moderatoren
- der Beauftragte für Qualitätssicherung
- die Beauftragten für die Organisation der Aus- und Fortbildung
- die Ausbildungs-Verantwortlichen bei den Umsetzern
- die QM-Beauftragten bei den Umsetzern

### **Verantwortung:**

#### **1 Der DVR trägt die Verantwortung für:**

- die Entwicklung und Aktualisierung der Trainings und Programme,
- die Zur-Verfügung-Stellung der Programme,
- die Auswahl und den Erfahrungsaustausch der Referenten sowie den Einsatz der Referenten in der Aus- und Fortbildung der Trainer / Moderatoren,
- die Organisation und Durchführung der Aus- und Fortbildung für Trainer, Moderatoren,
- die Qualitätssicherung,
- die Aufzeichnung der Abläufe in seinem Zuständigkeitsbereich,
- die Information der Umsetzer und der Referenten und
- die programmbezogene internationale Zusammenarbeit.

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 21</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 7</b>	<b>DER DEUTSCHE VERKEHRSSICHERHEITSRAT UND SEINE UMSETZER – AUFBAU, ORGANISATION, VERANTWORTUNGSBEREICHE</b>	
----------------------	--	--

## 2 Die Umsetzer tragen die Verantwortung für:

- Die Kursdurchführung in ihrem Verband bzw. ihrer Institution oder Gesellschaft nach den entsprechenden Rahmenbedingungen des Umsetzer- bzw. Lizenzvertrages,
- die Auswahl, die Entsendung zur Aus- und Fortbildung sowie den Einsatz ihrer Trainer und Moderatoren,
- die Durchführung der Hospitationsphasen in der Ausbildung,
- die Aufzeichnung der Abläufe (z.B. Teilnehmerliste) in ihrem Zuständigkeitsbereich und
- die Information der Ausbildungstrainer, Trainer und Moderatoren.

## 3 Die Referenten tragen Verantwortung für:

die Durchführung der Aus- und Fortbildung nach den im **Rahmenvertrag** (Anhang 5.2) beschriebenen inhaltlichen und organisatorischen Bedingungen und nach den **Seminarplänen** (Anhänge 2.2 bis 2.9 sowie 3.1 bis 3.x).

## 4 Die Trainer und Moderatoren tragen Verantwortung für:

die Durchführung der Kurse nach den Vorgaben des Umsetzers sowie nach den Richtlinien des Trainer-, Moderatoren- und des QM-Handbuchs.

### Zuständigkeiten:

- 5 Der Ausschuss „Erwachsene Verkehrsteilnehmer“ berät den DVR-Vorstand. Er berät den DVR-Referenten und wird von diesem informiert.
- 6 Die WIQ steht in engem Kontakt mit dem DVR-Referenten und bereitet inhaltliche Weiterentwicklungen vor, die sie dann dem DVR zur Umsetzung empfiehlt. Für die Besetzung dieser Gruppe ist der DVR zuständig. Die WIQ kann Untergruppen zusammensetzen. Der DVR-Referent führt die Geschäfte der WIQ.
- 7 Die DVR-Geschäftsstelle ist zuständig für die interne Qualitätssicherung in der Geschäftsstelle und für die Prüfung der Qualität bei der Umsetzung der Programme. Sie hält dabei engen Kontakt zu den Umsetzern und Zuwendungsgebern. Die externe inhaltliche Qualitätssicherung bezieht sich auf die Praxiskontrollen und die Lernzielkontrollen.

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 22</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 7</b>	<b>DER DEUTSCHE VERKEHRSSICHERHEITSRAT UND SEINE UMSETZER – AUFBAU, ORGANISATION, VERANTWORTUNGSBEREICHE</b>	
----------------------	--	--

- 8 Die Umsetzer geben ihre Erfahrungen im Regelfall über die Umsetzervertretung und die WIQ an die DVR-Geschäftsstelle weiter. Die DVR-Geschäftsstelle informiert die Umsetzer über den aktuellen Stand der Programmaktualisierung und Programmumsetzung. Im Rahmen dieses Gremiums können Untergruppen gebildet werden.

**Qualitätskontrolle und Rahmenbedingungen:**

- 9 Die Qualitätssicherung liegt in der Verantwortung des DVR. Der DVR führt die internen Qualitätskontrollen für die gesamten Fahrsicherheitstrainings und -programme im Rahmen der eigenen Geschäftsstelle durch. Die Durchführung der Qualitätskontrolle und der internen Audits ist an den QM-Beauftragten delegiert. Ergänzend findet bezüglich der Kursdurchführung und der Kursorganisation die Qualitätssicherung durch den Umsetzer selbst statt. Der DVR überprüft im Rahmen der Praxiskontrolle und der Lernzielkontrolle lediglich die Qualität in der Umsetzung durch die Trainer gemäß den Vorgaben.
- 10 Der Ausbildungs-Verantwortliche ist der Ansprechpartner für den DVR beim Umsetzer bezüglich aller Fragen der Aus- und Fortbildung der Trainer.
- 11 Die Bedingungen, um Umsetzer beim DVR zu werden, regelt die Vereinbarung zwischen DVR und Umsetzer (**Umsetzervereinbarung mit Anhängen**). Hier sind die grundsätzlichen Rahmenbedingungen der Zusammenarbeit im jeweiligen Bereich geregelt.
- 12 Die Qualitätssicherung für die Entwicklung, Zur-Verfügung-Stellung von Trainings und Programme, die Aus- und Fortbildung der Trainer sowie die Qualitätskontrolle für die Trainer wird durch ein QM-System beschrieben. Das QM-System wird durch eine externe Zertifizierungsstelle überwacht.
- 13 Die Praxiskontrolleure und Prüfer werden im Rahmen des QM-Systems vom DVR beauftrag, um die inhaltliche Qualität sicherzustellen und die Wirksamkeit der Aus- und Fortbildung zu überprüfen.

Mit der Erfüllung einzelner Aufgaben können vom jeweils Verantwortlichen Lieferanten beauftragt werden. Dies wird dokumentiert und den weiteren Beteiligten mitgeteilt (Liste der Lieferanten mit Ansprechpartnern). Zu jedem Lieferanten gehört ein Ansprechpartner in der betreffenden Organisation.

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 23</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 7</b>	<b>DER DEUTSCHE VERKEHRSSICHERHEITSRAT UND SEINE UMSETZER – AUFBAU, ORGANISATION, VERANTWORTUNGSBEREICHE</b>	
----------------------	--	--

### **Die Working Group Inhalte und Qualitätssicherung (WIQ)**

Die WIQ unterstützt den DVR und die Umsetzer in allen fachlichen Fragen, die Sicherheitstrainings und -programme betreffend. Die WIQ beschäftigt sich daneben auch mit anderen artverwandten Programmen.

Die WIQ wird vom DVR besetzt mit Vertretern aus den verschiedenen Programmbereichen. Neben den Vertretern des DVR und Umsetzervertretern sollen auch die Ebene der Referenten, der Prüfer, der Praxiskontrolleure, der Qualitätssicherung, der Organisation der Aus- und Fortbildung sowie weitere Personen mit Kenntnissen zu den Programmen mit einbezogen werden.

Zuständig für die Besetzung ist der DVR, die Umsetzer haben ein Vorschlagsrecht.

Die Geschäftsordnung der WIQ wird von den Mitgliedern der WIQ selbst ausgearbeitet und vom DVR genehmigt. Die Geschäftsordnung ist Teil des QM-Systems.

Die WIQ hat insbesondere auch die Aufgabe, den QM-Beauftragten bei der Weiterentwicklungen, Anpassungen und Verbesserungen des QM-Handbuchs sowie der damit verbundenen weiteren Dokumente zu unterstützen. Geprüft und genehmigt werden neue Entwicklungen vom DVR.

Vor einer WIQ-Sitzung wird 1 x jährlich das Management-Review durchgeführt. Die Ergebnisse werden vorgestellt.

Die WIQ kann Unterarbeitsgruppen bilden.

### **Die Umsetzervertretung**

In diesem Gremium werden alle Punkte besprochen, die für die Umsetzung wichtig sind. Es können Unterarbeitsgruppen gebildet werden. Die Umsetzervertretung unterstützt die WIQ und den DVR.

### **Die Umsetzervereinbarung**

Die Umsetzervereinbarung (Anhang 5.1) regelt die Bedingungen, um Umsetzer der DVR-Trainings und Programme zu werden. Hier sind die grundsätzlichen Rahmenbedingungen der Zusammenarbeit festgelegt. Alle Umsetzer verpflichten sich, die Kurse nach den Regelungen des Trainer- / Moderatoren- und des QM-Handbuchs durchzuführen. Der DVR verpflichtet sich die entsprechenden Rahmenbedingungen zu schaffen.

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 24</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 7</b>	<b>DER DEUTSCHE VERKEHRSSICHERHEITSRAT UND SEINE UMSETZER – AUFBAU, ORGANISATION, VERANTWORTUNGSBEREICHE</b>	
----------------------	--	--

Die Anhänge zur Umsetzervereinbarung sind Bestandteil des QM-Systems und Regeln aktuell z.B. die Verfahrensweisen zur Aus- und Fortbildung sowie zur Gebührengestaltung bei der Aus- und Fortbildung sowie bei der Zertifizierung.

### **Inhaltliche Qualitätskontrollen**

Inhaltliche Qualitätskontrollen finden in Form von Lernzielkontrollen und Praxiskontrollen statt. Der DVR ist für die Durchführung von Lernzielkontrollen und Praxiskontrollen zuständig. Der DVR trägt Sorge dafür, dass diese Maßnahmen unabhängig und fair durchgeführt werden. Der DVR kann diese Aufgaben delegieren.

### **Information / Kommunikation**

Die Information und Kommunikation wird in den folgenden Kapiteln aufgabenbezogen dargestellt.

### **Weitere korrespondierende Kapitel, Verfahrensanweisungen und Formulare**

Umsetzervereinbarung.....	Anhang 5.1
Satzung des DVR.....	Anhang 6.1
Geschäftsordnung WIQ.....	Anhang 6.2
Geschäftsordnung Umsetzervertretung .....	Anhang 6.5
Durchführung von Treffen der WIQ.....	Anhang 7.10
Durchführung von Treffen der Umsetzervertretung.....	Anhang 7.11
Liste der Umsetzer .....	Anhang 8.10
Liste der Lieferanten mit Ansprechpartnern .....	Anhang 8.5

<b>KAPITEL 8</b>	<b>DIE TRAININGS- UND PROGRAMMENTWICKLUNG, -WEITERENTWICKLUNG UND DIE PROGRAMMBETREUUNG</b>	
----------------------	---	--

## **8 DIE TRAININGS- UND PROGRAMMENTWICKLUNG, -WEITERENTWICKLUNG UND DIE PROGRAMMBETREUUNG**

- ◆ Zuständigkeiten
- ◆ Organisation Entwicklung
- ◆ Information / Kommunikation
- ◆ Evaluation

### **Zuständigkeiten**

Zuständig für Entwicklungen und die Weiterentwicklungen im Rahmen der Trainings und Programme ist der DVR. Im DVR ist der DVR-Referent zuständig. Er wird hierbei von der DVR-internen „Working Group Inhalte und Qualitätssicherung“ (WIQ) unterstützt. Beratend sind weiterhin der Ausschuss für erwachsene Verkehrsteilnehmer, der QM-Beauftragte, die Umsetzer und die Umsetzervertretung tätig. Umsetzer-interne Weiterentwicklungen sollen ebenfalls in die jeweiligen Gesamtprogramme einfließen.

Der DVR-Referent kann die Verantwortung für Entwicklungsprojekte und Entwicklungsschritte delegieren. Delegierte Projekte und Schritte werden dokumentiert.

Die Öffentlichkeitsarbeit für die Sicherheitstrainings liegt im Verantwortungsbereich der Umsetzer. Der DVR kann ergänzende Öffentlichkeitsarbeit hierzu betreiben.

### **Organisation Entwicklung**

Entwickelt werden können z.B. QM- und Trainerhandbücher, die Struktur der Aus- und Fortbildung, Seminarpläne, Verfahren und Formulare zur Auswahl und Bewertung von Personen und Prozessen.

Vor einer Entwicklung/Weiterentwicklung stellt der DVR-Referent den Bedarf fest. Weiterhin prüft er die finanziellen, organisatorischen und personellen Ressourcen.

Ein Bedarf kann sich aus der Beobachtung der Prozesse und Abläufe auf allen Ebenen sowie aus Anregungen und Reklamationen ergeben.

Der DVR-Referent definiert das Entwicklungsprojekt.

Werden externe Fachkräfte mit einbezogen, werden diese schriftlich beauftragt.

Der DVR-Referent legt einen Zeitplan für das gesamte Projekt und ggf. für Zwischenschritte fest.

Der DVR-Referent überwacht den Ablauf der Entwicklungen.

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 26</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 8</b>	<b>DIE TRAININGS- UND PROGRAMMENTWICKLUNG, -WEITERENTWICKLUNG UND DIE PROGRAMMBETREUUNG</b>	
----------------------	---	--

### **Organisation Entwicklung in der WIQ**

Der DVR wird bei der Programmentwicklung durch die Umsetzer und die Umsetzervertretung unterstützt. Die WIQ berät ebenfalls den DVR. In der WIQ werden Programmweiterentwicklung besprochen und inhaltlich vorbereitet. Insbesondere sollen Erkenntnisse aus der Praxis (allgemeine Anregungen, Ergebnisse der Praxiskontrollen,...), Rückmeldungen aus Teilnehmer-, Trainer- und Referentenbefragungen bei der Weiterentwicklung mit berücksichtigt werden.

Den Ablauf von Entwicklungen regelt der Anhang 7.4: Ablauf von Entwicklungen.

### **Evaluation**

Die Ergebnisse von Entwicklungen werden beobachtet. Es wird überprüft, ob die Entwicklung die gesetzten Ziele erreicht.

### **Information / Kommunikation**

Die Ergebnisse der WIQ-Treffen werden vom DVR-Programmreferenten protokolliert und nach dem Treffen an die WIQ-Mitglieder, die DVR-Geschäftsführung und in komprimierter Form an die Umsetzer geleitet.

Resultieren verbindliche Änderungen für die Trainings- und Programmdurchführung werden diese den Trainern und Moderatoren spätestens im Laufe eines Jahres mitgeteilt. Nach Mitteilung ist die Umsetzung nach den veränderten Bedingungen bindend, bis dahin gilt eine Übergangszeit.

### **Abweichungen und Sanktionen**

Abweichungen können auftreten, sobald die festgelegten Kriterien dieses Kapitels nicht eingehalten werden. Für die Verbesserungen ist der DVR zuständig.

### **Weitere korrespondierende Kapitel, Verfahrensanweisungen und Formulare**

Umsetzervereinbarung.....	Anhang 5.1
Satzung des DVR.....	Anhang 6.1
Geschäftsordnung WIQ.....	Anhang 6.2
Liste der Lieferanten mit Ansprechpartnern .....	Anhang 8.5
Liste der WIQ-Mitglieder .....	Anhang 8.9

<b>KAPITEL 9</b>	<b>DIE KURSDURCHFÜHRUNG</b>	
----------------------	-----------------------------	--

## 9 DIE KURSDURCHFÜHRUNG

- ◆ Zuständigkeiten
- ◆ Trainer- und Moderatoren-Handbücher
- ◆ Plätze und Ausrüstung (feste Plätze und mobile Einheiten)
- ◆ Feste Plätze und deren Ausrüstung
- ◆ Mobile Einheiten und deren Ausrüstung
- ◆ Teilnehmer-Medien
- ◆ Information / Kommunikation
- ◆ Abweichungen und Sanktionen (Lenkung fehlerhafter Produkte)

### Zuständigkeiten

Für die Durchführung der Kurse sind ausschließlich die Umsetzer zuständig. Die Kursdurchführung richtet sich dabei nach den Regelungen der Trainer- und Moderatoren-Handbücher unter Berücksichtigung der Regelungen der Umsetzervereinbarung. Um eine Kunden- bzw. eine Teilnehmerorientierung zu ermöglichen, können Teile abgewandelt und / oder weitere Teile ergänzt werden. Diese dürfen dabei den Zielen der Verkehrssicherheit nicht entgegen stehen.

Die Kursdurchführung ist kein Teil des QM-Systems.

### Trainer- und Moderatoren-Handbücher

Die Trainer- und Moderatoren-Handbücher beschreiben die fachlichen, methodischen, organisatorischen und die räumlichen Rahmenbedingungen der Kursdurchführung. Sie werden vom DVR zur Nutzung zur Verfügung gestellt. Die aktuellen Trainer- und Moderatoren-Handbücher gelten als Anlage zum QM-Handbuch (Anhang 1.1 bis 1.10).

### Plätze und Ausrüstung (feste Plätze und mobile Einheiten)

Die Trainings und Programme werden alternativ auf festen Plätzen oder auf dafür geeigneten Plätzen durchgeführt. Auf festen Plätzen sind die Einbauten i.d.R. dauerhaft angebracht. Die Durchführung auf den anderen Plätzen bedarf des Einsatzes einer sog. „mobilen Einheit“, die die für die Kursdurchführung notwendigen Ausrüstungsgegenstände enthält. Insbesondere verfügt die mobile Einheit über eine geeignete Gleitfläche. Grundsätzlich gilt für beide Durchführungsformen, dass die Übungen incl. der Sicherheitszonen nach den Trainer- und Moderatoren-Handbüchern realisierbar sein müssen.

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 28</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 9</b>	<b>DIE KURSDURCHFÜHRUNG</b>	
----------------------	-----------------------------	--

### **Feste Plätze sowie Mobile Einheiten und deren jeweilige Ausrüstung**

Die Kriterien für die Durchführung von Übungen laut Trainer-Handbüchern müssen gewährleistet sein. Die Ausrüstungsgegenstände wie Pylone etc. müssen gebrauchsfähig sein. Die Gleitfläche muss den geforderten Werten genügen.

Daneben müssen ausreichend sanitäre Einrichtungen für die Gesamtzahl von Teilnehmern, Moderatoren und weiterer anwesenden Personen vorhanden sein.

Für die Bewässerung der Gleitfläche während der relevanten Übungen muss ausreichend gesorgt sein.

Die Plätze sollen in einem sauberen und gepflegten Zustand sein.

Für eine ausreichende Möglichkeit zur Verpflegung sorgt der jeweilige Umsetzer.

Für die Einhaltung der Sicherheit auf dem Platz und in eventuell genutzten Gebäuden ist der Umsetzer zuständig. Er kann dies an den Zuständigen auf dem Platz delegieren.

### **Teilnehmer-Medien**

Jeder Teilnehmer erhält vom Trainer oder Moderator eine Teilnehmerbroschüre. Die Teilnehmerbroschüre sowie weitere aktuelle Teilnehmerunterlagen liegen als Anhang 12.2 bei. Der Umsetzer ist frei, weiter eigene Medien zum Einsatz zu bringen.

### **Delegierung der Trainingsdurchführung**

Ein Umsetzer kann die Trainingsdurchführung an Unterauftragnehmer vergeben. Soll ein DVR-Training durchgeführt werden so ist der delegierende Umsetzer dafür verantwortlich, dass er nur aus dem Kreis der weiteren DVR-Umsetzer einen geeigneten Veranstalter aussucht. In dieser Wahl ist der vergebende Umsetzer frei.

Der vergebende Umsetzer prüft hierbei zunächst, dass der auftragnehmende Umsetzer alle Kriterien des DVR erfüllt. Hierzu kann z.B. eine Rückfrage beim DVR erfolgen. Weiterhin verpflichtet der vergebende Umsetzer den auftragnehmenden Umsetzer dazu nur Trainer mit gültigem DVR-Ausweis mit der Trainingsdurchführung zu beauftragen. Das Muster einer entsprechenden Bestätigung findet sich im Anhang 5.6.

Ist ein Umsetzer ausschließlich in der Vermittlung tätig (keine eigenen Trainer, keine eigenen Anlagen und Ausrüstung) so wird dieser als **Vermittler von Trainings** geführt.

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 29</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 9</b>	<b>DIE KURSDURCHFÜHRUNG</b>	
----------------------	-----------------------------	--

### **Beauftragung externer Trainer**

Ein Umsetzer kann einen externen Trainer mit der Trainingsdurchführung beauftragen. Der Umsetzer versichert sich hierzu, dass dieser Trainer einen gültigen DVR-Ausweis besitzt. Das Muster einer entsprechenden Vereinbarung findet sich im Anhang 5.5.

### **Versicherungsschutz**

Der Umsetzer ist für einen ausreichenden Versicherungsschutz seiner Teilnehmer und dessen Eigentum sowie seiner Trainer- und seiner weiterer Helfer verantwortlich.

### **Information / Kommunikation**

Der Umsetzer führt zu jedem Kurs eine Teilnehmerliste mit Namen und Anschrift der Teilnehmer.

Der DVR fragt regelmäßig die Zahl der durchgeführten Kurse pro Trainer bzw. Moderator beim Umsetzer ab. Diese Abfrage erfolgt mindestens 1 x jährlich.

Der Umsetzer informiert seine Trainer und Moderatoren über für sie relevante Punkte und setzt nur entsprechend qualifizierte Trainer / Moderatoren bei den Kursen ein.

Die Teilnehmer erhalten eine Bestätigung des Kurstermins durch den Umsetzer.

Die Teilnehmer erhalten eine Urkunde durch den Umsetzer, die die Teilnahme bescheinigt und den Vermerk „Sicherheitstraining bzw. Sicherheitsprogramm nach den Richtlinien des DVR“ enthält. Die Gestaltung der Urkunde liegt im Ermessen des Umsetzers.

Die potentiellen Teilnehmer haben Zugang zu den angebotenen Kursen sowie zu den Anbietern (Umsetzern) dieser Kurse.

Bei Neuerungen im Programm, die sich auf die Kursdurchführung beziehen, informiert der DVR umgehend die Umsetzer, die Praxiskontrolleure und die Referenten sowie den QM-Beauftragten und die Organisation der Aus- und Fortbildung.

Die Umsetzer leiten diese Informationen umgehend an ihre Trainer und Moderatoren weiter, soweit diese Infos für diese von Belang sind.

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 30</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 9</b>	<b>DIE KURSDURCHFÜHRUNG</b>	
----------------------	-----------------------------	--

### **Abweichungen und Reaktionen**

Abweichungen können in den Bereichen: Programm, Platz, Ausrüstung, Trainer-/ Moderatorenqualifikation und Information auftreten. Diese Abweichungen können im Rahmen der Praxiskontrolle, bei einer Teilnehmerbefragung, durch eine Beschwerde oder durch Audits bekannt werden. Die resultierenden Reaktionen darauf sind abgestuft und anlassbezogen. Reaktionen werden durch den DVR (durch den DVR-Referenten) angeordnet. Bei Unstimmigkeiten wird die WIQ beratend tätig und erarbeitet Lösungsvorschläge.

#### **Reaktionen bei Programmabweichungen:**

Prüfung durch den DVR-Referenten. Bei geringen Abweichungen erfolgt ein Hinweis aber keine weiteren Reaktion.

Bei Abweichungen, die den Zielen der Trainings und Programme entgegenstehen wird der DVR-Referent tätig. Ist die Abweichung auf Vorgaben des Umsetzers zurückzuführen, erfolgt eine entsprechende Information mit Lösungsvorschlag. Der Umsetzer weist die Veränderung aufgrund der Information nach. Der DVR-Referent hat das Recht, die Wirkung der Veränderung in der Praxis prüfen zu lassen. Bei weiteren Abweichungen erhält der Umsetzer eine weitere Information. Die Einhaltung wird in diesem Fall zwingend in der Praxis überprüft. Ist die Abweichung dann immer noch nicht abgestellt, kann die Berechtigung zur Durchführung des Sicherheitstrainings bzw. Sicherheitsprogramms nach DVR-Richtlinien vom DVR aberkannt werden.

Alle Abweichungen, die eine Information oder Überprüfung in der Praxis zur Folge haben, werden der WIQ mitgeteilt. In diesem Kreis wird beraten, inwieweit diese Abweichungen Auswirkung auf die Kursdurchführung und die zugehörigen Beschreibungen haben. Dies dient auch dazu, dass die Kreativität und Flexibilität, die für die Weiterentwicklung der Kurse wichtig ist, nicht unterdrückt, sondern konstruktiv genutzt werden kann.

Bei Abweichungen im Verantwortungsbereich des Trainers bzw. Moderators kann eine Unterweisung durch den Umsetzer erfolgen. Als weiterer Schritt ist eine Befragung der Teilnehmer aus einem Kurs möglich um nähere Informationen über die Abweichung zu erhalten. Weiterhin kann eine anlassbezogene Praxiskontrolle für diesen Trainer / Moderator angeordnet werden. Es kann eine anlassbezogene Weiterbildung angeordnet werden. Als letzte Sanktion kann die Trainer- / Moderatorenberechtigung entzogen werden. Dies geschieht durch den DVR auf der Basis der vorgenannten Schritte. Hierzu wird immer auch der betroffene Trainer / Moderator und sein Umsetzer gehört.

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 31</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 9</b>	<b>DIE KURSDURCHFÜHRUNG</b>	
----------------------	-----------------------------	--

### **Reaktionen bei Platzabweichungen:**

Hierzu wird zunächst der Trainer / Moderator und/oder sein Umsetzer gehört und um eine Begründung gebeten. Der DVR-Referent entscheidet, ob auf diesem Platz weiterhin Kurse nach DVR-Richtlinien durchgeführt werden können, eventuell unter Angabe von besonderen Rahmenbedingungen für diesen Platz (Ausschluss bestimmter Übungsteile, veränderte Geschwindigkeiten,...). Er benennt dabei die Punkte, die für eine komplette Freigabe verändert werden müssen. Ist der Platz generell nicht geeignet, darf auf ihm kein weiterer Kurs nach DVR-Richtlinien durchgeführt werden. Der DVR-Referent gibt dies schriftlich bekannt und benennt die Punkte, die zum Ausschluss des Platzes führten. Eine erneute Freigabe des Platzes kann nach Abstellung der Mängel durch den DVR-Referenten nach vorheriger Platzüberprüfung erfolgen.

Befinden sich die Mängel im Bereich der zentralen Sicherheitsvorschriften (vgl. Trainer- / Moderatoren-Handbuch), muss der Platz für die Durchführung von Kursen gesperrt werden.

### **Reaktionen bei Ausrüstungsabweichungen:**

Wird bei einem Kurs bekannt, dass nicht ausreichend oder nicht geeignetes Material vorhanden war, erfolgt eine Information durch den DVR-Referenten, welches Material ergänzt, bzw. verbessert werden muss. Der Umsetzer weist in einer angemessenen Frist (je nach Mangel und Dauer der Behebung) nach, dass diese Materialien ergänzt bzw. ausgetauscht wurden.

### **Reaktionen bei Sicherheitsmängeln:**

Werden auf dem Platz oder in Gebäuden Sicherheitsmängel festgestellt, müssen diese umgehend beseitigt werden. Hierfür ist der Umsetzer verantwortlich. Gravierende Sicherheitsmängel müssen dem DVR gemeldet werden, der dann die Zulassung dieses Platzes bis zum Abstellen des Mangels entziehen kann oder Auflagen erteilt. Wird ein Sicherheitsmangel dem DVR gemeldet, der zu einer vorübergehenden Nichtzulassung des Platzes führt, erfolgt eine Rückmeldung durch den Umsetzer an den DVR, sobald der Mangel nachweislich abgestellt ist.

### **Reaktionen im Bereich Information:**

Werden Defizite beim Informationsfluss bekannt, werden diese in Absprache der Beteiligten abgestellt. Die Funktion dieser Absprachen ist zu überprüfen.

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 32</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 9</b>	<b>DIE KURSDURCHFÜHRUNG</b>	
----------------------	-----------------------------	--

**Weitere korrespondierende Kapitel, Verfahrensanweisungen und Formulare**

Trainer- / Moderatoren-Handbücher..... Anhang 1  
 Fachliches Anforderungsprofil Moderatoren ..... Anhang 4.1  
 Muster einer Vereinbarung eines Umsetzers des  
 DVR-PKW-SHT mit einem freien Trainer ..... Anhang 5.5  
 Muster einer Vereinbarung bei Fremdvergabe eines DVR-SHT ..... Anhang 5.6  
 Liste der Platzkriterien, Ausrüstung, Gleitfläche..... Anhang 8.6  
 Liste der z.Zt. Plätze ..... Anhang 8.7  
 Teilnehmerliste Kurse ..... Anhang 8.8  
 Befragungsbögen..... Anhang 9

<b>KAPITEL 10</b>	<b>DAS AUS- UND FORTBILDUNGSSYSTEM</b>	
-----------------------	--	--

## 10 DAS AUS- UND FORTBILDUNGSSYSTEM

- ◆ Ausbildung für Trainer / Moderatoren
- ◆ Zuständigkeiten
- ◆ Fortbildung für Trainer / Moderatoren
- ◆ Trainer- / Moderatoren-Datenbank
- ◆ Information / Kommunikation
- ◆ Zusammenhang Fortbildung - Praxiskontrolle
- ◆ Abweichungen und Sanktionen (Lenkung fehlerhafter Produkte)

Die fachlichen und organisatorischen Durchführungsbestimmungen der Aus- und Fortbildung für Trainer und Moderatoren sind im vorliegenden QM-Handbuch beschrieben.

### Ausbildung für Trainer / Moderatoren

#### Zuständigkeiten

Für die Vorgaben zur Aus- und Fortbildung ist der DVR zuständig. Der DVR ist ebenfalls für das grundlegende Seminarangebot zuständig.

Im Anschluss an die Ausbildung findet eine Lernzielkontrolle statt. Näheres hierzu regelt Kapitel 12: die Lernzielkontrolle.

Der DVR kann einzelne Verantwortungsbereiche delegieren. Wer derzeit für die Organisation der Aus- und Fortbildung zuständig ist, ist im Anhang 8.5 festgelegt.

Für die Struktur und die Inhaltsvorgaben der Aus- und Fortbildung sowie die zugehörigen Vorstufen (Hospitationsphasen) vor der ersten Ausbildung ist ebenfalls der DVR zuständig.

Der DVR wird hierbei durch die WIQ und die Umsetzervertretung unterstützt.

Die Durchführung der Hospitations- bzw. Vorbereitungsphasen liegt im Verantwortungsbereich des jeweiligen Umsetzers, dem der Sicherheitstrainer angeschlossen ist.

Die Praxiskontrolle überprüft – neben der Lernzielkontrolle - die Effektivität der Aus- und Fortbildung. Sie liegt im Verantwortungsbereich des DVR. Näheres hierzu regelt Kapitel 11: Die Praxiskontrolle.

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 34</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 10</b>	<b>DAS AUS- UND FORTBILDUNGSSYSTEM</b>	
-----------------------	--	--

## **Organisation**

Die **Ausbildung** erfolgt nach einem festen Rahmenplan, der im Anhang 2.1 beschrieben ist. Zu jedem Ausbildungsseminar gehört ein eigener Seminarplan.

Die genauen Kriterien zur Organisation befinden sich in der Organisationsbeschreibung (Anhang 8.11) und in der Checkliste für die Durchführung von Seminaren (Anhang 8.12).

## **Fortbildung für Trainer / Moderatoren**

Die Organisation der **Fortbildungen** zu verschiedenen Themen erfolgt nach einem Rahmenplan (Anhang 2.1) und den einzelnen Seminarplänen. Diese Pläne werden ständig weiterentwickelt.

Umsetzer können alleine oder in Kooperation mit weiteren Umsetzern Fortbildungen selbst organisieren. Die Rahmenbedingungen hierzu regelt Anhang 7.12: ausgelagerte Fortbildungsseminare.

Ergänzend zum System der Fortbildungen finden für jährlich 10 % aller Trainer und Moderatoren Praxiskontrollen statt. Termine für Praxiskontrollen werden beim Umsetzer abgefragt und mit diesem abgestimmt.

Es wird empfohlen, dass die Trainer / Moderatoren an weiteren Fortbildungen anderer Anbieter bzw. an internen Weiterbildungen des Umsetzers teilnehmen. Diese können von den Moderatoren bzw. den Umsetzern frei gewählt werden.

## **Trainer- / Moderatoren-Datenbank**

Die Trainer / Moderatoren-Datenbank wird vom DVR geführt und mindestens 1 x im Jahr mit den Umsetzern abgeglichen. Dabei werden die in der Anhang 9.4 genannten Kriterien abgeglichen. DVR und Umsetzer können in ihren eigenen Datenbanken weitere personenbezogene Daten speichern, die für die Organisation und den Ablauf im Gesamtsystem notwendig sind. Diese Daten dürfen nur mit Genehmigung des Betreffenden einer weiteren Nutzung zugeführt werden. Für den Bereich des DVR trägt dieser hierfür Sorge, im Bereich der Umsetzer verpflichten sich diese hierzu gegenüber den Trainern und Moderatoren.

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 35</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 10</b>	<b>DAS AUS- UND FORTBILDUNGSSYSTEM</b>	
-----------------------	--	--

Die wesentlichen enthaltenen Daten, die auch gegenseitig ausgetauscht werden sind:

- Verband / Institution / Gesellschaft
- Name
- Vorname
- Komplette Anschrift
- Telefon
- Trainer- / Moderatoren-Status
- Aus- und Fortbildungsdaten
- durchgeführte Praxiskontrollen

### **Zusammenhang Fortbildung - Praxisberatung**

Eine Praxisberatung reduziert die geforderten Fortbildungstage. Wurde eine Praxisberatung positiv durchgeführt, können dadurch 2 Fortbildungstage ersetzt werden.

### **Zusammenhang DVR-Praxiskontrolle – umsetzerinterne Praxiskontrolle**

Findet eine umsetzerinterne Praxiskontrolle der eigenen Trainer statt, so kann der Anteil der DVR-Kontrolle reduziert werden (siehe Anhang 7.3).

### **Information / Kommunikation**

Die Umsetzer melden ihren Ausbildungsbedarf an den DVR. Gegen Jahresende erfolgt vom DVR hierzu eine informelle Abfrage. Der DVR stellt fest, ob ein angehender Trainer bzw. Moderator den formalen Kriterien entspricht. Ist dies nicht der Fall, wird der Umsetzer umgehend benachrichtigt.

Der DVR lädt dann den Kandidaten zu den jeweiligen Seminaren ein. Diese Einladung erfolgt spätestens 4 Wochen vor dem Termin. Sind die Seminarplätze belegt, können sich die Kandidaten auf eine Warteliste beim DVR eintragen lassen. Bei Ausfall eines Kandidaten der Liste, kann die Einladung für den Nachrücker auch kurzfristig erfolgen.

Die Umsetzer führen eine Liste über die Einsätze der Trainer und Moderatoren und übermittelt dem DVR die Zahl der Einsätze. Diese Meldung erfolgt spätestens zur nächsten Fortbildung.

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 36</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 10</b>	<b>DAS AUS- UND FORTBILDUNGSSYSTEM</b>	
-----------------------	--	--

Der DVR fragt bei den Umsetzern den Fortbildungsbedarf ab. Der DVR informiert die Umsetzer zum Anfang des Jahres über die Aus- und Fortbildungstermine, -orte und bei den Fortbildungen auch über die entsprechenden Themen. Ergänzungen oder Änderungen werden umgehend durch den DVR mitgeteilt.

Jeder Trainer / Moderator, der an einer Aus- oder Fortbildung teilnehmen soll, wird von einem Umsetzer zu einem bestimmten Seminar angemeldet.

Der DVR gibt anschließend Rückmeldung, ob eine Teilnahme an diesem Seminar möglich ist und bietet ggf. Ausweichtermine an.

### **Abweichungen und Sanktionen**

Abweichungen können z.B. dann auftreten, wenn das Aus- und Fortbildungsangebot nicht ausreichend gegeben ist oder es Unzufriedenheit bei den Themen der Aus- und Fortbildung gibt. Dies kann durch Rückmeldung durch die Umsetzer oder aller am System beteiligten Personen erfasst werden.

Bei allen Abweichungen im Aus- und Fortbildungssystem ist eine Lösung durch den i DVR-Referenten zu finden. Er berichtet spätestens auf der darauf folgenden WIQ-Sitzung über diese Abweichungen und die Korrekturmaßnahmen. Die WIQ kann weitere Vorschläge zur Verbesserung unterbreiten. Alle Abweichungen und Korrekturmaßnahmen werden in einer Anlage zum WIQ-Protokoll festgehalten.

Nimmt ein Trainer oder Moderator unbegründet nicht an den Pflichtteilen der Aus- und Fortbildung teil oder führt nicht die notwendigen Kurse durch, kann der DVR die Berechtigung zur Kursdurchführung entziehen.

### **Weitere korrespondierende Kapitel, Verfahrensanweisungen und Formulare**

Seminarpläne Ausbildungen .....	Anhang 2
Seminarplan Fortbildungen .....	Anhang 3
Fachliches Anforderungsprofil Trainer .....	Anhang 4.1
Fachliches Anforderungsprofil Ausbildungstrainer .....	Anhang 4.2
Fachliches Anforderungsprofil Referenten .....	Anhang 4.3
Fachliches Anforderungsprofil DVR-Referent .....	Anhang 4.5
Fachliches Anforderungsprofil Moderatoren .....	Anhang 4.10
Durchführungsbestimmungen zur Praxiskontrolle .....	Anhang 7.3
Ausgelagerte Fortbildungen .....	Anhang 7.12
Liste Organisation der Aus- und Fortbildung .....	Anhang 8.11

<b>KAPITEL 10</b>	<b>DAS AUS- UND FORTBILDUNGSSYSTEM</b>	
-----------------------	--	--

Checkliste Durchführung von Seminaren..... Anhang 8.12  
 Befragungsbögen..... Anhang 9

<b>KAPITEL 11</b>	<b>DIE PRAXISPRÜFUNG / PRAXISKONTROLLE / PRAXISBERATUNG</b>	
-----------------------	---	--

## 11 DIE PRAXISPRÜFUNG / PRAXISKONTROLLE / PRAXISBERATUNG

- ◆ Definitionen
- ◆ Zuständigkeiten
- ◆ Organisation
- ◆ umsetzerinterne Praxiskontrollen
- ◆ Information / Kommunikation
- ◆ Abweichungen und Sanktionen (Lenkung fehlerhafter Produkte)

Die Praxiskontrolle erfüllt, neben der beratenden Funktion, gleichzeitig auch eine Kontrollfunktion. Die Praxiskontrolle, bei der eine Rückmeldung an den Umsetzer und den DVR erfolgt, ist Teil des QM-Systems. Damit wird u.A. der Erfolg der Aus- und Fortbildung überprüft.

Jeder Trainer / Moderator durchläuft im Regelfall 1 x in 10 Jahren die Praxiskontrolle.

### Definitionen

- Eine **Praxisprüfung** wird vom DVR beauftragt und entweder für einen oder für zwei Trainer/Moderatoren parallel im ersten Jahr nach Abschluss des Ausbildungsseminars durchgeführt. Eine Praxisprüfung ersetzt keinen Fortbildungstag.
- Eine **Praxiskontrolle** wird vom DVR beauftragt und kontrolliert einen oder zwei Trainer/Moderatoren.
- Eine **freiwillige Praxisberatung** für Trainer/Moderatoren wird vom DVR beauftragt. Bei der Beratung im Rahmen eines kompletten Trainings kann die freiwillige Praxisberatung Fortbildungstage ersetzen.  
Hierbei gilt:  
**Variante a)** Umfasst die Beratung ein komplettes Training, werden dem Trainer/Moderator 2 Fortbildungstage angerechnet.  
**Variante b)** Werden zwei Trainer/Moderatoren an einem Tag beraten, wird jedem Trainer/Moderator jeweils 1 Fortbildungstag angerechnet.
- Eine **Pflicht-Praxisberatung** wird vom DVR beauftragt und kann nicht als Ersatz für Fortbildungstage eingesetzt werden. Eine Pflicht-Praxisberatung gilt immer nur für einen Trainer/Moderator.
- Weitere umsetzerinterne Praxiskontrollen und –beratungen sind erwünscht.

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 39</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 11</b>	<b>DIE PRAXISPRÜFUNG / PRAXISKONTROLLE / PRAXISBERATUNG</b>	
-----------------------	---	--

### **Voraussetzungen für Praxisprüfungen**

- Eine Prüfung umfasst einen Trainingstag.
- Vor Prüfungsbeginn ist dem Prüfer ein Trainingsplan / Ablaufplan zu übergeben.
- Die Prüfung von zwei Prüflingen an einem Trainingstag ist zulässig, dabei beträgt die Prüfzeit pro Prüfling min. 3 Stunden.
- **Variante a)** Eine Gruppe, zwei Prüflinge an einem Trainingstag: Der Prüfer wählt aus, welche Lerneinheit der jeweilige Prüfling durchführt.
- **Variante b)** Zwei Gruppen an einem Tag. Der Prüfer wählt vor Ort die Reihenfolge der Prüflinge aus.
- In allen Fällen wird die selbständige Leistung eines Prüflings bewertet.

### **Voraussetzungen für Praxiskontrollen**

- Eine Kontrolle umfasst einen Trainingstag.
- Vor Beginn ist dem Prüfer ein Trainingsplan / Ablaufplan zu übergeben.
- Werden zwei Kontrollen am Trainingstag durchgeführt, beträgt die Kontrollzeit pro Trainer/Moderator min. 3 Stunden.

### **Voraussetzungen für Praxisberatungen**

- Vor Beginn ist dem Berater ein Trainingsplan / Ablaufplan zu übergeben.
- Inhalte und Ziele der Praxisberatung werden zwischen Umsetzer und Berater festgelegt und dokumentiert.
- Eine **Praxiskontrolle** wird vom DVR beauftragt und kontrolliert einen oder 2 Trainer.
- Eine **Praxisprüfung** wird vom DVR beauftragt und entweder für einen oder für 2 Trainer parallel im ersten Jahr nach Abschluss des Ausbildungsseminars durchgeführt. Eine Praxisprüfung ersetzt keinen Fortbildungstag.

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 40</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 11</b>	<b>DIE PRAXISPRÜFUNG / PRAXISKONTROLLE / PRAXISBERATUNG</b>	
-----------------------	---	--

- Eine **freiwillige Praxisberatung** für einen Trainer wird vom DVR beauftragt und kann als Ersatz für 2 Fortbildungstage eingesetzt werden. Werden 2 Trainer an einem Tag beraten, gilt sie als Ersatz für nur einen Fortbildungstag je Trainer. Das nächste Fortbildungsseminar verschiebt sich um ein Jahr.
- Eine **Pflicht-Praxisberatung** wird vom DVR beauftragt und kann nicht als Ersatz für Fortbildungstage eingesetzt werden. Eine solche Pflicht-Praxisberatung gilt immer nur für einen Trainer.
- Weitere umsetzerinterne Praxiskontrollen, -prüfungen und –beratungen sind erwünscht.

### **Zuständigkeiten**

Praxiskontrollen, -prüfungen und –beratungen werden vom DVR beauftragt. Diese Aufgabe kann vom DVR delegiert werden.

### **Organisation**

Zur Planung der Praxiskontrollen (etc) erfolgt eine Abfrage bei den Umsetzern, wann die Trainer / Moderatoren Kurse durchführen. Daraufhin wird ein Praxiskontrolleur eingesetzt, der die Kursdurchführung überprüft. Im Anschluss an den Kurs erfolgt eine mündliche Besprechung mit dem Trainer bzw. Moderator. Der Praxiskontrolleur schickt seinen Bericht zum DVR bzw. zur beauftragten Organisation. Von dort aus wird der Umsetzer informiert, der wiederum seinen Trainer in Kenntnis setzt. Die Praxiskontrolle wird nach den Bestimmungen im Anhang 7.3 durchgeführt.

Im Rahmen der Praxiskontrolle können auch die Plätze in Hinblick auf ihre Eignung für die Durchführung eines Kurses überprüft werden. Dies geschieht auf den Extra-Formblättern im Anhang 8.6.

### **umsetzerinterne Praxiskontrolle**

Ergänzende umsetzerinterne Praxiskontrollen sind erwünscht. Weist ein Umsetzer eine dokumentierte interne eigene Praxiskontrolle für seine Trainer nach, so kann der Anteil an Praxiskontrollen reduziert werden. Dabei muss nach den Richtlinien des DVR vorgegangen und dokumentiert werden. Näheres hierzu regelt der Anhang 7.3 „Durchführungsbestimmungen zur Praxiskontrolle“.

### **Information / Kommunikation**

Der DVR fragt die in naher Zukunft geplanten Kurse bei den Umsetzern ab. Diese werden für die Trainer und Moderatoren von den Umsetzer an den DVR gemeldet.

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 41</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 11</b>	<b>DIE PRAXISPRÜFUNG / PRAXISKONTROLLE / PRAXISBERATUNG</b>	
-----------------------	---	--

Der DVR beauftragt einen Praxiskontrolleur, der in seinem Auftrag tätig wird. Die Praxiskontrolle wird vor dem vorgesehenen Termin mit dem Umsetzer abgesprochen. Der Umsetzer kann die Praxiskontrolle nicht grundsätzlich ablehnen, er kann aber einem bestimmten Termin nicht zustimmen. Hierzu bedarf es einer Begründung. Die Praxiskontrolle wird dann zu einem späteren Termin nachgeholt.

Der Praxiskontrolleur nimmt am Kurs teil und bewertet anhand des Formblattes aus Anhang 7.2 „Praxiskontrolle“ den Trainer/Moderator bei der Kursdurchführung.

Der Praxiskontrolleur bespricht die Ergebnisse direkt nach dem Kurs mit dem Trainer bzw. Moderator und teilt ihm das Ergebnis mit.

Der Praxiskontrolleur informiert den Umsetzer und den DVR schriftlich vom Ergebnis der Praxiskontrolle.

### **Abweichungen und Sanktionen**

Bei negativem Ausgang der Praxiskontrolle können Sanktionen für den Trainer / Moderator erwachsen. Diese können von der Empfehlung zum Besuch einer gezielten Weiterbildung über die Vorgabe einer solchen Teilnahme bis hin zur Vorgabe weiterer Hospitationen/Co-Moderationen oder zum Entzug der Berechtigung gehen.

Handelt der Trainer / Moderator bei den bemängelten Punkten im Auftrag des Umsetzers, können für den Umsetzer Sanktionen erwachsen. Diese können von einfachen Hinweisen bis hin zum Entzug der Erlaubnis zur Durchführung des entsprechenden Kurses nach DVR-Richtlinien gehen. Die Sanktion ist anlassbezogen.

Die gesammelten nicht personenbezogenen Ergebnisse der Praxiskontrollen werden vom DVR an die WIQ weitergegeben und dort diskutiert.

Weigert sich ein Umsetzer fortlaufend die Praxiskontrolle für einen Trainer / Moderator oder generell in seiner Organisation durchführen zu lassen, kann der DVR dem Trainer / Moderator die Berechtigung zur Durchführung von Kursen entziehen bzw. er kann dem Umsetzer die Berechtigung zur Durchführung des Trainings oder Programms entziehen.

Weigert sich ein Umsetzer fortlaufend die Praxiskontrolle auf einem speziellen Platz durchführen zu lassen, kann der DVR diesen Platz für die Durchführung von Kursen sperren. Der Platz wird dann aus der Liste der freigegebenen Plätze (Anhang 8.7) gestrichen. Vor der erneuten Freigabe des Platzes ist zwingend eine Praxiskontrolle notwendig.

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 42</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 11</b>	<b>DIE PRAXISPRÜFUNG / PRAXISKONTROLLE / PRAXISBERATUNG</b>	
-----------------------	---	--

Wird die umsetzerinterne Praxiskontrolle nicht oder nicht ausreichend nach den Kriterien des DVR durchgeführt, so wird zunächst darauf seitens des DVR hingewiesen mit dem Ziel der Korrektur. Sollte eine Korrektur nicht möglich sein, kann die Freigabe zur umsetzerinternen Praxiskontrolle zurück gezogen werden.

**Weitere korrespondierende Kapitel, Verfahrensanweisungen und Formulare**

Fachliches Anforderungsprofil Praxiskontrolleur ..... Anhang 4.4

Formular Praxiskontrolle ..... Anhang 7.2

Durchführungsbestimmungen zur Praxiskontrolle..... Anhang 7.3

Liste der Platzkriterien, Ausrüstung, Gleitfläche..... Anhang 8.6

<b>KAPITEL 12</b>	<b>DIE PRÜFUNGEN UND LERNZIELKONTROLLEN</b>	
-----------------------	---	--

## 12 DIE PRÜFUNGEN UND LERNZIELKONTROLLEN

- ◆ Definitionen
- ◆ Zuständigkeiten
- ◆ Durchführung

### Definitionen

Die **Prüfung** wird für Trainer und für Moderatoren im Anschluss an das **Ausbildungsseminar** durchgeführt. Die Lernzielkontrolle nach der **Ausbildung** besteht aus einem schriftlichen und zwei praktisch/mündlichen Teilen, davon ein Teil als Lehrprobe im Lehrraum und ein Teil als Lehrprobe am Fahrzeug.

Die **Prüfung** nach einer **Programmerweiterung** besteht aus einem schriftlichen und einem praktisch/mündlichen Teil als Lehrprobe am Fahrzeug.

Die **Lernzielkontrolle** wird für Trainer und für Moderatoren im Anschluss an **Fortbildungen** durchgeführt. Die Lernzielkontrolle dient in erster Linie dazu festzustellen, ob die Inhalte laut Lehrplan bei den Teilnehmern angekommen sind. Dies bedeutet, dass Trainer und Moderatoren bei einer Lernzielkontrolle nicht „durchfallen“ können. Bei negativen Ergebnissen muss allerdings Rücksprache mit den Referenten der Fortbildung bzw. auch mit dem Ausrichter gehalten werden.

### Zuständigkeiten

Die Lernzielkontrolle nach einer **Fortbildung** besteht aus einem schriftlichen Teil.

Ab 2007 erfolgt eine Prüfung und eine Lernzielkontrolle für alle Aus- und Fortbildungen.

Aus Gründen der Neutralität wird die Organisation und Durchführung der Lernzielkontrolle an eine externe und neutrale Prüforganisation ausgelagert. Die Kriterien hierzu regelt Anhang 7.9.

### Weitere korrespondierende Kapitel, Verfahrensanweisungen und Formulare

Fachliches Anforderungsprofil Moderatoren ..... Anhang 4.10  
 Fachliches Anforderungsprofil Prüfer ..... Anhang 4.11  
 Durchführungsbestimmungen zur Prüfung und Lernzielkontrolle..... Anhang 7.9

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 44</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 13</b>	<b>DIE TRAINER UND MODERATOREN</b>	
-----------------------	------------------------------------	--

## **13 DIE TRAINER UND MODERATOREN**

- ◆ Rechte und Pflichten des Trainers / Moderators
- ◆ Eingangsvoraussetzungen, Aus- und Fortbildung
- ◆ Information / Kommunikation
- ◆ Abweichungen und Sanktionen (Lenkung fehlerhafter Produkte)

Die Qualität bei der Umsetzung der Kurse hängt im Wesentlichen an der fachlichen, methodischen und sozialen Kompetenz des Trainers bzw. Moderators sowie an seinem Auftreten auf dem Platz ab. Er steht in direktem Kontakt mit den Teilnehmern und prägt wesentlich den Eindruck und das Ergebnis des Kurses.

Ein Trainer / Moderator darf ein Kurs nur im Auftrag und im Namen eines Umsetzers durchführen.

Die Trainer und Moderatoren werden direkt durch die Umsetzer betreut.

Die Trainer und Moderatoren werden durch den DVR aus- und fortgebildet..

Ein Trainer / Moderator muss das fachliche Anforderungsprofil (Anhang 4.1 / Anhang 4.10) für das durchgeführte Training erfüllen, dessen wesentliche Teile im Folgenden beschrieben sind.

### **Rechte und Pflichten des Trainers / Moderators**

Rechte und Pflichten für Trainer und Moderatoren sind im Anhang 4.13 beschrieben.

### **Eingangsvoraussetzungen, Aus- und Fortbildung**

Die Eingangsbedingungen zur Aus- und Fortbildung der Trainer und Moderatoren sind im Kapitel 10 und in den fachlichen Anforderungsprofilen (Anhang 4.1 und 4.10) näher beschrieben.

### **Information / Kommunikation**

Der Umsetzer erhält vom DVR die Information darüber Trainer / Moderator, welche Fortbildungen in diesem Jahr und zu welchem Termin angeboten werden. Der Umsetzer leitet die Information an die Trainer / Moderatoren weiter.

Der Trainer / Moderator wird vom Umsetzer für ein Aus- / Fortbildungsseminar angemeldet.

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 45</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 13</b>	<b>DIE TRAINER UND MODERATOREN</b>	
-----------------------	------------------------------------	--

Der Trainer / Moderator erhält vom DVR die Bestätigung, dass er als Teilnehmer an einem Seminar registriert wurde, bzw. dass er auf die Warteliste gesetzt wurde.

Die Ergebnisse einer Praxiskontrolle werden vom Praxiskontrolleur dem DVR, bzw. der beauftragten Organisation mitgeteilt. Von dort aus wird der Umsetzer informiert, der wiederum den Trainer bzw. Moderator in Kenntnis setzt. Der Trainer / Moderator erhält im direkten Anschluss an die Praxiskontrolle eine mündliche Information und ein Beratungsgespräch. Der ausgefüllte Beratungsbogen wird an den Umsetzer und den DVR geschickt.

Wird die Seminarorganisation durch einen Lieferanten erledigt, erfolgt der Kontakt mit dem Umsetzer durch den Lieferanten.

### **Abweichungen und Sanktionen**

Nimmt der Trainer / Moderator aus eigenem Verschulden an den vorgesehenen Pflicht-Fortbildungen nicht teil, kann der DVR die Berechtigung zur Durchführung von Kursen entziehen.

Liegt das Verschulden beim DVR, muss der DVR dem Trainer / Moderator ein neues Angebot unterbreiten.

Liegt das Verschulden beim Umsetzer, kann der DVR diesen Umsetzer von der Umsetzerliste streichen oder ihn auffordern, den Trainer / Moderator umgehend zu einer Fortbildung anzumelden.

Verweigert der Trainer / Moderator die Praxiskontrolle kann der DVR die Berechtigung zur Durchführung von Kursen entziehen.

Je nach Ergebnis der Praxiskontrolle ergeben sich die folgenden Sanktionsstufen:

#### **Stufe 1: Ergebnis der Praxiskontrolle positiv, vereinzelt Verbesserungspotential**

Hinweis auf Verbesserungspotential und Empfehlung von Gebieten zur Eigenarbeit und Selbstunterricht.

#### **Stufe 2: Ergebnis der Praxiskontrolle noch positiv, einiges Verbesserungspotential auf speziellen Gebieten**

Vorgabe von interner bzw. externer Fortbildung und/ oder einer Hospitation/ Co-Moderation bei einem erfahrenen Trainer / Moderator mit Fristsetzung. Kontrolle durch den DVR.

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 46</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 13</b>	<b>DIE TRAINER UND MODERATOREN</b>	
-----------------------	------------------------------------	--

**Stufe 3: Ergebnis der Praxiskontrolle nicht ausreichend, erhebliches Verbesserungspotential**

Wie Stufe 2, jedoch verbunden mit der Pflicht zur Überprüfung in einer weiteren Praxiskontrolle. Zwischenzeitlich ruht die Erlaubnis zur selbständigen Durchführung von Kursen.

**Stufe 4: Ergebnis der Praxiskontrolle erneut nicht ausreichend**

Wird bei der weiteren Praxiskontrolle festgestellt, dass die Mängel nicht beseitigt werden konnten, so wird die Erlaubnis zur Durchführung von Kursen widerrufen.

Will der Trainer / Moderator dann weiter Kurse durchführen, muss er die normalen Schritte der Ausbildung erneut durchlaufen. Hierzu muss er von einem Umsetzer angemeldet werden. Der DVR hat in diesem Fall das Recht, den Trainer / Moderator abzulehnen.

Kann der Trainer / Moderator eine Entschuldigung für das Nicht-Einhalten vorbringen (z.B. Krankheit) unterbreitet der DVR dem Trainer / Moderator ein erneutes Angebot.

**Weitere korrespondierende Kapitel, Verfahrensanweisungen und Formulare**

Trainer- und Moderatoren-Handbücher.....	Anhang 1
Fachliches Anforderungsprofil Trainer .....	Anhang 4.1
Fachliches Anforderungsprofil Moderatoren .....	Anhang 4.10
Rechte und Pflichten für Trainer und Moderatoren .....	Anhang 4.13
Liste der Trainer und Moderatoren.....	Anhang 8.1
Liste der Platzkriterien, Ausrüstung, Gleitfläche.....	Anhang 8.6
Teilnehmerliste Kurse .....	Anhang 8.8
Befragungsbögen .....	Anhang 9

<b>KAPITEL 14</b>	<b>DIE REFERENTEN</b>	
-----------------------	-----------------------	--

## 14 DIE REFERENTEN

- ◆ Fachliches Anforderungsprofil
- ◆ Zuständigkeiten
- ◆ Eingangsvoraussetzungen, Aus- und Fortbildung
- ◆ Information / Kommunikation
- ◆ Abweichungen und Sanktionen (Lenkung fehlerhafter Produkte)

### Zuständigkeit

Referenten werden vom DVR benannt und in der Aus- und Fortbildung eingesetzt. Die Umsetzer haben ein Vorschlagsrecht.

Referenten sind verbandsunabhängig tätig und mit dem Programm entsprechend vertraut.

Wird eine Fortbildung durch einen Umsetzer angeboten können weitere Referenten zum Einsatz kommen. Hierbei müssen die Kriterien nach Anhang 8.11 erfüllt sein.

Der DVR-Referent hat die Möglichkeit jedes Seminar - auch ohne vorherige Ankündigung - zu besuchen. Er kann hierzu auch einen Vertreter beauftragen.

### Fachliches Anforderungsprofil

Das fachliche Anforderungsprofil für Referenten ist im Anhang 4.3 genauer beschrieben. Referenten können in der Aus- und Fortbildung von Trainern und Moderatoren eingesetzt werden, sofern sie die jeweiligen fachlichen Anforderungsprofile erfüllen.

Sie müssen über die entsprechende Programm- und Methodenkenntnis verfügen, um die Seminare kompetent leiten zu können und sollen selber über praktische Erfahrungen mit der Durchführung der Kurse verfügen, um bei den Trainern und Moderatoren anerkannt zu sein.

### Zuständigkeiten

Der Referent hat die Aufgabe der Vermittlung der Lehrinhalte nach den Seminarplänen. Die Seminarpläne sind verbindlich. Der Referent darf leichte zeitliche Veränderungen in Abstimmung mit der Interessenlage der Seminarteilnehmer durchführen.

Der Referent ist für die Durchführung der Seminare vor Ort verantwortlich.

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 48</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 14</b>	<b>DIE REFERENTEN</b>	
-----------------------	-----------------------	--

Der Referent ist für die Einhaltung der Sicherheitsbedingungen während der Seminare vor Ort verantwortlich.

Der Referent bewertet die einzelnen Trainer und Moderatoren hinsichtlich ihrer Eignung zur Durchführung der Kurse.

Der Referent trägt Sorge dafür, dass das Seminar reibungslos abläuft. Eventuell vorhandene Hindernisse (nicht ausreichende Unterrichtsmaterialien, Medien, etc.) sollen vom Referenten vor Ort direkt behoben werden. Dabei eventuell auftretende Kosten werden vom Seminarveranstalter ersetzt, soweit sie von diesem hätten gestellt werden müssen.

Der Referent gibt den Seminarteilnehmern eine Inhaltsübersicht über das Seminar.

Der Referent darf Trainer / Moderatoren unter bestimmten Voraussetzungen vom Seminar ausschließen. Dazu zählt z.B., dass der Trainer / Moderator die Seminarordnung erheblich stört. Dies ist dem DVR mit Begründung mitzuteilen.

Der Referent verteilt am Ende des Seminars den Befragungsbogen und erklärt den Seminarteilnehmern den Umgang damit. Er schickt die Befragungsbögen an den DVR.

Nach jeder Aus- und Fortbildung muss eine Abschlussbesprechung der Referenten ohne Seminarteilnehmer stattfinden. Die Ergebnisse werden im Seminarbericht festgehalten und an den DVR weiter geleitet.

### **Eingangsvoraussetzungen, Aus- und Fortbildung, Benennung**

Ein angehender Referent unterzieht sich einem Bewerbungsgespräch beim DVR.

Er absolviert mindestens 3 Hospitationen bei mindesten 2 unterschiedlichen Referenten.

Er erhält bei mindestens einem Seminareinsatz eine Bewertung durch einen DVR-Vertreter nach Anhörung der Referenten des Seminars.

Der Referent schließt einen Rahmenvertrag mit dem DVR ab (Anhang 5.2). Der Rahmenvertrag ist befristet auf 2 Jahre. Der DVR und der Referent können diesen Vertrag verlängern. Voraussetzung ist, dass die o.g. Kriterien vom Referent in der Zwischenzeit erfüllt wurden.

Rechtzeitig vor dem Ausscheiden eines Referenten sollen neue Referenten – je nach Bedarf – nach oben beschriebener Vorgehensweise an die Referententätigkeit herangeführt werden.

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 49</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 14</b>	<b>DIE REFERENTEN</b>	
-----------------------	-----------------------	--

Die genannten Kriterien gelten nicht für Experten, die zu einem bestimmten Thema eingeladen werden. Diese dürfen aber nur in Kombination mit einem Referenten, für die diese Kriterien gelten, zum Einsatz kommen.

Referenten werden für drei Jahre benannt. Danach kann eine Verlängerung erfolgen.

### **Information / Kommunikation**

Der Referent wird vom DVR zur Seminare Durchführung beauftragt.

Der Referent erstellt zusammen mit dem jeweiligen Kollegen bei der Aus- und Fortbildung den Seminarbericht und leitet diesen unmittelbar nach dem Seminar dem DVR zu.

### **Abweichungen und Sanktionen**

Nimmt ein Referent nicht an den vorgeschriebenen Weiterbildungsmaßnahmen bzw. Erfahrungsaustauschen teil, kann der DVR auf eine weitere Beauftragung verzichten.

### **Weitere korrespondierende Kapitel, Verfahrensanweisungen und Formulare**

Trainer- und Moderatoren-Handbücher.....	Anhang 1
Seminarpläne Ausbildungen .....	Anhang 2
Seminarpläne Fortbildungen .....	Anhang 3
Fachliches Anforderungsprofil Trainer .....	Anhang 4.1
Fachliches Anforderungsprofil Referenten .....	Anhang 4.3
Fachliches Anforderungsprofil Moderatoren .....	Anhang 4.10
Liste der Referenten .....	Anhang 8.3
Befragungsbögen.....	Anhang 9

<b>KAPITEL 15</b>	<b>DIE DVR-PRAXISKONTROLLEURE / -PRÜFER</b>	
-----------------------	---	--

## 15 DIE DVR-PRAXISKONTROLLEURE / -PRÜFER

- ◆ Fachliches Anforderungsprofil
- ◆ Zuständigkeiten
- ◆ Eingangsvoraussetzungen, Aus- und Fortbildung
- ◆ Information / Kommunikation
- ◆ Abweichungen und Sanktionen (Lenkung fehlerhafter Produkte)

### Zuständigkeit

Prüfer und Praxiskontrolleure werden vom DVR berufen und beauftragt.

Die Prüfer haben in der Abschlussprüfung nach der Ausbildung Kontrollfunktion. Die Praxiskontrolleure erfüllen, neben der Kontrollfunktion, gleichzeitig auch eine beratende Funktion.

Ansonsten entsprechen sich beide Qualifikationen und sind im Folgenden zusammen beschrieben.

### Fachliches Anforderungsprofil

Die Anforderungen an Prüfer und Praxiskontrolleure leiten sich aus den Anforderungen an Referenten ab. Das fachliche Anforderungsprofil findet sich im Anhang 4.4. Es wird von der WIQ überprüft und vom DVR festgelegt.

### Verantwortung, Rechte und Pflichten

Der Praxiskontrolleur führt die Praxiskontrolle im Auftrag des DVR durch.

Der Praxiskontrolleur ist freiberuflich tätig und hat das Recht Aufträge abzulehnen.

Darüber hinaus ergibt sich für ihn die Pflicht einen Auftrag abzulehnen, falls er in einem wirtschaftlichen Verhältnis zu dem zu Begutachtenden steht. Näheres zu diesen beiden Punkten regelt der Rahmenvertrag Prüfer (Anhang 5.3).

Der Praxiskontrolleur begutachtet den Kurs und den Platz.

Dazu benutzt er das Formular Praxiskontrolle (Anhang 7.2).

Er beachtet Durchführungsbestimmungen zur Praxiskontrolle (Anhang 7.3).

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 51</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 15</b>	<b>DIE DVR-PRAXISKONTROLLEURE / -PRÜFER</b>	
-----------------------	---	--

Er darf nicht in den Kursablauf eingreifen, sondern ihn nur beobachten. Ausnahme ist, wenn der Trainer / Moderator gegen Sicherheitsregeln verstößt. In diesem Fall bespricht der Praxiskontrolleur die Situation mit dem Trainer / Moderator, der das Problem gegenüber der Gruppe löst.

### **Eingangsvoraussetzungen, Aus- und Fortbildung**

Der Praxiskontrolleur erfüllt das fachliche Anforderungsprofil (Anhang 4.4). Neue Praxiskontrolleure nehmen zunächst als Hospitant an mindestens einer Praxiskontrolle teil. Der angehende Praxiskontrolleur füllt hierbei ebenfalls den Bewertungsbogen aus und diskutiert im Anschluss die Vorgehensweise und die Ergebnisse mit dem erfahrenen Praxiskontrolleur. Der erfahrene Praxiskontrolleur gibt im Anschluss daran einen Vorschlag ab, ob der neue Praxiskontrolleur für die weitere Durchführung geeignet ist. Auf der Basis dieses Vorschlages kann der DVR den neuen Praxiskontrolleur berufen.

Praxiskontrolleure sollen sich auf Einladung des DVR mindestens 1 x im Jahr zu einem Erfahrungsaustausch mit Fortbildungscharakter treffen. Hier werden auch Vorschläge zur Verbesserung des Systems diskutiert. Die Ergebnisse werden protokolliert und an die WIQ weitergeleitet. Die Protokolle werden gesammelt und im DVR aufbewahrt. Alle Praxiskontrolleure sowie die Umsetzer erhalten ein Protokoll.

Kann ein Praxiskontrolleur zwei aufeinander folgende Termine nicht einhalten, muss er eine vergleichbare Weiterbildung nachweisen.

Praxiskontrolleure sollen selbst auch Trainer / Moderatoren sein oder erfahrene Prüfer.

### **Information / Kommunikation**

Der DVR lädt die Praxiskontrolleure zu den Erfahrungsaustauschen ein.

Die Praxiskontrolleure erhalten die Protokolle der Treffen.

Die Praxiskontrolleure werden vom DVR beauftragt. Diese können die Aufträge annehmen oder ablehnen.

Die Praxiskontrolleure informieren den DVR über das Ergebnis der Praxiskontrollen.

### **Abweichungen und Sanktionen**

Abweichungen können bekannt werden durch Erfahrungsaustausche und Beschwerden von z.B. Umsetzern, Trainern und Moderatoren.

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 52</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 15</b>	<b>DIE DVR-PRAXISKONTROLLEURE / -PRÜFER</b>	
-----------------------	---	--

Weiterhin können Abweichungen durch die Nichtteilnahme an verbindlichen Veranstaltungen entstehen.

Bei der Nichtteilnahme an verbindlichen Veranstaltungen behält sich der DVR vor, den Praxiskontrolleur bis zur Erfüllung der Vorgabe nicht mehr einzusetzen, bzw. Auflagen zu erteilen.

Einer Beschwerde über die Durchführung einer Praxiskontrolle wird durch den DVR nachgegangen. Der Beschwerdeführer, der Umsetzer und der Praxiskontrolleur werden hierzu gehört. Ggf. werden auch Kursteilnehmer gehört.

In allen Fällen ist der Praxiskontrolleur vor der Einleitung von Verbesserungsmaßnahmen zu hören.

**Weitere korrespondierende Kapitel, Verfahrensanweisungen und Formulare**

Trainer- und Moderatoren-Handbücher.....	Anhang 1
Fachliches Anforderungsprofil Trainer .....	Anhang 4.1
Fachliches Anforderungsprofil Praxiskontrolleur .....	Anhang 4.4
Fachliches Anforderungsprofil Moderatoren .....	Anhang 4.10
Rahmenvertrag Praxiskontrolleur.....	Anhang 5.3
Formular Praxiskontrolle .....	Anhang 7.2
Durchführungsbestimmungen zur Praxiskontrolle.....	Anhang 7.3
Liste der Praxiskontrolleure.....	Anhang 8.4

<b>KAPITEL 16</b>	<b>DIE AUSBILDUNGS-VERANTWORTLICHEN</b>	
-----------------------	---	--

## 16 DIE AUSBILDUNGS-VERANTWORTLICHEN

- ◆ Zuständigkeitsbereich
- ◆ Benennung / Listung
- ◆ Qualifikation
- ◆ Aus- und Weiterbildung
- ◆ Aufgabengebiet
- ◆ Eingangsvoraussetzungen, Aus- und Fortbildung
- ◆ Information / Kommunikation

### Allgemeines

Der Ausbildungs-Verantwortliche muss vom Umsetzer wie auch vom Trainerteam akzeptiert sein. Deshalb sollten die Kandidaten für diese Aufgabe vom Umsetzer sorgfältig ausgewählt werden. Dem Ausbildungs-Verantwortlichen kommt im QM-System des DVR auch in Bezug auf die Kommunikation und die Trainerbetreuung eine besondere Bedeutung zu.

### Zuständigkeitsbereich

Im Rahmen des DVR-QM-Systems ist der Ausbildungs-Verantwortliche Ansprechpartner für alle DVR-Trainings. Hierzu zählen alle vom DVR geforderten Schritte zur Ausbildung, Weiterbildung und Fortbildung. Darüber hinaus kann zwischen Umsetzer und Ausbildungs-Verantwortlichem ein erweiterter Zuständigkeitsbereich definiert werden (Spezial- und Sondertrainings des Umsetzers).

### Benennung / Listung

Der Ausbildungs-Verantwortliche wird vom jeweiligen Umsetzer benannt. Er kann beim Umsetzer angestellt oder freiberuflich für diesen tätig sein. Er hat in jeden Fall eine genaue Aufgabenbeschreibung für die hier beschriebene Tätigkeit. Das Dienstverhältnis wird zwischen Umsetzer und Ausbildungs-Verantwortlichem frei bestimmt. Der DVR führt eine Liste aller Ausbildungs-Verantwortlichen. Seitens des QM-Systems werden die folgenden Anforderungen an den Ausbildungs-Verantwortlichen gestellt:

### Qualifikation

Der Ausbildungs-Verantwortliche muss die Anforderungen des DVR-Trainers im besonderen Maß erfüllen, d.h. er sollte aktiver Trainer (erfüllt Mindestanzahl an

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 54</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 16</b>	<b>DIE AUSBILDUNGS-VERANTWORTLICHEN</b>	
-----------------------	---	--

Trainings nach DVR-Richtlinien) mit gültigem Trainierausweis in mindestens einem fahrpraktischen Programm sein.

Er muss über gründliche Kenntnisse der didaktischen Grundstruktur des DVR – SHT verfügen und in der Lage sein, die konzeptgetreue Umsetzung bei unterschiedlichen Trainingsabläufen beurteilen und erläutern können. Dazu gehört auch die beschreibende (nicht bewertende) Differenzierung zwischen verschiedenen Angeboten des Umsetzers.

Als Nachweis der Kenntnisse kann ein schriftlicher Test, eine mündliche Prüfung oder eine Praxiskontrolle zählen.

Er muss die Trainer und Ausbildungstrainer gemäß der DVR – Didaktik beurteilen können, in der Lage sein, Trainer und Traineranwärter zu kooperativen Arbeitsgruppen zusammenzuführen sowie über die Bereitschaft und soziale Kompetenz verfügen, länder- bzw. verbandsübergreifende Kooperationen zur Aus- und Fortbildung einzugehen.

Ferner muss er mit der Struktur der Zusammenarbeit zwischen SHT – Umsetzern und DVR vertraut sein.

### **Ausbildung der Ausbildungs-Verantwortlichen**

Der Ausbildungs-Verantwortliche muss an einem vom DVR organisierten Einweisungsseminar teilgenommen haben. Er wird hierfür vom Umsetzer angemeldet. Ergänzt wird diese Einweisung durch ein zweites Einweisungsseminar mit Erfahrungsaustausch, spätestens im Folgejahr.

### **Aufrechterhaltung/Weiterbildung**

Der Ausbildungs-Verantwortliche nimmt regelmäßig an den DVR-Erfahrungsaustauschtreffen teil.

<b>KAPITEL 16</b>	<b>DIE AUSBILDUNGS-VERANTWORTLICHEN</b>	
-----------------------	---	--

## **Aufgabengebiete**

### **Trainerauswahl**

Der Ausbildungs-Verantwortliche wählt in Kooperation mit dem Umsetzer die neuen Trainer-Kandidaten aus.

### **Ausbildungskandidaten**

Der Ausbildungs-Verantwortliche betreut und bewertet die Ausbildungskandidaten während der gesamten Hospitationsphasen.

Er organisiert alle Ausbildungsphasen, d.h.

Er informiert die Traineranwärter über den Ausbildungsverlauf.

Er informiert den Traineranwärter über Termine für das Grundseminar.

Er händigt dem Traineranwärter das Ausbildungsbegleitheft aus und stellt ihm während der Hospitationsphasen ein Handbuch / CD zur Verfügung.

Er vermittelt den Traineranwärter an erfahrene Trainer mit gültigem Trainerausweis, bei denen der Traineranwärter seine Hospitationsphasen absolvieren kann.

Er kontrolliert das Ausbildungsbegleitheft am Ende der Hospitationsphasen auf Vollständigkeit.

Er erstellt am Ende der Hospitationsphasen eine Beurteilung des Traineranwärters, die die Referenten des programmspezifischen Seminars vor dem Seminar erhalten.

Er trägt Sorge dafür, dass nur die Kandidaten zu den programmspezifischen DVR-Seminaren angemeldet werden, die alle Hospitationsphasen erfolgreich absolviert haben.

Er beurteilt die Kandidaten in Hinblick auf die vom DVR geforderten Qualifikationen wie auch in Bezug auf die umsetzerspezifischen Qualifikationen.

In Rücksprache mit dem DVR bzw. der beauftragten Prüforganisation organisiert er die abschließende Prüfung in Form einer Praxiskontrolle.

### **Trainermannschaft**

Er berät das ihm zugeordnete Trainerteam methodisch und inhaltlich (z.B. Beratung zum SHT-Ablauf, Empfehlungen zu Co-Moderationen, Empfehlungen zu Praxisberatungen und -kontrollen).

### **Trainerkontakt**

Der Ausbildungs-Verantwortliche kennt alle von ihm betreuten Trainer mit deren Aus- und Weiterbildungsstand. Er leitet Informationen und Anmeldebögen zu Ausbildungs- und Fortbildungsseminaren an die Trainer weiter. Er ist über alle Anmeldungen zu Seminaren von den Trainern zu informieren.

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 56</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 16</b>	<b>DIE AUSBILDUNGS-VERANTWORTLICHEN</b>	
-----------------------	---	--

### **Praxiskontrolle**

Der Ausbildungsverantwortliche kann gleichzeitig interner Praxiskontrollleur sein. Diese Tätigkeit setzt eine positive Beurteilung durch den DVR beim Einweisungsseminar voraus.

Zur internen Praxiskontrolle zugelassen werden kann nur jemand, der aktiver Trainer ist mit gültigem Trainerausweis in einem fahrpraktischen Programm. Interne Praxiskontrollleure werden auf ihre Aufgaben vorbereitet in Form eines speziellen Einweisungsseminars (Beobachterschulung) mit Prüfung.

### **Dokumentation**

Der Praxiskontrollleur dokumentiert die internen Praxiskontrollen mit dem DVR – Praxiskontrollbogen. Nach Abschluss der Kontrolle leitet er diesen in Kopie seinem Umsetzer und dem DVR oder der vom DVR beauftragten Stelle zu. Das Original verbleibt beim Praxiskontrollleur. Bei einer externen Kontrolle legt er diese Praxiskontrollbögen im Original vor.

### **DVR-Kontakt**

Der Ausbildungs-Verantwortliche ist Ansprechpartner des DVR-Referenten, der Seminar-Organisation und der Prüfungsorganisation in allen Fragen der Aus- und Fortbildung.

### **Referenten-Kontakt**

Zum gegenseitigen Abgleich muss ein enger, systematischer Austausch zwischen den Ausbildungs-Verantwortlichen und den Referenten des jeweiligen Ausbildungsseminars sichergestellt sein. Die Ausbildungs-Verantwortlichen erstellen am Ende der Hospitationsphasen eine Beurteilung über den Ausbildungskandidaten für die Ausbildungsreferenten.

Die Ausbildungs-Verantwortlichen erhalten die Rückmeldung über die Seminarbeurteilungen Ihrer Trainer und über die Prüfungsergebnisse.

### **Information/Kommunikation**

Der Ausbildungsverantwortliche hält regelmäßigen Kontakt zum DVR in allen Fragen der zugeordneten Trainer

Der Umsetzer führt eine Liste aller zu einem Ausbildungs-Verantwortlichen zugeordneten Trainer und leitet diese Liste dem DVR zu.

### **Weitere korrespondierende Kapitel, Verfahrensanweisungen und Formulare**

Die Praxiskontrolle ..... Kapitel 11  
 Fachliches Anforderungsprofil Ausbildungs-Verantwortliche ..... Anhang4.14

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 57</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 17</b>	<b>DER DVR-REFERENT</b>	
-----------------------	-------------------------	--

## 17 DER DVR-REFERENT

- ◆ Fachliches Anforderungsprofil
- ◆ Zuständigkeiten
- ◆ Information / Kommunikation
- ◆ Abweichungen und Sanktionen

Der DVR-Referent ist zentrale Ansprechperson im zertifizierten System. Er ist Angestellter des DVR.

### Fachliches Anforderungsprofil

Das detaillierte fachliche Anforderungsprofil ist in der Stellenbeschreibung (Anhang 4.5) beschrieben.

Die Fahrsicherheitstrainings und die Fahrsicherheitsprogramme werden vom DVR-Referenten betreut.

### Zuständigkeiten

#### Der DVR-Referent:

- ist zuständig für alle Belange der Organisation der Aus- und Fortbildung, der Programmentwicklung im Programm sowie der Treffen der WIQ. Zusammen mit der WIQ und dem QM-Beauftragten entwickelt er das Programm ständig weiter. Er ist gebunden an die Weisung der DVR Geschäftsführung.
- führt die Geschäfte der WIQ.
- nimmt an den Treffen der Umsetzervertretung teil.
- ist für die Abwicklungen und die Organisation für den gesamten Kompetenzbereich des DVR im Fahrsicherheitsprogramm zuständig.
- bewertet die angehenden Referenten, Prüfer und Praxiskontrolleure nach Maßgabe des QM-Handbuchs.
- kann in Abstimmung mit der DVR-Geschäftsführung und nach den Maßgaben des QM-Handbuchs einzelnen Trainern und Moderatoren die Berechtigung für die Durchführung von Kursen nach den Richtlinien des DVR entziehen, erteilen und wiedererteilen. Jeder Entzug und jede Wiedererteilung muss begründet werden.
- kann in Abstimmung mit der DVR-Geschäftsführung und nach den Maßgaben des QM-Handbuchs einzelne Plätze für die Durchführung sperren, freigeben und wieder freigeben. Jeder Entzug und jede Wiedererteilung muss begründet werden.

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 58</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 17</b>	<b>DER DVR-REFERENT</b>	
-----------------------	-------------------------	--

- Gibt Umsetzen die Berechtigung zur Durchführung nach DVR-Richtlinien.
- berichtet den im DVR zuständigen Vorgesetzten. Einzelheiten finden sich in der Stellenbeschreibung.
- nimmt an den Erfahrungsaustauschen der Referenten, der Prüfer und der Praxiskontrolleure teil.
- nimmt mindestens 1 x jährlich an einer Ausbildung teil.
- nimmt mindestens 1 x jährlich an einer Fortbildung teil.
- nimmt mindestens 1 x jährlich an einer Programmdurchführung teil.
- betreut die Ausbildungs-Verantwortlichen und wird durch diese beraten.

### **Sachbearbeitung**

Der DVR-Referent wird durch eine Sachbearbeitungsstelle unterstützt. Das fachliche Anforderungsprofil hierzu findet sich im Anhang 4.9.

### **Information / Kommunikation**

Der DVR-Referent lädt die Umsetzer, Referenten/Prüfer/Praxiskontrolleure und WIQ-Mitglieder zu den jeweiligen Treffen ein. Eine Tagesordnung muss den Teilnehmern der Treffen vorliegen.

Der DVR-Referent überprüft die Erstellung der Protokolle zu den Treffen nach den Regeln der jeweiligen Geschäftsordnungen.

Der DVR-Referent informiert umgehend die betroffenen Umsetzer, Moderatoren/Trainer, Referenten, Prüfer und Praxiskontrolleure über alle, die jeweilige Person oder Organisation betreffenden Festlegungen (z.B. Aussetzung der Durchführungsberechtigung für einen Moderator).

### **Abweichungen und Sanktionen**

Bei Nichteinhaltung der Einladungsfristen entscheidet die Geschäftsführung des DVR über daraus erwachsende Sanktionen. Prinzipiell soll immer rechtzeitig eingeladen werden. Werden die Protokolle nicht rechtzeitig versandt, wird der DVR-Referent durch die DVR-Geschäftsführung aufgefordert, dies umgehend zu erledigen.

### **Weitere korrespondierende Kapitel, Verfahrensanweisungen und Formulare**

Stellenbeschreibung DVR-Referent ..... Anhang 4.5

Aufgabengebiete der Sachbearbeitung im DVR..... Anhang 4.9

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 59</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 18</b>	<b>DIE TEILNEHMER</b>	
-----------------------	-----------------------	--

## 18 DIE TEILNEHMER

- ◆ Information / Kommunikation
- ◆ Teilnehmerbefragung

Die Betreuung der Teilnehmer erfolgt ausschließlich durch den Umsetzer.

Der Teilnehmer bei den Fahrsicherheits-Trainings und -Programmen nimmt i.d.R. mit seinem eigenen Fahrzeug am Kurs teil. Er wendet sich direkt an einen Umsetzer des SHTs. Ebenfalls kann sich sein Arbeitgeber direkt an den Umsetzer wenden.

Die Teilnehmer-Fahrzeuge müssen mit dem notwendigen Versicherungsschutz versehen sein und sich in einem verkehrssicheren Zustand befinden.

### Information / Kommunikation

Die möglichen Termine für Kurse der Umsetzer können bei den Umsetzern abgefragt werden. Der DVR veröffentlicht eine Liste der Umsetzer und der Plätze, bei denen Fahrsicherheitstrainings und -programme angeboten werden. Die Umsetzer informieren den Teilnehmer vor dem Kurs über Inhalt und Ablauf des Kurses.

Der Trainer / Moderator (oder ein Umsetzervertreter) informiert die Teilnehmer über den genauen Tagesablauf bzw. passt diesen im Sinne der Teilnehmerorientierung an die Bedürfnisse im Rahmen der Möglichkeiten des Kurses an. Zu jedem Kurs erhält jeder Teilnehmer eine Teilnehmerbroschüre.

Weitere Teile zur Kommunikation sowie deren Regelungen im Ablauf des Kurses sind in den Trainer- und Moderatoren-Handbüchern beschrieben.

### Teilnehmerbefragung

Im Rahmen der Qualitätssicherung finden gezielte Teilnehmerbefragungen statt. Nähere Beschreibungen hierzu finden sich in Kapitel 18.

### Weitere korrespondierende Kapitel, Verfahrensanweisungen und Formulare

Teilnehmer-Befragungen .....	Kapitel 19
Teilnehmerliste Kurse .....	Anhang 8.8
Befragungsbögen.....	Anhang 9

<b>KAPITEL 19</b>	<b>BEFRAGUNGEN</b>	
-----------------------	--------------------	--

## 19 BEFRAGUNGEN

- ◆ Befragung der Teilnehmer
- ◆ Befragung der Trainer / Moderatoren
- ◆ Befragung der Referenten
- ◆ Befragung der Prüfer / Praxiskontrolleure

### Befragung der Teilnehmer

#### Zuständigkeit

Für die Befragung der Teilnehmer ist der Umsetzer zuständig. Er gestaltet die Bögen selbst, organisiert die Befragung und wertet diese aus.

#### Inhalt der Fragebögen

Der Mindestinhalt ist in Anhang 9 dargestellt.

Die Mindest-Anzahl der befragten Teilnehmer ist in einer Liste (Anhang 8.20) für die verschiedenen SHTs und SHPs festgelegt.

Anlassbezogene Befragungen können ergänzend z.B. zur Ermittlung bestimmter Sachverhalte im Rahmen einer Beschwerde über einen Umsetzer, Trainer, Moderator, einen Praxiskontrolleur o.ä. durchgeführt werden.

Im Rahmen der Beschreibungen unter den jeweiligen Abschnitten Abweichungen und Sanktionen können auch gezielt Kurse abgefragt werden, deren Auswertungsergebnis für eventuelle Sanktionen von Belang ist.

<b>KAPITEL 19</b>	<b>BEFRAGUNGEN</b>	
-----------------------	--------------------	--

### **Befragung der Trainer / Moderatoren**

Die Trainer / Moderatoren werden nach jeder Aus- bzw. Fortbildung befragt. Hierzu gibt es unterschiedliche Formulare, die sich jeweils auf die unterschiedliche Vorerfahrung der Trainer und Moderatoren beziehen.

### **Ablauf**

Den Trainern und Moderatoren werden Befragungsbögen von den Referenten ausgegeben, mit der Bitte, diese zu Beantwortung. Die Angabe des Trainer- bzw. Moderatorennamens ist freiwillig. Die Auswertung erfolgt bezüglich der Trainer- bzw. Moderatorennamen anonym, bezüglich der Referentennamen kann eine personenbezogene Auswertung erfolgen.

Die Ergebnisse werden gesammelt, ausgewertet und der WIQ und den Umsetzern vorgestellt.

### **Befragung der Referenten, der Prüfer und der Praxiskontrolleure**

Für diese drei Befragungen müssen von der WIQ noch die genauen Verfahren entwickelt und die Bögen gestaltet werden. Anschließend erfolgt die Genehmigung durch den DVR.

Zwischenzeitlich erfolgt bei den Treffen der Referenten ein Erfahrungsaustausch, der als Rückmeldung an den DVR gewertet wird.

### **Weitere korrespondierende Kapitel, Verfahrensanweisungen und Formulare**

Befragungsbögen..... Anhang 9

<b>KAPITEL 20</b>	<b>ERSTELLUNG VON DOKUMENTEN UND DOKUMENTENFLUSS</b>	
-----------------------	--	--

## 20 ERSTELLUNG VON DOKUMENTEN UND DOKUMENTENFLUSS

- ◆ Trainer-Handbücher
- ◆ Moderatoren-Handbücher
- ◆ QM-Handbuch
- ◆ Anhänge zum QM-Handbuch

### Trainer- und Moderatoren-Handbücher

#### Erstellung

Weiterentwicklungen in den Trainer- und Moderatoren-Handbüchern werden in der WIQ beraten und von dieser dem DVR vorgeschlagen. Der DVR kann hierzu auch externe Autoren beauftragen. Der DVR prüft und genehmigt Veränderungen in diesen Handbüchern.

#### Dokumentenfluss

Mindestens je eine aktuelle Version der Trainer- und Moderatoren-Handbücher liegen beim DVR, beim QM-Beauftragten, bei den Umsetzern, bei jedem Trainer und Moderator, bei jedem Referenten und bei jedem Prüfer / Praxiskontrolleur.

### QM-Handbuch

#### Erstellung

Das QM-Handbuch wird vom QM-Beauftragten erstellt. Der QM-Beauftragte wird dabei von der WIQ und der Umsetzervertretung unterstützt. Geprüft und genehmigt wird das QM-Handbuch vom DVR.

#### Dokumentenfluss

Je ein aktuelles Exemplar liegt beim DVR, beim QM-Beauftragten, bei jedem Umsetzer, ggf. bei den einzelnen Trainingsplätzen und bei den jeweiligen Außenstellen der Umsetzer.

Der DVR verteilt die QM-Handbücher an den Umsetzer direkt oder seinen Beauftragten für die Qualitätssicherung. Diese vervielfältigen und verteilen die QM-Handbücher in ihrem Zuständigkeitsbereich.

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 63</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 20</b>	<b>ERSTELLUNG VON DOKUMENTEN UND DOKUMENTENFLUSS</b>	
-----------------------	--	--

Weiterhin erhalten Referenten, Prüfer, Praxiskontrolleure, Ausbildungstrainer, Trainer und Moderatoren den Hauptteil des QM-Handbuchs (Kapitel 1 bis 23) sowie die für Sie relevanten Teile des Anhangs.

### **Anhänge zum QM-Handbuch**

#### **Erstellung**

Anhänge zum QM-Handbuch werden entweder vom QM-Beauftragten, dem DVR, von der WIQ oder von der Umsetzervertretung erarbeitet, gegenseitig zur Kenntnis gebracht und anschließend vom DVR geprüft und genehmigt.

#### **Dokumentenfluss**

Siehe Dokumentenfluss QM-Handbuch.

Alle veränderten Dokumente des QM-Handbuchs und seines Anhangs werden als alte Dokumente gekennzeichnet, in der alten Version im DVR gesammelt und mindestens 10 Jahre aufbewahrt.

<b>KAPITEL 21</b>	<b>ÜBERSICHT ZU MAßNAHMEN DER QUALITÄTSSICHERUNG UND QUALITÄTSÜBERWACHUNG</b>	
-----------------------	---	--

## **21 ÜBERSICHT ZU MAßNAHMEN DER QUALITÄTSSICHERUNG UND QUALITÄTSÜBERWACHUNG**

- ◆ Zuständigkeiten und Bereiche
- ◆ QM in der Programmentwicklung und -weiterentwicklung
- ◆ QM in der Ausbildung
- ◆ QM in der Fortbildung
- ◆ QM in der Kursdurchführung
- ◆ QM für Trainer und Moderatoren
- ◆ QM für den Praxiskontrolleur / Prüfer

In diesem Kapitel werden die wesentlichen Einzelelemente zur Qualitätssicherung noch einmal genannt. Darüber hinaus zählen die im QM-Handbuch beschriebenen Wege der Information und Kommunikation sowie die weiteren Einzelkriterien.

### **Zuständigkeiten und Bereiche**

Zuständig für die Einhaltung der Qualitätskriterien in der Programmentwicklung und –weiterentwicklung sowie der Aus- und Fortbildung ist der DVR. Die Einhaltung der Qualitätskriterien in der Programmentwicklung und –weiterentwicklung sowie der Aus- und Fortbildung wird durch interne Audits überprüft. Praxiskontrollen für die Trainer ergänzen die Lernzielkontrollen im Rahmen der Bewertung des Erfolgs der Trainer-/Moderatorenschulung.

Zuständig für die Einhaltung der Qualitätskriterien in der Kursorganisation und -durchführung sind alleine die Umsetzer.

Eine Kontrolle der Einhaltung der Richtlinien des DVRs durch die Umsetzer erfolgt durch interne Umsetzeraudits.

### **QM in der Entwicklung und -weiterentwicklung**

- Die Trainings und Programme werden in allen Komponenten permanent weiter entwickelt und auf dem aktuellen Stand dokumentiert.
- Der QM-B, die WIQ und die Umsetzervertretung unterstützen den DVR bei der Weiterentwicklung auf allen Ebenen.
- Die WIQ erhält die zusammengefassten Ergebnisse der Praxiskontrollen, der Befragungen und der internen Audits.

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 65</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 21</b>	<b>ÜBERSICHT ZU MAßNAHMEN DER QUALITÄTSSICHERUNG UND QUALITÄTSÜBERWACHUNG</b>	
-----------------------	---	--

## **QM in der Ausbildung**

### **QM für das System**

- Die Einhaltung der Qualitätskriterien wird durch interne Audits überprüft.
- Die Erfüllung der Eingangsvoraussetzungen der Trainer und Moderatoren wird durch den Umsetzer sichergestellt. Beim Zugang zur Ausbildung 1 wird dies anhand des Ausbildungsheftes durch den DVR überprüft.
- Die programmtreue Hospitation wird durch den Umsetzer sichergestellt.
- Die Seminarpläne für die Ausbildung sind schriftlich festgehalten.
- Die Freigabe des qualifizierten Personals erfolgt durch den DVR (Trainer, Moderatoren, Ausbildungstrainer, Referenten, Prüfer, Praxiskontrolleure).
- Der DVR führt für Trainer und Moderatoren eine Lernzielkontrolle durch.

### **QM für den Referenten**

- Festgelegte Eingangskriterien für Referenten.
- Festgelegte Kriterien zur Aus- und Fortbildung der Referenten.
- Bewertung durch die Trainer.

### **QM für die Trainer und Moderatoren**

- Festgelegte Eingangskriterien für Trainer / Moderatoren.
- Festgelegte Kriterien zur Ausbildung der Trainer / Moderatoren.
- Lernzielkontrollen.
- Begleitung durch qualifiziertes Personal (Referenten, Ausbildungstrainer, Prüfer, Praxiskontrolleure).

<b>KAPITEL 21</b>	<b>ÜBERSICHT ZU MAßNAHMEN DER QUALITÄTSSICHERUNG UND QUALITÄTSÜBERWACHUNG</b>	
-----------------------	---	--

### **QM in der Fortbildung**

#### **QM für das System**

- Die Freigabe des qualifizierten Personals (Referenten) erfolgt durch den DVR.
- Die Einhaltung der Qualitätskriterien wird durch interne Audits überprüft.
- Die Erfüllung der geforderten Mindestzahl durchgeführter Kurse wird vom Umsetzer bescheinigt und vom DVR überprüft.
- Die Seminarpläne für die Fortbildung sind schriftlich festgehalten.

#### **QM für den Referenten**

- Festgelegte Eingangskriterien für Referenten.
- Festgelegte Kriterien zur Aus- und Fortbildung der Referenten.
- Bewertung durch die Trainer.

#### **QM für die Trainer und Moderatoren**

- Festgelegte Voraussetzungen für Trainer und Moderatoren.
- Festgelegte Kriterien zur Fortbildung der Trainer und Moderatoren.
- Begleitung durch qualifiziertes Personal (Referenten).
- Lernzielkontrollen.

<b>KAPITEL 21</b>	<b>ÜBERSICHT ZU MAßNAHMEN DER QUALITÄTSSICHERUNG UND QUALITÄTSÜBERWACHUNG</b>	
-----------------------	---	--

### **QM in der Kursdurchführung**

#### **QM für das System**

- Der Umsetzer trägt Sorge für die Organisation und die Durchführung der Kurse nach den Richtlinien des DVR in den Trainer-, Moderatoren- und QM-Handbüchern.
- Die Trainerleistungen bei der Kursdurchführung werden durch Praxiskontrollen des DVR überprüft.
- Der Umsetzer hat einen Ansprechpartner für das Fahrsicherheitstraining bzw. -programm.
- Die Freigabe des qualifizierten Personals (Trainer / Moderatoren) erfolgt durch den DVR.

#### **Plätze und Ausrüstung**

- Festgelegte Kriterien für die Plätze, Gleitflächen und Ausrüstung.
- Die programmgerechte Platzgestaltung und Platzausrüstung wird bei den Praxiskontrollen oder getrennt davon überprüft.

<b>KAPITEL 21</b>	<b>ÜBERSICHT ZU MAßNAHMEN DER QUALITÄTSSICHERUNG UND QUALITÄTSÜBERWACHUNG</b>	
-----------------------	---	--

## **QM für die Trainer und Moderatoren**

### **Qualifikation**

- Die Qualifikation der Trainer und Moderatoren wird durch das beschriebene System der Aus- und Fortbildung sichergestellt und im Rahmen der Lernziel- und Praxiskontrollen überprüft.

### **Kursdurchführung**

- Die Programmtreue bei der Durchführung der Kurse wird vom Umsetzer sichergestellt.
- Der Trainer / Moderator hat je ein komplettes Trainer- bzw. Moderatorenbuch.

### **Teilnehmerbefragung**

Teilnehmerbefragungen des Umsetzers liefern Ergebnisse über die Qualität der Trainer und Moderatoren bei der Kursdurchführung.

### **QM für den Ausbildungstrainer**

- Festgelegte Eingangskriterien für Ausbildungstrainer.
- Festgelegte Kriterien zur Aus- und Fortbildung der Ausbildungstrainer.

<b>KAPITEL 22</b>	<b>WELCHE TREFFEN FINDEN WIE OFT STATT?</b>	
-----------------------	---	--

## 22 WELCHE TREFFEN FINDEN WIE OFT STATT?

- ◆ WIQ-Treffen
- ◆ Umsetzertreffen
- ◆ Praxiskontrolleure- /Prüfertreffen
- ◆ Treffen der Ausbildungstrainer

### WIQ Treffen

Die WIQ trifft sich **mindestens 2 x in jedem Jahr**. Dabei wird **mindestens 1 x** über die Weiterentwicklung des QM-Systems und der Moderatoren-Handbücher auf der Basis neuer Erkenntnisse und der Ergebnisse der Befragungen beraten.

### Treffen der Umsetzervertretung

Treffen der Umsetzervertretung finden **mindestens 2 x jährlich** statt.

### Referenten- / Praxiskontrolleure- / Prüfertreffen

Referenten- / Praxiskontrolleure- / Prüfertreffen finden **mindestens 1 x jährlich** statt.

### Ausbildungs-Verantwortliche

Treffen der Ausbildungs-Verantwortlichen finden **mindestens 1 x jährlich** statt.

### Treffen der Ausbildungstrainer

Treffen der Ausbildungstrainer finden **mindestens 1 x jährlich** statt.

Darüber hinaus können weitere Treffen verschiedener Personenkreise auch fachübergreifend stattfinden, die sich mit der inhaltlichen und formalen Weiterentwicklung des QM-Systems beschäftigen und die Ergebnisse dem DVR, der WIQ und dem QM-Beauftragten zuführen.

Weitere interne Treffen bei den Umsetzern sind erwünscht, um noch mehr Praxiserfahrung bei der Umsetzung mit in den Qualitätsprozess einzubinden.

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 70</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 23</b>	<b>NUTZUNG DER ZERTIFIZIERUNG</b>	
-----------------------	-----------------------------------	--

## **23 NUTZUNG DER ZERTIFIZIERUNG**

- ◆ Nutzung der Zertifizierung durch den DVR
- ◆ Nutzung der Zertifizierung durch die Umsetzer

### **Nutzung der Zertifizierung durch den DVR**

Der DVR kann die Zertifizierung unter Bezug auf den zertifizierten Programmbereich jederzeit und in vollem Umfang werblich nutzen.

Dabei muss deutlich werden, dass es sich um eine Systemzertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2008 handelt. Es darf dabei nicht der Eindruck entstehen, dass es sich um eine Zertifizierung für den gesamten DVR bzw. die konkrete Maßnahme handelt.

### **Nutzung der Zertifizierung durch die Umsetzer**

Die Umsetzer können die Zertifizierung unter Bezug auf die Trainer in einem zertifizierten System zur Aus- und Fortbildung jederzeit und in vollem Umfang werblich nutzen.

Dabei muss deutlich werden, dass es sich um eine Systemzertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2008 für die Trainer-Aus- und –Fortbildung handelt. Es darf dabei nicht der Eindruck entstehen, dass es sich um eine Zertifizierung des Kurses oder für den gesamten Umsetzer bzw. die konkrete Maßnahme handelt.

Jede Nutzungen der Zertifizierung durch einen Umsetzer bedarf der vorherigen Genehmigung durch den DVR.

Der DVR erhält zu jeder werblichen Nutzung ein Belegexemplar.

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 71</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 24</b>	<b>INTERNE AUDITS UND MANAGEMENT-REVIEW</b>	
-----------------------	---	--

## **24 INTERNE AUDITS, LIEFERANTENAUDITS UND MANAGEMENT-REVIEW**

- ◆ Interne Audits
- ◆ Lieferantenaudits
- ◆ Umsetzeraudits
- ◆ Management-Review

### **Interne Audits**

Interne Audits sind eine zentrale Forderung der Norm für die Aufrechterhaltung eines „lebenden“ QM-Systems. Sie dienen dazu, dass der DVR und seine Mitglieder die Qualität seiner Programmentwicklung und des Systems bei der Aus- und Fortbildung regelmäßig beobachten und aus den Ergebnissen in einem Management-Review weiterentwickeln. Die internen Audits werden vom QM-Beauftragten im Auftrag des DVR durchgeführt. Er ist dabei fachlich weisungsfrei tätig. Er ist gegenüber den Auditierenden nicht weisungsbefugt, sondern nur beobachtend und beratend tätig. Einzelheiten sind im Rahmenvertrag QM-Beauftragter geregelt.

Interne Audits finden beim DVR statt. Die Audits werden mindestens ein Mal pro Jahr durchgeführt. Die Ergebnisse werden gesammelt, gebündelt und dem DVR und der WIQ vorgestellt.

### **Lieferantenaudits**

Lieferantenaudits werden durch den DVR-Referenten oder durch einen Beauftragten durchgeführt. Sie dienen dazu, dass der DVR und seine Mitglieder die Qualität seiner Lieferanten – insbesondere für beauftragte Dienstleistungen - beobachten und aus den Ergebnissen in einem Management-Review weiterentwickeln.

Lieferantenaudits finden mit dem Lieferanten statt. Die Audits werden mindestens ein Mal pro Jahr für jeden Lieferanten durchgeführt. Die Ergebnisse werden gesammelt, gebündelt und dem DVR vorgestellt.

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 72</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 24</b>	<b>INTERNE AUDITS UND MANAGEMENT-REVIEW</b>	
-----------------------	---	--

### **Umsetzeraudits**

Umsetzeraudits dienen dazu, dass der DVR und seine Mitglieder die Qualität bei der Umsetzung unterstützen und das die Richtlinien des DVR weiterentwickelt werden.. Die Umsetzeraudits werden vom QM-Beauftragten im Auftrag des DVR durchgeführt. Er ist dabei fachlich weisungsfrei tätig. Er ist gegenüber den Auditierten nicht weisungsbefugt, sondern nur beobachtend und beratend tätig. Einzelheiten sind im Rahmenvertrag QM-Beauftragter geregelt.

Umsetzeraudits finden mit dem Umsetzer statt. Die Audits werden mindestens ein Mal pro Jahr für jeden Umsetzer durchgeführt. Die Ergebnisse werden gesammelt, gebündelt und dem DVR und der WIQ vorstellt.

### **Management-Review**

Das Management-Review findet mindestens 1 x jährlich das Management-Review statt. Es dient dazu, die Qualität im Programm weiter zu entwickeln. Am Management-Review nehmen mindestens ein Vertreter oder Beauftragten der DVR-Geschäftsführung teil. Der DVR kann weitere Management-Reviews durchführen. Dazu liegen die Ergebnisse der internen Audits, eventuelle Auflagen der externen Zertifizierungsstelle sowie die Ergebnisse der Befragungen von Trainern und eventueller weiterer Befragungen vor. Ebenfalls werden Beschwerden und die Reaktion analysiert. Die WIQ wird über die Ergebnisse des Management-Reviews informiert.

Die Ergebnisse der internen Audits und der Management-Reviews werden im DVR gesammelt und mindestens 10 Jahre aufbewahrt.

### **Weitere korrespondierende Kapitel, Verfahrensanweisungen und Formulare**

Interne Audits und Management Review ..... Anhang 14

<b>KAPITEL 25</b>	<b>VORBEUGEMAßNAHMEN, REKLAMATIONEN UND KORREKTURMAßNAHMEN</b>	
-----------------------	--	--

## **25 VORBEUGEMAßNAHMEN, REKLAMATIONEN UND KORREKTURMAßNAHMEN**

- ◆ Maßnahmen zur Verhinderung von Fehlern
- ◆ Verfahren zum Umgang mit Fehlern
- ◆ Verfahren zur Behebung von Fehlern

### **Vorbeugemaßnahmen**

Vorbeugemaßnahmen dienen dazu, den gesamten Prozess der Dienstleistungserbringung stets zu beobachten und möglichst zu verhindern, dass Fehler und Reklamationen auftreten.

Praxiskontrollen sind hierbei der zentrale Punkt, über den vorbeugend Tendenzen erkannt werden können. Weiterhin fallen auch die regelmäßigen Besuche des DVR-Referenten bei Aus- und Fortbildungen unter diese Rubrik.

Hierzu zählen auch die regelmäßigen Besuche des DVR-Referenten bei Aus- und Fortbildungen.

### **Fehler**

Sind Defizite im System der Erbringung der Dienstleistung, die objektiv vorhanden sind. Fehler werden durch systeminterne Beobachtungen entdeckt und durch nachfolgende Korrekturmaßnahmen möglichst abgestellt.

### **Reklamationen**

Reklamationen sind ebenfalls Defizite bei der Erbringung der vorgesehenen Dienstleistung, die allerdings von außen beanstandet werden und nicht durch eigene Beobachtung der Zuständigen entdeckt werden. Reklamationen führen –sofern diese begründet sind – ebenfalls zur Einleitung von Korrekturmaßnahmen.

### **Korrekturmaßnahmen**

Fehler und begründete Reklamationen führen dazu, dass mit Hilfe von Korrekturmaßnahmen die Erbringung der Dienstleistung wieder hergestellt oder optimiert wird.

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 74</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 25</b>	<b>VORBEUGEMAßNAHMEN, REKLAMATIONEN UND KORREKTURMAßNAHMEN</b>	
-----------------------	--	--

Basis für das Erkennen eines Bedarfs an Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen ist die regelmäßige Beobachtung des Systems und seiner Komponenten. Dies soll durch alle am Prozess beteiligten Personen geschehen.

**Weitere korrespondierende Abschnitte, Verfahrensanweisungen und Formulare**

Die Praxiskontrollen ..... Kapitel 11  
Durchführungsbestimmungen zur Praxiskontrolle..... Anhang 7.3  
Umgang mit Reklamationen..... Anhang 7.5  
Vorbeugemaßnahmen ..... Anhang 10

<b>KAPITEL 26</b>	<b>DATENSAMMLUNG, DATENSCHUTZ, DATENSICHERUNG</b>	
-----------------------	---	--

## 26 DATENSAMMLUNG, DATENSCHUTZ, DATENSICHERUNG

- ◆ Welche Daten werden gesammelt
- ◆ Aussagen zum Schutz von personenbezogenen Daten
- ◆ Verfahren zur Sicherung von gespeicherten Daten
- ◆ Verfahren bei den DVR-Umsetzern

### Datenermittlung

Folgende Daten liegen vor:

- Persönliche Daten aktiver Trainer (über Umsetzer für Datenbank)
- Persönliche Daten aktiver Ausbildungstrainer (über Umsetzer für Datenbank)
- Persönliche Daten aktiver Seminar-Referenten
- Persönliche Daten aktiver Prüfer
- Persönliche Daten aktiver Praxiskontrolleure
- Bewertungen und Befragungen aus Seminaren, Lernzielkontrollen und Praxiskontrollen

Folgende Daten werden jährlich ermittelt:

- Zahl der durchgeführten Kurse (gesamt und pro DVR-Umsetzer)
- Zahl der Teilnehmer an den Kursen (gesamt und pro DVR-Umsetzer)
- Zahl der Aus- und Fortbildungsseminare
- Persönliche Daten neuer Trainer
- Bewertungen und Befragungen, Lernzielkontrollen und Praxisprüfungen und Praxiskontrollen

### Datensammlung

Die o.g. Daten werden nach der Ermittlung festgehalten. Dabei werden vom DVR keine Daten gesammelt, die eine Rückverfolgbarkeit zu einem Kurs-Teilnehmer ermöglichen.

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 76</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 26</b>	<b>DATENSAMMLUNG, DATENSCHUTZ, DATENSICHERUNG</b>	
-----------------------	---	--

### **Datensicherung**

Die zu sichernden Daten werden auf dem Zentralrechner im DVR gesichert. Mindestens ein Mal jährlich findet eine Sicherung dieser Daten auf einem externen Datenträger (z.B. CD oder DVD) statt. Weiterhin wird bei Änderungen des QM-Handbuchs eine Datensicherung durchgeführt.

### **Datenschutz**

#### **DVR**

Persönliche Daten der Trainer und Ausbildungstrainer sowie der Seminar-Referenten, Prüfer und Praxiskontrolleure sind im DVR nur besonders eingewiesenen Personen über eine passwortgeschützte Datei zugänglich. Die Personen mit Zugang haben sich verpflichtet, die ihnen zugänglichen Daten nicht unsachgemäß zu nutzen oder weiterzugeben.

Die persönlichen Daten des DVR-Referenten sind nur der Personal- und Geschäftsleitung zugänglich. Diese sind ebenfalls zur Vertraulichkeit über die entsprechenden Arbeitsverträge verpflichtet.

Die weiteren Mitarbeiter im DVR haben keinen Zugriff auf die Daten. Sofern diese Daten für die Durchführung von Seminaren oder Aus- bzw. Fortbildungen benötigen, werden diese vom DVR-Referenten bzw. von der entsprechenden Sachbearbeitung bereitgestellt. Alle, mit dem Training betrauten Mitarbeiter, haben eine Datenschutzerklärung unterzeichnet, die regelt, dass die bekannt gegebenen Daten keinen Dritten zur Verfügung gestellt werden dürfen und die Daten auch nicht außerhalb der Dienstleistungen des DVR anderweitig gelagert oder genutzt werden dürfen.

#### **DVR-Umsetzer**

DVR-Umsetzer tragen in Ihrem Bereich ebenfalls Sorge für den Datenschutz.

Für die Formulierungen der entsprechenden Bestimmungen zum internen Datenschutz sind die Umsetzer selbst verantwortlich.

#### **Seminar-Referenten, Prüfer, Praxiskontrolleure, Unterauftragnehmer**

Personen, die im Auftrag des DVR oder der DVR-Umsetzer tätig sind, haben sich ebenfalls verpflichtet, die Ihnen zugänglichen personenbezogenen Daten nicht unsachgemäß zu nutzen oder weiterzugeben. Die Verpflichtung ist in den Rahmenverträgen integriert.

Version 7 /03-2009 © DVR	QM-Handbuch für die DVR-Fahrsicherheitstrainings und -Fahrsicherheitsprogramme	<b>Seite 77</b> von 79
-----------------------------	--	---------------------------

<b>KAPITEL 26</b>	<b>DATENSAMMLUNG, DATENSCHUTZ, DATENSICHERUNG</b>	
-----------------------	---	--

Werden vom DVR im Rahmen der Seminare und Kurse Unterauftragnehmer beauftragt und ist damit ein Umgang mit personenbezogenen Daten verbunden, so ist der Unterauftragnehmer ebenfalls verpflichtet, diese Daten gegen Missbrauch zu schützen.

**Information / Kommunikation**

Der DVR bzw. die DVR-Umsetzer informieren auf Anfrage über diese Regelungen der Datenermittlung, der Datensammlung, der Datensicherung und des Datenschutzes.

Alle, an den SHTs und SHPs beteiligten, DVR-Mitarbeiter sind über diese Bestimmungen zum Datenschutz informiert und können bei Bedarf hierüber Auskunft erteilen.

Für die Einweisung der Mitarbeiter beim DVR-Umsetzer trägt dieser die Verantwortung.

**Vernichten / Löschen der Daten**

Nach Ablauf der Aufbewahrungsfristen werden alle Daten auf dem Zentralrechner gelöscht und alle Daten auf Papier vernichtet.

**Weitere korrespondierende Abschnitte, Verfahrensanweisungen und Formulare**

Datenschutzerklärung .....Anhang 16

<b>KAPITEL 27</b>	<b>EIGENTUM DES KUNDEN</b>	
-----------------------	----------------------------	--

## **27 EIGENTUM DES KUNDEN**

### **Umgang mit dem Eigentum des Kunden**

Als Eigentum des Kunden gilt alles, was der Kunde mit zu den Seminaren bringt, inklusive der Kleidung. Wird das Eigentum des Kunden beschädigt oder zerstört, haftet der DVR oder der ausrichtende Lieferant nur im Rahmen der abgeschlossenen Versicherung für Personen- und für Sachschäden. Die Höhe des Versicherungsschutzes wird vom DVR bzw. vom DVR-Lieferant frei und angemessen gewählt. Eine Haftung des DVRs bzw. des DVR-Lieferanten gilt nur dann, wenn der Schaden durch diesen selbst, oder durch von ihm beauftragte Personen entstanden ist. Ebenfalls haftet der DVR bzw. der DVR-Lieferant nur, wenn der Schaden im Rahmen des normalen Betriebs entstanden ist. Ein Haftungsausschluss des DVRs bzw. des DVR-Lieferanten tritt i.d.R. dann ein, wenn der Kunde grob fahrlässig oder vorsätzlich handelt.

Die Seminare zur Aus- und Fortbildung sowie die Lernziel- und Praxiskontrollen werden vom DVR bzw. DVR-Lieferanten ausreichend und angemessen versichert.

Der Versicherungsumfang für DVR-Seminare schließt alle Teile aus, die nicht ausdrücklich zur Durchführung der Seminare vom Teilnehmer/Trainer mitgebracht werden müssen.