

## Zertifizierung nach DVWO Qualitäts-Siegel

"Wie bist Du denn nur auf *die* Idee gekommen, Dir *das* an zu tun???"

Das ist die Frage, die ich mir immer wieder anhören musste, wenn ich erzählte, dass wir mit unserem Institut mitten im Zertifizierungs-Prozess stecken.

Tja, wie kamen wir auf die Idee? Wir waren einfach überzeugt davon, dass wir erstklassige Arbeit abliefern mit unseren Seminaren und auch mit unseren Coachings. Wir fragten uns, was wir tun konnten, um neue Kunden davon zu überzeugen, dass dem wirklich so war. Außerdem stellten wir uns vor, dass sich das Siegel richtig gut auf unserer Website machen würde.

Ich hatte im Laufe meiner Berufstätigkeit schon die Zertifizierung nach der DIN EN ISO 9001 in einem Weiterbildungsinstitut kennengelernt. Damals schon fand ich diese Zertifizierung für ein Weiterbildungs-Institut unpassend. Wir wollten eine Zertifizierung, die das abbildete, was unsere Arbeit und unsere Leidenschaft ist, die wir als sinnvoll für uns betrachten und die – last not least – finanziell machbar war.

Nach einigen Gesprächen mit T.O.C. Mitgliedern war dann der Weg nicht weit bis zum Entschluss, uns **nach den Richtlinien des DVWO zertifizieren** zu lassen.

Was hat uns so überzeugt?

Die **DVWO – Richtlinie siegelt unsere internen Abläufe *einschließlich* der Entwicklung und Leistung unseres "Produktes Weiterbildung"**. Durch den Zertifizierungsprozess ist dieses "Produkt Weiterbildung" in seiner Vielfalt effizienter und gleichzeitig strukturierter geworden.

**Die Abläufe im Institut wurden wesentlich verbessert** (obwohl wir schon ziemlich gut waren!) d.h. klarer und logischer. Wir haben auch unsere **Leistung für unsere Kunden rund um die Seminare ausgebaut** und so unser **Profil geschärft**. Ein zusätzlicher **Vorteil im Wettbewerb!**

Selbst mit den geforderten Erste-Hilfe-Kursen für alle Dozenten sind wir nicht auf den erwarteten Widerstand gestoßen. Die meisten sagten: "Ja, das ist dringend notwendig!" und waren dankbar für den Hinweis, es jetzt zu tun! Obwohl keiner mehr ohnmächtig wird, wenn das Wort Zertifizierung fällt, sind wir jetzt jederzeit bereit, im Ernstfall doch richtig zu helfen!

Die Arbeit, die ein Zertifizierungsprozess fordert, ist nicht zu unterschätzen! Und ohne die Unterstützung unserer **Beraterin Melanie Eckart** hätten wir schon in der Anfangs-Phase aufgegeben. Sie hat vieles übersetzt, was uns nicht so klar war und sie hat immer wieder die Zusammenhänge deutlich gemacht, wenn wir uns im Dschungel der Einzelheiten verstrickt hatten. Auch unsere **Gutachterin Sabine Theisen-Schwede** hat mit viel Kompetenz und Durchblick unser Handbuch, unser Bildungsangebot und das Institut geprüft. Sie begegnete uns jedoch nie als mächtiger Prüfer, sondern immer mit Respekt und auf Augenhöhe. Bei beiden bedanken wir uns ganz herzlich!

Nun ist es geschafft!

Nun ist es geschafft? Natürlich nicht! Wer sich einmal zertifizieren lässt, bleibt natürlich dran. Es ist ja eine never-ending story: plan – do – act – check – plan –do – act – check – plan - .... Qualität hört nie auf! Wir bleiben dran!



Uta Steinweg  
Institut RHETORICA, Münster  
[www.rhetorica.de](http://www.rhetorica.de), 25.01.2013

Informationen zum DVWO Qualitäts-Siegel erhalten Sie unter  
[www.trainerverband.de/qualitaet.html](http://www.trainerverband.de/qualitaet.html)