



Besser. Weiter. Bilden.

Qualitätssicherungshandbuch

Regelmäßige Weiterbildung der vertrieblich Tätigen in der Versicherungswirtschaft



Eine Initiative der Versicherungswirtschaft



Abkürzungsverzeichnis

BDL	Bildungsdienstleister
BWV	Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V.
GBP	<i>gut beraten</i> Portal
TP	Trusted Partner
TP Basis	Trusted Partner Basis
TP Konto Plus	Trusted Partner Konto Plus
TP Service	Trusted Partner Service
VersVermV	Versicherungsvermittlungsverordnung
VT	Vertrieblich Tätige
WBD	Weiterbildungsdatenbank

Gleichstellungshinweis

Wird im nachfolgenden Text nur die maskuline Form gebraucht, sind damit immer Personen aller Geschlechter gemeint.

Herausgeber

Initiative *gut beraten* – Regelmäßige Weiterbildung
der vertrieblich Tätigen in der Versicherungswirtschaft

Gremienbegleitung

Qualitätssicherungsausschuss

Stand: August 2024

Inhalt

1	Die gesetzlichen Grundlagen	4
2	Die Qualitätssicherung in der Brancheninitiative <i>gut beraten</i>	5
2.1	Ziele und Ansatz der Qualitätssicherung	5
2.2	Zuständigkeiten in der Qualitätssicherung	5
2.3	Elemente der Qualitätssicherung	6
3	Die Zertifizierung (mit Qualitätssiegel)	7
3.1	Begrifflichkeiten	7
3.2	Der Zertifizierungsprozess	8
3.3	Verwendungsbestimmungen für das Qualitätssiegel	10
4	Das Audit	11
4.1	Ziel des Auditverfahrens	11
4.2	Der Auditprozess im Überblick	11
4.2.1	Audit durch die Geschäftsstelle <i>gut beraten</i>	12
4.2.2	Audit durch externe Auditor:innen	12
4.3	Gegenstand des Audits und Auditumfang	14
4.4	Auditergebnisse und Konsequenzen	16
4.5	Kosten des Audits	16
4.6	Die Auditor:innen	17
5	Das Monitoring	19
6	Die Beratungselemente im Qualitätssicherungsprozess	20
6.1	Qualitätssicherungs-Dialog	20
6.2	Maßnahmen-Check	20
7	Die Ausweisung und Buchung von Bildungszeiten in der Weiterbildungsdatenbank	21
7.1	Ausweisung und Eintragungen von Bildungszeiten durch Bildungsdienstleister	21
7.2	Trusted Partner Konto Plus (TP Konto Plus)	21
7.3	Manuelle Eintragungen von Bildungsmaßnahmen (Bildungskonto Plus)	22
8	Weiterführende Quellen	23

1 Die gesetzlichen Grundlagen

Alle im Vertrieb Tätigen sollen über angemessene Kenntnisse und Fertigkeiten verfügen, die sie zur ordnungsgemäßen Erfüllung ihrer Aufgaben benötigen. Diese Kenntnisse und Fertigkeiten sollen ausdrücklich nicht nur zum Zeitpunkt der Tätigkeitsaufnahme nachweisbar sein. Vielmehr will die IDD (Insurance Distribution Directive) erreichen, dass die vertrieblich Tätigen durch kontinuierliche berufliche Schulung und Weiterbildung ein angemessenes Leistungsniveau aufrechterhalten, das den von ihnen wahrgenommenen Aufgaben und dem jeweiligen Markt entspricht. Das umfasst neben der Erhaltung der ursprünglich notwendigen Kenntnisse und Fertigkeiten auch neue Kompetenzen, die bei verändertem beruflichem Aufgabenspektrum im Lauf der Zeit erforderlich werden.

Gemäß § 7 VersVermV kann Weiterbildung in Präsenzform, im Selbststudium, durch betriebsinterne Maßnahmen oder in einer anderen geeigneten Form durchgeführt werden. Der Anbieter muss sicherstellen, dass der Weiterbildungsmaßnahme in jedem Fall eine Planung zugrunde liegt (siehe Punkt 1), dass sie systematisch organisiert ist (siehe Punkt 2) und die Qualifikation derjenigen, die die Weiterbildung durchführen, gewährleistet wird (siehe Punkt 3). Die Anforderungen an die Qualität einer Weiterbildungsmaßnahme bestimmen sich nach Anlage 3 der VersVermV:

1. Planung

- 1.1 Die Weiterbildungsmaßnahme ist mit zeitlichem Vorlauf zu ihrer Durchführung konzipiert.
- 1.2 Die Weiterbildungsmaßnahme ist in nachvollziehbarer Form für die Teilnehmer beschrieben.
- 1.3 Der Weiterbildungsmaßnahme liegt eine Ablaufplanung zugrunde, auf die sich die Durchführung stützt.

2. Systematische Organisation

- 2.1 Teilnehmer erhalten im Vorfeld der Weiterbildungsmaßnahme eine Information bzw. eine Einladung in Textform.
- 2.2 Die Information bzw. die Einladung enthält eine Beschreibung der Weiterbildungsmaßnahme, aus der die Teilnehmer die erwerbenden Kompetenzen sowie den Umfang der Weiterbildungsmaßnahme in Zeitstunden entnehmen können.
- 2.3 Die Anwesenheit jedes Teilnehmers wird vom Durchführenden der Weiterbildungsmaßnahme verbindlich dokumentiert und nachvollziehbar archiviert. Dies gilt auch für Lernformen wie dem selbstgesteuerten Lernen, dem Blended Learning und dem e-Learning. Bei Weiterbildungsmaßnahmen im Selbststudium ist eine nachweisbare Lernerfolgskontrolle durch den Anbieter der Weiterbildung sicherzustellen.

3. Anforderungen an die Durchführenden der Weiterbildungsmaßnahme

- 3.1 Diejenigen, die die Weiterbildungsmaßnahme durchführen, verfügen über die erforderliche Fachkompetenz auf dem Gebiet, das Gegenstand der Weiterbildungsmaßnahme ist.
- 3.2 Systematische Prozesse stellen die Einhaltung dieser Anforderungen sicher.

2 Die Qualitätssicherung in der Brancheninitiative *gut beraten*

2.1 Ziele und Ansatz der Qualitätssicherung

Die deutsche Versicherungswirtschaft verfolgt mit der Initiative *gut beraten* – Regelmäßige Weiterbildung der vertrieblich Tätigen in der Versicherungswirtschaft seit 2014 das Ziel, den Berufsstand weiter zu professionalisieren. Denn neben einer soliden Erstqualifikation ist kontinuierliche Weiterbildung für eine umfassende Beratung und Betreuung der Kund:innen unabdingbar. Die Initiative fördert die regelmäßige Weiterbildung der vertrieblich Tätigen in der Versicherungswirtschaft und leistet einen Beitrag zur Qualitätssicherung. Gleichzeitig möchte die Branche mit ihrer Initiative für die seit 2018 eingeführte gesetzliche Verpflichtung von 15 Stunden Weiterbildung pro Kalenderjahr ein effizientes Nachweissystem zur Verfügung stellen.

Qualität, Seriosität und Transparenz stehen bei der regelmäßigen Weiterbildung der vertrieblich Tätigen im Mittelpunkt und werden durch das hier beschriebene Qualitätssicherungsverfahren gewährleistet.

Maßgeblich für die Qualität einer Bildungsmaßnahme sind die Bildungsdienstleister. Sie sind verantwortlich für das Bildungsangebot, für die Konzeption, Planung und Durchführung der von ihnen angebotenen Bildungsmaßnahmen.

Das Ziel dieses Qualitätssicherungsverfahrens ist, dass sich alle Beteiligten – Aufsichtsbehörden, vertrieblich Tätige, Bildungsanbieter, Kund:innen, Verbände und die interessierte Öffentlichkeit – darauf verlassen können, dass nur solche Weiterbildungen mit Bildungszeit honoriert werden, die den hohen Qualitätsstandards der Initiative entsprechen (siehe Anrechnungsregeln). Das System der Qualitätssicherung soll ebenso gewährleisten, dass mögliche Fälle von Fehlverhalten aufgedeckt und verhindert werden können.

2.2 Zuständigkeiten in der Qualitätssicherung

Um Grundsätze und Kriterien der Qualitätssicherung zu entwickeln, haben die Trägerverbände der Initiative *gut beraten* den Qualitätssicherungsausschuss eingerichtet. Der Ausschuss setzt sich aus folgenden Personenkreisen zusammen:

- Je einem Vertreter der Verbände, die die Initiative *gut beraten* tragen und in den Gremien der jeweiligen Verbände für die Aus- und Weiterbildung zuständig sind
- Mindestens drei, höchstens fünf Vertretern aus Versicherungsunternehmen, die in leitender Funktion die Aus- bzw. Weiterbildung der vertrieblich Tätigen verantworten
- Mindestens drei, höchstens fünf Vertretern von freien Bildungsanbietern, deren Tätigkeitsschwerpunkt in der Weiterbildung der vertrieblich Tätigen liegt
- Mindestens drei, höchstens fünf unabhängigen Experten aus Institutionen der Berufsbildung, aus Hochschulen oder aus weiteren Einrichtungen, die sich mit der Bewertung von Bildungsqualität befassen.

Dieser Ausschuss wirkt maßgeblich bei der Entwicklung und Umsetzung der Verfahren zur Qualitätssicherung mit. Zu seinen Aufgaben gehören insbesondere die Entwicklung und Durchführung von Verfahren zur Sicherstellung der regelkonformen Anrechnung von Bildungszeiten durch die Bildungsdienstleister.

2.3 Elemente der Qualitätssicherung

Das Qualitätssicherungsverfahren setzt sich aus unterschiedlichen Elementen zusammen: aus den verpflichtenden Bausteinen Zertifizierung (mit Qualitätssiegel) und dem Audit sowie den optionalen Beratungsangeboten Qualitätssicherungs-Dialog und Maßnahmen-Check.

Alle Elemente verfolgen das Ziel, die Qualitätsstandards der Initiative zu sichern und die zertifizierten Partner bei der Umsetzung zu unterstützen.



3 Die Zertifizierung (mit Qualitätssiegel)

3.1 Begrifflichkeiten

Bildungsdienstleister (BDL)

Als Bildungsdienstleister im Sinne von *gut beraten* werden alle zertifizierten Anbieter von Bildungsmaßnahmen bezeichnet, die sich an die Zielgruppe der vertrieblich Tätigen in der Versicherungswirtschaft wenden. Hierbei ist es wichtig, dass die Ausrichtung der Bildungsmaßnahmen auf die Aufrechterhaltung und Erweiterung der Fach-, Beratungs- und der personalen Kompetenz abzielt.

Bildungsdienstleister können sowohl natürliche und juristische Personen als auch Körperschaften des öffentlichen Rechts sein.

Dies sind zum Beispiel:

- Organisationseinheiten von Versicherungsunternehmen, von Maklerhäusern oder Vertriebsgesellschaften, die als Schwerpunktaufgabe die professionelle Konzeption und Durchführung von Bildungsangeboten haben
- Unternehmen und freiberufliche Trainer:innen, die Bildungsangebote in offener Form anbieten
- Verbände der Versicherungswirtschaft, Banken, Hochschulen und IHKs, die Bildungsmaßnahmen für vertrieblich Tätige in der Versicherungswirtschaft anbieten.

Trusted Partner Basis (TP Basis)

Ein zertifizierter Trusted Partner Basis ist berechtigt, ein persönliches Bildungskonto für vertrieblich Tätige in der Weiterbildungsdatenbank (WBD) von *gut beraten* anzulegen. Dazu gehört die Legitimation der vertrieblich Tätigen.

Trusted Partner Service (TP Service)

Der Trusted Partner Basis kann zusätzlich die Zertifizierung als Trusted Partner Service erlangen. Der TP Service handelt in Vertretung und im Auftrag einer bzw. eines vertrieblich Tätigen bei der Verwaltung des Bildungskontos. Der bzw. die Kontoinhabende erteilt dem TP Service einen schriftlichen Auftrag zur Verwaltung des Bildungskontos. Damit erhält der TP Service ein uneingeschränktes Lese-recht auf das Bildungskonto und verpflichtet sich zur Pflege der Stammdaten des bzw. der vertrieblich Tätigen. Das Leserecht der bzw. des Kontoinhabenden bleibt davon unberührt.

Trusted Partner Konto Plus (TP Konto Plus)

Der Trusted Partner Service kann unter bestimmten Voraussetzungen zusätzlich die Zertifizierung als Trusted Partner Konto Plus erlangen. Soweit das Modul Trusted Partner Konto Plus vertraglich vereinbart wird, ist der *gut beraten* Partner berechtigt, Maßnahmen nicht zertifizierter Bildungsdienstleister für seine servicenehmenden Kontoinhabenden in der Weiterbildungsdatenbank zu buchen. Vor der Buchung übernimmt der TP Konto Plus die Überprüfung der Maßnahmen nach Maßgabe der Regelungen, die den Anrechnungsregeln von *gut beraten* entsprechen. Nur bei „bestandener“ Prüfung darf die Maßnahme gebucht werden.

3.2 Der Zertifizierungsprozess

Die Geschäftsstelle *gut beraten* zertifiziert Bildungsdienstleister, die sich an der Initiative beteiligen möchten. Die Zertifizierung ist das erste Element der Qualitätssicherung.

Im Rahmen der Zertifizierung erhält der Bildungsdienstleister alle relevanten Informationen, Dokumente und Durchführungsbestimmungen rund um die Initiative *gut beraten*. Die Qualitätsstandards der Initiative *gut beraten* werden auf Basis eines Seminarbeispiels der Organisation gemeinsam besprochen. Der Bildungsdienstleister verpflichtet sich mit der Zertifizierung, die Qualitätsstandards der Initiative einzuhalten. Mit Abschluss der Zertifizierung erhält der Bildungsdienstleister sein personalisiertes Qualitätssiegel und eine Zertifizierungsurkunde. Er ist berechtigt, damit für seine Bildungsangebote zu werben.

Die Zertifizierung ist Voraussetzung für den Erhalt des Qualitätssiegels und für die Buchung von Bildungszeit auf die Bildungskonten der vertriebllich Tätigen.

Die Zertifizierung erfolgt in den folgenden Schritten:

1. Anstoß des Zertifizierungsprozesses

Der Zertifizierungsantrag wird online über das [gut beraten Portal](#) gestellt. Im ersten Schritt werden Zugangsdaten angefordert, die einen Login in das Serviceportal ermöglichen.

Mit dem Antrag auf Zertifizierung werden Angaben zum Unternehmen erfasst und notwendige Dokumente heruntergeladen.

Je nach Gesellschaftsform ist ein **Unternehmensnachweis** hochzuladen. Dies kann ein Auszug aus dem Handelsregister, eine Gewerbeanmeldung oder ein anderer qualifizierter Nachweis für eine unternehmerische Tätigkeit sein.

Zudem ist ein nach den Anrechnungsregeln bewertetes Seminarbeispiel aus dem eigenen Bildungsangebot hochzuladen. Dieses besteht aus einer **Beschreibung für die Teilnehmenden** und einer **Ablaufplanung, auf die sich die Durchführung stützt**. Musterbeispiele finden sich in den Anrechnungsregeln

in Kapitel 8. Des Weiteren ist der Upload eines Anforderungsprofils für das Trainingspersonal erforderlich (siehe Anrechnungsregeln Kapitel 2.2.3).

Die Organisation wird per E-Mail informiert, sobald der Geschäftsstelle *gut beraten* der Antrag zur Prüfung vorliegt.

2. Antragsprüfung

Nach Antragsingang prüft die Geschäftsstelle *gut beraten* die eingereichten Dokumente und klärt ggf. offene Punkte mit der Organisation.

3. Zertifizierungsgespräch via Webmeeting

Die Geschäftsstelle *gut beraten* vereinbart mit der Organisation einen Termin für das Zertifizierungsgespräch. Gegenstand des etwa 60-minütigen Gesprächs sind folgende Themen:

- Abgleich der Antragsdaten
- Leistungsbausteine und Kostenbeitrag
- Rechte und Pflichten als zertifizierter Partner
- Seminarbeispiel und Anrechnungsregeln
- Sofern zutreffend: Einführung in die Funktionen der Weiterbildungsdatenbank
- Nächste Schritte (Vertragsversand etc.)

Das Gespräch wird dokumentiert und der Organisation zur Verfügung gestellt.

4. Vertragsabschluss

Im Anschluss an das Zertifizierungsgespräch versendet die Geschäftsstelle *gut beraten* den Zertifizierungsvertrag. Die Organisation wählt die gewünschten Leistungsbausteine und sendet den unterschriebenen Antrag an die Geschäftsstelle zurück.

5. Aktivierung der Zertifizierung ggf. mit Zugang zur Weiterbildungsdatenbank

Nach Vertragseingang werden das individualisierte Qualitätssiegel und die Zertifizierungsurkunde zum Download im *gut beraten* Portal bereitgestellt.

Sofern die Zustimmung zur Veröffentlichung gegeben wurde, erfolgt die Aufnahme des Unternehmens in das Verzeichnis der zertifizierten Partner auf der Homepage von *gut beraten*.

Im letzten Schritt wird die Organisation (sofern zutreffend) in der Weiterbildungsdatenbank angelegt. Der bzw. die hauptverantwortliche Ansprechpartner:in erhält Zugangsdaten und kann weitere Benutzer:innen anlegen sowie deren Rolle und Rechte in den Einstellungen verwalten.

Anschließend erfolgt der Rechnungsversand per Mail. Die Kostenbeiträge unterscheiden sich nach Unternehmensart, den entsprechenden Parametern und den gebuchten Leistungen. Einzelheiten enthält das Dokument „Kostenbeiträge/Leistungsbeschreibung“ auf der Homepage www.gutberaten.de.

3.3 Verwendungsbestimmungen für das Qualitätssiegel

Zertifizierte Bildungsdienstleister der Initiative *gut beraten* erhalten jährlich ein digitales Qualitätssiegel.

Das personalisierte Qualitätssiegel kann zur Kommunikation in Bildungsprogrammen oder anderen Veröffentlichungen genutzt werden. Es wird in verschiedenen Dateiformaten und Auflösungen für alle Bildungsdienstleister im *gut beraten* Portal bereitgestellt.

Die Berechtigung zur Verwendung des Qualitätssiegels gilt nur so lange, wie eine gültige Zertifizierung vorliegt. Danach muss das Qualitätssiegel auf eigene Kosten von allen Webseiten, Werbematerialien und Dokumenten entfernt werden.



4 Das Audit

4.1 Ziel des Auditverfahrens

Im Audit wird die Umsetzung und Einhaltung der Anrechnungsregeln sowie die korrekte Eintragung von Bildungszeit in die *gut beraten* Weiterbildungsdatenbank bzw. in das eigene System des Versicherungsunternehmens beurteilt. Dabei wird überprüft, ob die Bildungsdienstleister die Vergabe von Bildungszeit nach Maßgabe der Durchführungsbestimmungen, insbesondere der Anrechnungsregeln sowie des Qualitätssicherungshandbuchs, vorgenommen haben.

Die Audits basieren auf einer formalen Online-Prüfung von Dokumenten. Die Prüfung erfolgt grundsätzlich alle drei Jahre. Abweichungen sind in begründeten Fällen möglich.

Bei Auffälligkeiten in Hinblick auf nicht regelkonformes Verhalten des Bildungsdienstleisters kann die Geschäftsstelle *gut beraten* jederzeit ein zusätzliches, anlassbezogenes Audit anberaumen; dies kann beispielsweise bei offensichtlich nicht plausiblen Eintragungen in der Weiterbildungsdatenbank der Fall sein.

4.2 Der Auditprozess im Überblick

Ein Audit wird durch die Geschäftsstelle *gut beraten* durchgeführt. Für Versicherungsunternehmen, deren Vertriebsgesellschaften sowie den Partnern im Bildungsnetzwerk der Versicherungswirtschaft erfolgen die Audits durch externe Auditor:innen, welche durch die Geschäftsstelle *gut beraten* beauftragt werden.

Abweichungen im Auditprozess (z. B. Auditdurchführung vor Ort durch externe:n Auditor:in, Auditdurchführung durch externe:n Auditor:in anstelle der Geschäftsstelle oder umgekehrt) können mit der Geschäftsstelle *gut beraten* vereinbart werden. Dies hat ggf. Auswirkungen auf die Kostenbeteiligung des zertifizierten Partners.

4.2.1 Audit durch die Geschäftsstelle *gut beraten*

Der Prozess:

1. **Auditanoß**

Ein Audit wird beim Bildungsdienstleister durch die Geschäftsstelle *gut beraten* angestoßen und ein angemessener Zeitraum (mindestens vier Wochen) für die Bereitstellung der zu übersendenden Unterlagen mitgeteilt. Gleichzeitig wird der Auditplan im *gut beraten Portal* angezeigt. In diesem findet sich eine Auflistung aller notwendigen Unterlagen für die Auditprüfung.

2. **Übersendung der angeforderten Unterlagen**

Der Bildungsdienstleister übersendet die angeforderten Unterlagen zur Prüfung an die Geschäftsstelle. Für einen datenschutzkonformen und gesicherten Datenaustausch steht eine Plattform im *gut beraten Portal* zur Verfügung.

3. **Prüfung der Unterlagen**

Die Bewertung der Unterlagen erfolgt nach einheitlichen Kriterien. Die Prüfergebnisse werden mit Anmerkungen und Hinweisen in einem Auditbericht dokumentiert.

4. **Abschlussgespräch**

Nach Prüfung der Unterlagen wird ein Abschlussgespräch via Webmeeting mit dem Unternehmen geführt, in dem der Auditbericht ausführlich erläutert wird.

5. **Auditabschluss**

Nach dem Abschlussgespräch wird der Auditbericht von der Geschäftsstelle *gut beraten* an den Bildungsdienstleister übermittelt.

4.2.2 Audit durch externe Auditor:innen

Der Prozess:

1. **Auditanoß**

Ein Audit wird beim Bildungsdienstleister durch die Geschäftsstelle *gut beraten* angestoßen und ein angemessener Zeitraum für die Durchführung festgelegt.

2. Auswahl Auditor:in

Der Bildungsdienstleister nimmt mit einer Person aus der Auditorenbroschüre Kontakt auf und stimmt einen Audittermin ab. Im Anschluss wird die Geschäftsstelle *gut beraten* über die Vereinbarung informiert. In der Regel wird das Audit online durchgeführt.

3. Beauftragung und Bereitstellung der Auditunterlagen

Die Geschäftsstelle *gut beraten* beauftragt den bzw. die Auditor:in mit der Auditdurchführung. Für einen datenschutzkonformen und gesicherten Datenaustausch steht eine Plattform im [gut beraten Portal](#) zur Verfügung. Über dieses System findet der Austausch von sämtlichen Dokumenten zwischen dem Bildungsdienstleister und dem bzw. der Auditor:in sowie der Geschäftsstelle statt.

4. Bereitstellung des Auditplans

Der Auditplan wird dem Bildungsdienstleister mindestens vier Wochen vor dem Audittermin von dem Auditor bzw. von der Auditorin über das *gut beraten* Portal zur Verfügung gestellt.

5. Übersendung der angeforderten Unterlagen

Der Bildungsdienstleister übersendet die angeforderten Unterlagen zur Prüfung an den bzw. die Auditor:in.

6. Prüfung der Unterlagen

Die Bewertung der Unterlagen erfolgt nach einheitlichen Kriterien. Die Prüfergebnisse werden mit Anmerkungen und Hinweisen in einem Auditbericht dokumentiert.

7. Abschlussgespräch

Nach Prüfung der Unterlagen wird ein Abschlussgespräch via Webmeeting mit dem Unternehmen geführt, in dem der Auditbericht ausführlich erläutert wird.

8. Versand Auditbericht an die Geschäftsstelle *gut beraten*

Nach dem Abschlussgespräch übermittelt der bzw. die Auditor:in den Auditbericht binnen zwei Wochen an die Geschäftsstelle. Damit wird eine Empfehlung zum Auditergebnis abgegeben.

9. Auditabschluss

Der Auditbericht wird von der Geschäftsstelle *gut beraten* innerhalb von zwei Wochen geprüft und an den Bildungsdienstleister übermittelt.

4.3 Gegenstand des Audits und Auditumfang

Für das Audit sind je Bildungsmaßnahme folgende Dokumente erforderlich:

- Nachweis über die Bereitstellung der Informationen zur Weiterbildungsmaßnahme an die Teilnehmenden im Vorfeld
- Beschreibung für die Teilnehmenden
- Ablaufplanung
- Teilnahmenachweis
- Zusätzliche Anforderungen für spezifische Lernformen sind ebenfalls, wie in den Anrechnungsregeln beschrieben, zu dokumentieren; z. B. eine nachweisbare Lernerfolgskontrolle bei selbstgesteuerten Bildungsmaßnahmen

Die Unterlagen müssen fünf Jahre revisionssicher aufbewahrt werden, die Aufbewahrungsfrist beginnt mit dem Ende des Kalenderjahres, in dem die Bildungsmaßnahme durchgeführt wurde.

Maßnahmenübergreifend werden geprüft:

- Anforderungen an die Durchführenden der Weiterbildungsmaßnahme
- Systematische Prozesse, die die Einhaltung dieser Anforderungen sicherstellen

Die Anzahl der zu prüfenden Bildungsmaßnahmen ergibt sich aus der Unternehmensart und der Einstufung in die Kostenbeitragskategorie.

Für Unternehmen, die zu wenig Bildungsmaßnahmen für eine Auditdurchführung haben, wird anstelle eines Audits eine adäquate Qualitätssicherung durchgeführt.

Unternehmensart / Kostenbeitrag p.a.	Anzahl zu prüfender Weiterbildungsmaßnahmen
Versicherungsunternehmen / Vertriebsgesellschaften	
bis 5.000 €	10 Maßnahmen
10.000/13.000 €	15 Maßnahmen
15.000 €	20 Maßnahmen
Maklerpools	
1.500 €	10 Maßnahmen
3.000 €	15 Maßnahmen
Makler & Vertriebe / Freie Bildungsdienstleister	
450 €	5 Maßnahmen
900 € / 1.500 €	10 Maßnahmen
3.000 €	15 Maßnahmen

Stichprobe des Audits

Die Stichprobe für das Audit wird aus den vom Bildungsdienstleister durchgeführten Bildungsmaßnahmen erstellt. Dazu gibt es zwei Vorgehensweisen:

- Aus den in der Weiterbildungsdatenbank gebuchten Bildungsmaßnahmen wird eine Auswahl nach dem Zufallsprinzip unter Berücksichtigung aller gebuchten Lernformen gezogen.
- Für Versicherungsunternehmen und deren Vertriebsgesellschaften, die ihre Bildungsmaßnahmen nicht in der Weiterbildungsdatenbank erfassen, bedarf es der Bereitstellung einer Stichprobe der durchgeführten Bildungsmaßnahmen durch das Unternehmen. Die Geschäftsstelle legt dazu Zeiträume fest, für die das Unternehmen alle Bildungsmaßnahmen in einer CSV-Datei zur Verfügung stellt.

Auf Grundlage der umfangreichen Stichprobe werden in der Geschäftsstelle die zu prüfenden Bildungsmaßnahmen per Zufallsauswahl zusammengestellt. Daraus wird ein Auditplan generiert. Dieser wird der Organisation zur Einsicht und zum Download über das *gut beraten* Portal zur Verfügung gestellt.

Für einen datenschutzkonformen und gesicherten Datenaustausch steht eine Plattform im *gut beraten* Portal zur Verfügung.

4.4 Auditergebnisse und Konsequenzen

Je nach Ergebnis der Auditierung kommen die folgenden Maßnahmen zur Anwendung:

Erfolgsquote des Audits	Maßnahmen
Die Erfolgsquote liegt zwischen 100 und 70 Prozent	Das Audit ist bestanden.
Die Erfolgsquote liegt unter 70, aber bei mindestens 50 Prozent	Das Audit ist bestanden, ggf. ist eine Nachbesserung erforderlich.
Die Erfolgsquote liegt unter 50 Prozent	Das Audit ist nicht bestanden. Es ist ein Wiederholungsaudit im nächsten Kalenderjahr und ggf. eine zeitnahe Nachbesserung erforderlich.

Bei bestandenem Audit erhält der Bildungsdienstleister ein Auditzertifikat. Bei Bedarf kann die Geschäftsstelle *gut beraten* den Qualitätssicherungsausschuss als „Schiedsstelle“ zur Beratung hinzuziehen.

Werden Abweichungen, Pflichtverletzungen oder sonstige Mängel vom *gut beraten* Partner nicht innerhalb einer angemessenen Frist behoben, kann das BWV unbeschadet seiner sonstigen Rechte den Vertrag außerordentlich kündigen.

4.5 Kosten des Audits

Die Kosten für das Online-Audit sind im Kostenbeitrag für die Leistung Qualitätssicherung und Qualitätssiegel enthalten. Sollte eine Auditdurchführung in Präsenz gewünscht sein, trägt der Bildungsdienstleister die Zusatzkosten.

Hält eine Organisation selbstverschuldet einen verbindlich vereinbarten Audittermin nicht ein, behält sich die Geschäftsstelle *gut beraten* das Recht vor, die entstandenen Kosten dem Bildungsdienstleister in Rechnung zu stellen.

Jeder Bildungsdienstleister ist berechtigt, ein zusätzliches Audit anzufordern. Bildungsdienstleister mit einem Audit durch die Geschäftsstelle *gut beraten* können auch ein Audit durch eine:n externe:n Auditor:in wählen. Diese Zusatzleistungen werden dem Bildungsdienstleister separat in Rechnung gestellt.

4.6 Die Auditor:innen

Die Auditierungen werden durch externe Auditor:innen sowie durch die Geschäftsstelle *gut beraten* durchgeführt (siehe Erläuterungen unter 4.2).

Anforderungen zur Zulassung als externe:r Auditor:in

Der Qualitätssicherungsausschuss legt die Kriterien für die Zertifizierung der externen Auditor:innen fest.

Der bzw. die Bewerber:in muss eine Ausbildung als Auditor:in für die Normenreihe DIN 9000, bevorzugt für die Norm DIN 29990 nachweisen (Zertifikat, Teilnahmebescheinigung) und mindestens 1 Jahr Berufserfahrung als Auditor:in nachweisen (Zeugnisse oder andere geeignete Nachweise). Alternativ können eine langjährige Tätigkeit in der Weiterbildung der Versicherungswirtschaft sowie Erfahrungen in der Qualitätssicherung von *gut beraten* nachgewiesen werden.

Der bzw. die Bewerber:in muss unbefangen sein, d. h. es darf keine Interessenlage vorliegen, die die Urteilsfähigkeit als Auditor:in beeinträchtigt, z. B. durch eine Festanstellung bei einem zertifizierten Partner der Initiative *gut beraten*.

Die Ablehnung einer Auditorin bzw. eines Auditors wegen Besorgnis der Befangenheit findet statt, wenn ein Grund vorgebracht wird, der geeignet ist, Misstrauen gegen die Unparteilichkeit einer Auditorin bzw. eines Auditors zu rechtfertigen. In Zweifelsfällen entscheidet der Qualitätssicherungsausschuss.

Externe Auditor:innen werden in einer Schulung durch die Geschäftsstelle in den Aufgabenbereich eingewiesen. Nach erfolgreichem Absolvieren dieser Schulung erhalten die Auditor:innen ein Zertifikat, das zur Tätigkeit als Auditor:in im Rahmen der Initiative *gut beraten* berechtigt.

Alle von der Geschäftsstelle zertifizierten Auditor:innen erhalten eine Zertifizierungsnummer.

Pflichten der externen Auditoren

Die zertifizierten Auditor:innen geben eine schriftliche Erklärung darüber ab, bei den Tätigkeiten die Vorgaben des Qualitätssicherungsausschusses bzw. der Geschäftsstelle *gut beraten* einzuhalten sowie die Vertraulichkeit der ihnen zur Kenntnis gelangten Informationen zu wahren. Außerdem erklärt sie bzw. er, bei der Prüftätigkeit Bewertungen objektiv und unabhängig durchzuführen.

Die Geschäftsstelle *gut beraten* behält sich vor, bei Vorliegen eines öffentlichen Interesses Audits zu begleiten.

Die Geschäftsstelle *gut beraten* organisiert in regelmäßigen Abständen Veranstaltungen zum Erfahrungsaustausch der Auditor:innen. Diese finden als Präsenzveranstaltungen oder online statt.

Ziele des Erfahrungsaustauschs sind:

- Die Sicherstellung eines einheitlichen Auditverfahrens im Interesse der Gleichbehandlung der zertifizierten Bildungsdienstleister
- Die Vermittlung von Änderungen der Durchführungsbestimmungen
- Die Vermittlung von Änderungen der gesetzlichen Vorgaben
- Die Verbesserung des Auditverfahrens auf Grundlage der Rückmeldungen der Auditor:innen

Die Teilnahme der Auditor:innen an den Veranstaltungen wird durch die Geschäftsstelle dokumentiert.

Sollte ein:e Auditor:in mehrmals nicht teilnehmen, so behält sich die Geschäftsstelle vor, das Vertragsverhältnis zu kündigen.

Evaluation

Um die Qualität der Audits sicherzustellen und Prozessverbesserungen sowie Schulungsbedarf zu identifizieren, wird das Auditverfahren durch die Geschäftsstelle evaluiert und dokumentiert; dies kann auch im Rahmen von Supervisionen erfolgen.

5 Das Monitoring

Neben Zertifizierung und Audit stellt das Monitoring von Sonderveranstaltungen ein weiteres Element der Qualitätssicherung dar. Die Trägerverbände der Initiative haben die Geschäftsstelle *gut beraten* damit beauftragt, auf Messen oder anderen großen Veranstaltungen zu überprüfen, ob die Qualitätsstandards dort eingehalten werden.

Die Ergebnisse aus einem Monitoring werden jeweils in einem Bericht durch die Geschäftsstelle *gut beraten* dokumentiert.

6 Die Beratungselemente im Qualitätssicherungsprozess

6.1 Qualitätssicherungs-Dialog

Der Bildungsdienstleister ist berechtigt, mit der Geschäftsstelle *gut beraten* jährlich einen Qualitätssicherungs-Dialog zu führen. In diesem Dialog hat der *gut beraten* Partner die Möglichkeit, mit der Geschäftsstelle in Kontakt zu treten, um Fragen zu stellen, Prozesse zu besprechen und in Austausch zu treten. Der Qualitätssicherungs-Dialog kann via Webmeeting oder telefonisch durchgeführt werden.

6.2 Maßnahmen-Check

Der Bildungsdienstleister hat die Möglichkeit, im Rahmen eines Maßnahmen-Checks ausgewählte Weiterbildungsangebote durch die Geschäftsstelle *gut beraten* auf Anrechenbarkeit überprüfen zu lassen. Die Geschäftsstelle spricht dabei Empfehlungen auf Basis ihrer bisherigen Erfahrungen aus. Die Entscheidung über die Anrechenbarkeit von Maßnahmen liegt im Ermessen der zuständigen Aufsichtsbehörde.

7 Die Ausweisung und Buchung von Bildungszeiten in der Weiterbildungsdatenbank

7.1 Ausweisung und Eintragungen von Bildungszeiten durch Bildungsdienstleister

Bildungsanbieter haben die Möglichkeit, die anrechenbare Bildungszeit mit *gut beraten* Bildungszeit-Logos auszuweisen. Die Geschäftsstelle stellt Vorlagen im Downloadbereich des *gut beraten* Portals zur Verfügung.



Soweit vertraglich vereinbart, ist der Bildungsdienstleister berechtigt, nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen Einträge von Bildungsmaßnahmen in der Weiterbildungsdatenbank (WBD) vorzunehmen.

Über den Zugang zur WBD werden dem Bildungsdienstleister Funktionen zur Eintragung und Stornierung seiner selbst durchgeführten Bildungsmaßnahmen bereitgestellt.

Dabei gilt insbesondere:

- Der Bildungsdienstleister verpflichtet sich, Einträge und Änderungen in der WBD ausschließlich nach Maßgabe den Anrechnungsregeln zur Initiative *gut beraten* in der jeweils gültigen Fassung vorzunehmen.
- Der Bildungsdienstleister garantiert die inhaltliche Richtigkeit und Vollständigkeit seiner Eintragungen.
- Korrekturen sind in Form von Stornierungen und Neubuchungen vorzunehmen.

7.2 Trusted Partner Konto Plus (TP Konto Plus)

Mit dieser gewählten Leistung ist der *gut beraten* Partner berechtigt, Maßnahmen nicht zertifizierter Bildungsdienstleister bzw. Maßnahmen zertifizierter Partner, für die eine Besonderheit gilt, für seine servicenehmenden Kontoinhabenden in der Weiterbildungsdatenbank zu buchen.

Der zertifizierte Partner übernimmt die Prüfung der jeweiligen Maßnahme nach den Grundsätzen der Anrechnungsregeln von *gut beraten*. Dabei ist auf die Planung, die systematische Organisation sowie auf Anforderungen an die Durchführenden der Weiterbildungsmaßnahme zu achten. Einen Leitfaden für die Überprüfung stellt die Geschäftsstelle über das *gut beraten* Portal zur Verfügung. Nur bei „bestandener“ Prüfung darf die Maßnahme gebucht werden.

Der *gut beraten* Partner gewährleistet die inhaltliche Richtigkeit und Vollständigkeit seiner Eintragungen und kann diese im Rahmen eines Audits nachweisen.

7.3 Manuelle Eintragungen von Bildungsmaßnahmen (Bildungskonto Plus)

Kontoinhabende können in folgenden Fällen eine Eintragung auf ihrem Bildungskonto bei der Geschäftsstelle *gut beraten* beantragen:

- Bildungsmaßnahmen von nicht zertifizierten Bildungsdienstleistern
- Bildungsmaßnahmen von zertifizierten Unternehmen, die nicht den Leistungsbaustein „Weiterbildungsdatenbank“ gewählt haben.

Die Funktion „Bildungskonto Plus“ kann von der bzw. dem Kontoinhabenden beim *gut beraten* Support www.gutberaten.de/support/kontakt/ formlos beantragt werden. Der kalenderjährliche Kostenbeitrag ist im Dokument „Kostenbeiträge/Leistungsbeschreibung“ auf der *gut beraten* Homepage www.gutberaten.de hinterlegt.

Die kontoinhabende Person erhält mit dem Bildungskonto Plus die Möglichkeit, die Buchung der Bildungsmaßnahmen direkt in der Weiterbildungsdatenbank zu beantragen.

Nach erfolgreicher Prüfung durch die Geschäftsstelle *gut beraten* erfolgt die Gutschrift der Bildungszeit auf dem Bildungskonto.

8 Weiterführende Quellen

- Homepage der Initiative:
www.gutberaten.de
- Anrechnungsregeln:
Branchenstandard zur Umsetzung
der gesetzlichen Weiterbildungsverpflichtung
und der Initiative *gut beraten*

Initiative *gut beraten* – Regelmäßige Weiterbildung der vertrieblich Tätigen in der Versicherungswirtschaft

Arbeitgeberverband der Versicherungsunternehmen in Deutschland e.V. (AGV)

Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWW) e.V.

Bundesverband der Assekuranzführungskräfte e.V. (VGA)

Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute e.V. (BVK)

Bundesverband Deutscher Versicherungsmakler e.V. (BDVM)

Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV)

ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft, Bundesfachgruppe Versicherungen

VOTUM, Verband Unabhängiger Finanzdienstleistungs-Unternehmen in Europa e.V.



Besser. Weiter. Bilden.

Berufsbildungswerk der Deutschen
Versicherungswirtschaft (BWW) e.V.

Geschäftsstelle *gut beraten*

Arabellastraße 29

81925 München

Telefon 089 922001-850

info@gutberaten.de

www.gutberaten.de