

Die Aufgaben des QM-Teams der DOGAUDIT®

Das QM-Team innerhalb der DOGAUDIT® besteht aus zertifizierten Auditoren und Qualitätsmanagern aus dem Bereich der ISO-Normen und hat große Erfahrung im Aufbau von Qualitätsmanagementsystemen sowie in der Vorbereitung und Durchführung von Audits von verschiedenen QM-Systemen mit unterschiedlichsten zu Grunde liegenden Regelwerken, Normen und Gesetzen. Diese gehen über die ISO hinaus, so z.B. GMP, Good Scientific Practice, ITIL sowie alle zutreffenden Gesetze und Verordnungen insbesondere in der Kynologie.

Ziel der DOGAUDIT® ist es, Mindestanforderungen in der Kynologie in allen Bereichen wie z.B. Ausbildung und Tierschutz zu etablieren und zu überprüfen. Betriebe und Unternehmen mit erfolgreich absolvierten Prüfungen durch Auditoren der DOGAUDIT® heben sich von anderen Betrieben durch ihr nachgewiesenes, hohes Niveau im Umgang und/oder der Haltung von Hunden ab und können dies ihren Kunden und Mitarbeitern mit Hilfe eines Gütesiegels bzw. Zertifikats kenntlich machen.

Die Vergabe solcher Zertifikate bzw. Gütesiegeln obliegt den Auditoren der DOGAUDIT®. Sie werden vom QM-Team sorgfältig auf ihre Aufgabe vorbereitet und in weiterer Folge regelmäßig geschult. Grundlage für Prüfungen und Audits sind die jeweiligen Standards und Vorgaben, welche von den beauftragten Arbeitsgruppen zu den verschiedenen Themenschwerpunkten erarbeitet wurden, so z.B. Inlands- und Auslandstierschutz, Hunde-Halter-Ausbildung in den Bereichen Alltagshund, Assistenzhund, Blindenführhund, Prüfungswesen in der Hundeausbildung etc. Besonderer Wert wird auf die Unparteilichkeit und Unvoreingenommenheit und Unbefangenheit von Auditoren gelegt. Ein Unternehmen darf nur von unabhängigen Auditoren geprüft werden, das wird nicht zuletzt auch durch dadurch sichergestellt, dass bei der Bestellung der Auditoren die Kunden von DOGAUDIT® vorgeschlagene Auditoren unter Angabe von nachvollziehbaren Gründen ablehnen können.

Sind die Mindestanforderungen, also die Vorgaben der DOGAUDIT® freigegeben, so bietet das QM-Team den interessierten und zukünftig zu zertifizierenden Betrieben auch Unterstützung in der Umsetzung der Vorgaben an. Diese Unterstützung dient der genaueren Erläuterung der schriftlich dokumentierten Mindestanforderungen und die Unternehmen bekommen in diesem Rahmen die Möglichkeit, ihre Fragen und eventuellen Probleme bei der Implementierung der Standards zu klären. Diese Unterstützung kann je nach Bedarf vor Ort in den verschiedenen Betrieben oder als Schulung in Form von Seminaren in eigenen Räumlichkeiten stattfinden und kann – muss aber nicht exklusiv – auch von ausgebildeten Auditoren abgehalten werden. Um auch hier die Unabhängigkeit der Auditoren im Rahmen von Audits zu gewährleisten, werden für Betriebe, welche von einem Auditor im Vorfeld beraten wurden, nicht vom selben oder ggf. vom selben ausschließlich gemeinsam mit einem unabhängigen Zweitauditor geprüft.

Wenn die Mindestanforderungen in den Betrieben einmal etabliert sind, müssen dessen vollständige und korrekte Implementierung von den Auditoren der DOGAUDIT® bestätigt werden. Das geschieht in sogenannten Audits, in welchen die Auditoren die Unternehmen besuchen. Wenn die Anforderungen der DOGAUDIT® entsprechend umgesetzt wurden, kann die Empfehlung des Auditors an die DOGAUDIT® gegeben werden, ein Zertifikat, also ein Gütesiegel für den entsprechenden Betrieb zu vergeben. Dieses Gütesiegel ist für die Dauer von 2 Jahren gültig und dient dem kynologischen Betrieb und dessen Kunden als Nachweis, dass die DOGAUDIT® Vorgaben eingehalten werden. Eine stichprobenartige Überprüfung der Betriebe innerhalb der 2 Jahre der Gültigkeitsdauer kann mit einer nur kurzfristigen Vorankündigung

stattfinden, alle 2 Jahre muss jedoch ein Auditor nach Terminvereinbarung vor Ort die Einhaltung der Vorgaben überprüfen und das Gütesiegel damit für weitere 2 Jahre erneuern.

Der Weg zum DOGAUDIT® Auditor

Das QM-Team bildet die Auditoren mit Hilfe von modular aufgebauten Trainingsplänen aus. Grundlage sind selbstverständlich die Vorgaben bzw. Standards, die von den einzelnen Arbeitsgruppen etabliert werden. Besonderer Wert wird auf die Unvoreingenommenheit von Auditoren gelegt. Zum Auditor geeignet sind Personen, die über nachweisliche Kompetenz in der Kynologie verfügen, dazu zählen u.a. akademisch geprüfte KynologInnen, TierärztInnen mit entsprechender Fachkompetenz sowie TierschutzmitarbeiterInnen und (tierschutzqualifizierte) HundetrainerInnen mit langjähriger praktischer Erfahrung. Als Zweitauditoren kommen Personen in Frage, die über eine Auditorenausbildung im Rahmen der ISO zurückblicken können, jedoch (noch) keine große Erfahrung in der Kynologie haben. Als Zweitauditoren können sie den ersten Auditor im Bereich „allgemeines Auditwesen“ unterstützen. Das kann z.B. dann sinnvoll sein, wenn der Erstauditor ein sehr tiefes Fachwissen im Bereich vorweisen kann, jedoch noch sehr unerfahren im Auditieren ist. So können die Kompetenzen ideal synergetisch genutzt werden.

Die Ausbildung der Auditoren umfasst nicht nur inhaltliche Bereiche, also die zu prüfenden Vorgaben der DOGAUDIT®, sondern insbesondere auch Faktoren wie Lösungsorientiertheit, Überparteilichkeit und Fairness.

Das bedeutet, dass jeder DOGAUDIT® Auditor eine Grundausbildung im generellen Auditwesen erhält und dort lernt, wie ein Audit im Ablauf funktioniert und was ein erfolgreiches Audit ausmacht, sowie wie ein Auditor selbst einen starken Beitrag zu einem erfolgreichen Audit leisten kann. Dieses Grundmodul „Auditwesen“, welches nicht nur theoretisches Wissen, sondern auch Erfahrungswerte aus der Praxis sowie Rollenspiele umfasst, muss von allen Auditoren erfolgreich absolviert werden.

Nicht jeder Auditor muss/soll jeden Bereich der Kynologie prüfen können. Die Vorerfahrungen der Auditoren werden in der Ausbildung berücksichtigt, so soll sichergestellt werden, dass die Kompetenzen des Auditoren-Teams entsprechend sinnvoll eingesetzt werden. Ein langjähriger Assistenzhundetrainer ist als Auditor im Bereich der Assistenzhundeausbildung sinnvoller eingesetzt als z.B. im Sporthundebereich.

Je nach einzusetzendem Bereich eines zukünftigen Auditors unterscheidet sich die weitere Ausbildung im Anschluss an die Grundausbildung im generellen Auditwesen inhaltlich. Den Auditoren werden die Standards und Vorgaben im Detail erläutert, teilweise sind auch MitarbeiterInnen der jeweiligen Arbeitsgruppen an den inhaltlichen Fortbildungen beteiligt. Jede Arbeitsgruppe bzw. jeder Bereich der DOGAUDIT® entspricht somit einem eigenen Modul, das unabhängig voneinander absolviert werden kann. Ziel dieses Ausbildungsschritts ist es, den Auditoren die Inhalte der Mindestanforderungen der DOGAUDIT® näherzubringen und sicherzustellen, dass sie die Zusammenhänge korrekt und vollständig verstehen. Nur so kann garantiert werden, dass im Rahmen der Audits in den verschiedenen kynologischen Betrieben entsprechende Nachweise eingefordert werden, welche die korrekte Implementierung der DOGAUDIT® Vorgaben auch belegen. Auch soll der Auditor Ansprechpartner für interessierte Betriebe und

Unternehmen sein, was die Vorgaben betrifft und unterstützend sowie beratend tätig sein. Die Unbefangenheit der Auditoren wird durch die Trennung von Schulung und Audit im selben Betrieb gewährleistet. Berater dürfen den selben Betrieb nicht bzw. nicht ohne unabhängigen Zweitauditor auditieren.

Wenn die Schulungen gemäß Ausbildungsplan erfolgreich absolviert wurden, wird der Auditor der DOGAUDIT® als solcher offiziell in die Liste der Auditoren aufgenommen und alle 2 Jahre im Rahmen einer Prüfung auf seine weitere Eignung hin überprüft. Jeder Auditor erhält einen Auditorenausweis der DOGAUDIT®, der als Nachweis seiner Qualifikation dient.

Für das Qualitätsmanagement der DOGAUDIT®: Birgit Wakonig, BSc., Dr. Michaela Artwohl