

RICHTLINIE FÜR AUSBILDUNGSSTELLEN

im Bereich Personenzertifizierung gemäß ISO 17024

Rev. 19 / Stand: Oktober 2025

Anmerkung zum Dokument:

Dieses Dokument regelt die Bestimmungen für Steuerungsgruppen entlang der normativen Vorgaben aus der ISO 17024 und mitgeltenden Dokumenten. Der Intension von Normen entsprechend ist es erforderlich viele Dinge umfassend und detailliert zu beschreiben. Sie werden in diesem Formular nichts „Kleingedrucktes“ finden – es geht uns viel mehr darum, Sie ausreichend und transparent über Ihre Rolle als Mitglied in einer Steuerungsgruppe zu informieren.

Sollten (entlang normativer Formulierungen) Fragen auftauchen, kontaktieren Sie uns bitte jederzeit.

Inhaltsverzeichnis

1.	Allgemeines	3
2.	Verfahren zur Personenzertifizierung nach ISO 17024	4
3.	Bestimmungen des Zulassungsverfahrens	5
3.1	Neuzulassung	5
3.1.1	Einreichung „Antrag auf Zulassung als Ausbildungsstelle“	5
3.1.2	Prüfung Ihres Antrags auf Konformität	5
3.1.3	Ergebnis Ihres Antrags auf Zulassung als Ausbildungsstelle	6
3.1.4	Übermittlung der für die Zertifizierung erforderlichen Dokumente	6
3.1.5	Zulassung von PrüferInnen	7
3.2	Verlängerung des Status als zugelassene Ausbildungsstelle	7
3.1.5	Bewertung der eingereichten Prüfungsunterlagen	7
3.1.6	Evaluierung durch die PrüfungsteilnehmerInnen	7
4.	Bestimmungen bei Zertifikatsprüfungen	8
4.1	Prüfungsanmeldung über die Homepage	8
4.2	Beauftragung von PrüferInnen	9
4.3	Durchführung und Dokumentation der Prüfung	9
4.4	Übermittlung der Prüfsakte für die Bearbeitung und Zertifizierung	10
5.	Bestimmungen zur Verwendung von Dokumenten	10
6.	Bestimmungen zur Nennung von Verantwortlichen	12
7.	Bestimmungen zur Verantwortlichkeit	12

1. Allgemeines

Das Verfahren zur Zertifizierung einer Kompetenz erfordert gemäß der ISO 17024 („Allgemeine Anforderungen an Stellen, die Personen zertifizieren“) und dem Akkreditierungsgesetz der Österreichischen Bundesregierung (AkkG – Bundesgesetz über die Akkreditierung von Prüf-, Überwachungs- und Zertifizierungsstellen) das Einhalten gewisser Rahmenbedingungen.

Diese Richtlinie soll dazu dienen die, sich überschneidenden, Tätigkeiten von zugelassenen Ausbildungsstellen und der Zertifizierungsstelle bestmöglich zu gestalten und koordinieren um einerseits die Effizienz zu steigern und andererseits die Einhaltung der normativen und gesetzlichen Forderungen zu gewährleisten. Demnach richtet sich diese Richtlinie an

- ◆ Personen, die in zugelassenen Ausbildungsstellen tätig sind (im operativen und administrativen Bereich von Lehrgängen die zu einer Zertifizierung nach ISO 17024 führen) – hinsichtlich der einzuhaltenden formalen und zeitlichen Aspekte
- ◆ EntscheidungsträgerInnen in den zugelassenen Ausbildungsstellen - hinsichtlich der mit der Zulassung verbundenen Kosten, Rechte und Pflichten

Sämtliche in dieser Richtlinie enthaltenen Bestimmungen sind für alle betroffenen Personen und Organisationen als verbindlich anzusehen, und deren Anerkennung als zwingende Voraussetzung zur Zulassung als Ausbildungsstelle definiert. Die verbindliche Anerkennung erfolgt schriftlich auf folgenden Dokumenten:

- ◆ Richtlinie für Ausbildungsstellen
- ◆ und/oder
- ◆ Antrag auf Zulassung als Ausbildungsstelle

Ohne einer Zustimmung, zur Beachtung und Einhaltung der Bestimmungen, dieser Richtlinie ist eine Zulassung einer Ausbildungsstelle bzw. die Verlängerung einer Zulassung nicht möglich.

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass bestehende Verfahren der Zertifizierungsstelle, sowie Zertifizierungsprogramme selbst jeweils dynamisch an geänderte interne und externe Anforderungen (ISO 17024 und begleitende normative Dokumente) angepasst werden müssen. Diese Änderungen bzw. Anpassungen werden seitens der Zertifizierungsstelle implementiert und ausgeschrieben und sind von am Zertifizierungsprozess beteiligten Stellen (Ausbildungsstellen, PrüferInnen, Mitglieder von Steuerungsgruppen) gegebenenfalls unter Berücksichtigung von Übergangsfristen einzuhalten.

SystemCERT legt eindeutig fest, dass das Recht für sämtliche Entscheidungen der

- ◆ Erteilung der Zertifizierung
- ◆ Aufrechterhaltung der Zertifizierung
- ◆ Entscheidungen zur Re-Zertifizierung
- ◆ Erweiterung und Einschränkung des Geltungsbereiches der Zertifizierung
- ◆ Aussetzung und Zurückziehung der Zertifizierung

ausschließlich bei der Zertifizierungsstelle liegt.

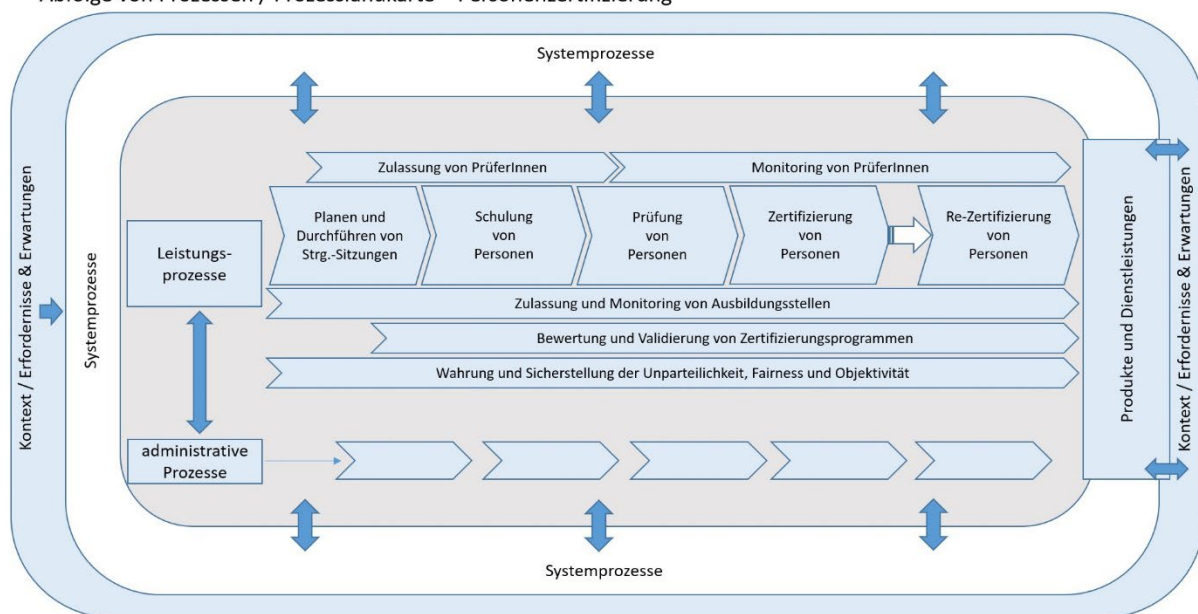
2. Verfahren zur Personenzertifizierung nach ISO 17024

Die Zertifizierung von Personen nach ISO 17024 ist auf Grund der hohen normativen und gesetzlichen Anforderungen ein komplexes Tätigkeitsfeld und gliedert sich in folgende Teilbereiche:

- ♦ die Entwicklung neuer Zertifizierungsprogramme
- ♦ die Zulassung von Ausbildungsstellen und PrüferInnen
- ♦ die Schulung von Personen
- ♦ die Durchführung von Prüfungen
- ♦ den Begutachtungs- bzw. den Zertifizierungsprozess, und
- ♦ einen kontinuierlichen Monitoring- und Überwachungsprozess

Die chronologische Abfolge dieser Tätigkeiten bzw. Bereiche ist in nachfolgender Grafik dargestellt.

Abfolge von Prozessen / Prozesslandkarte – Personenzertifizierung



Diese Richtlinie verfolgt auch das Ziel, die Abwicklung von Ausbildungen mit Personenzertifikaten zu vereinfachen, ohne die gegebenen Rahmenbedingungen zu verletzen. Demnach sind weiterführend die Rechte und Pflichten von zugelassenen Ausbildungsstellen den einzelnen Tätigkeiten bzw. Prozessen zugeordnet.

3. Bestimmungen des Zulassungsverfahrens

3.1 Neuzulassung

Grundlegend kann jede Bildungsorganisation als Ausbildungsstelle zugelassen werden womit die Berechtigung verbunden ist, eine Zertifizierung nach ISO 17024 der TeilnehmerInnen auf Basis des jeweiligen Zertifizierungsprogrammes zu beantragen.

Eine stets aktuelle Auflistung aller zertifizierbaren Kompetenzen bzw. Zertifizierungsprogramme ist der Website der Zertifizierungsstelle (www.systemcert.at) zu entnehmen.

Das Zulassungsverfahren beinhaltet mehrere Schritte die nachstehend näher erläutert werden:

3.1.1 Einreichung „Antrag auf Zulassung als Ausbildungsstelle“

Bitte senden Sie die erforderlichen Unterlagen an Nina Hackl (n.hackl@systemcert.at).

Sie senden uns den ausgefüllten und firmenmäßig gezeichneten „Antrag auf Zulassung als Ausbildungsstelle“ zu. Damit beauftragen Sie uns das Zulassungsverfahren zu eröffnen und bestätigen, die „Richtlinie zur Verwendung von Logos, Zertifikaten und Zeichen“ sowie die „Richtlinie für Ausbildungsstellen“ erhalten zu haben und diese zu befolgen.

Dem Antrag fügen Sie das Curriculum Ihres Lehrganges bei, welches in allen Kriterien konform mit dem zu Grunde liegenden Zertifizierungsprogramm sein muss. Hier sind neben den Lehrinhalten, der Lehrgangsdauer auch Aspekte wie Zugangsvoraussetzungen der TeilnehmerInnen, Ablauf der Prüfung, Kompetenz der PrüferInnen zu beachten.

Für das Zulassungsverfahren bei Ihrer Erstzulassung (entweder Online- oder Präsenzlehrgang) verrechnen wir, unabhängig vom Ergebnis, EUR 160,00 exkl. 20 % USt. pro Kompetenz.

Werden beide Lehrgangsarten eingereicht oder ein bereits zugelassener Lehrgang um die Möglichkeit von Online oder Präsenz erweitert, werden zusätzlich EUR 55,00 exkl. 20 % USt. in Rechnung gestellt. Die Rechnungslegung erfolgt mit Antragsstellung.

3.1.2 Prüfung Ihres Antrags auf Konformität

Sobald wir Ihre vollständigen Antragsunterlagen haben, leiten wir diese an die Mitglieder der jeweiligen Steuerungsgruppe weiter. Die Aufgabe dieses fachspezifischen Gremiums liegt darin Ihr Curriculum auf Plausibilität und Konformität mit dem zu Grunde liegenden Zertifizierungsprogramm zu überprüfen. Die Prüfung und Rückmeldung durch die Mitglieder der Steuerungsgruppe nimmt für gewöhnlich einen Zeitraum von 14 Tagen in Anspruch.

3.1.3 Ergebnis Ihres Antrags auf Zulassung als Ausbildungsstelle

- a) Ergibt die Rückmeldung der Mitglieder der Steuerungsgruppe Differenzen hinsichtlich der Konformität bzw. Plausibilität leiten wir Ihnen diese Rückmeldungen weiter – mit der Bitte um dementsprechende Adaptierung.
- b) Stimmt die Mehrheit der Mitglieder der Steuerungsgruppe für eine Zulassung Ihrer Organisation als Ausbildungsstelle erstellen wir für Sie die Zulassungs-urkunde (gültig für 3 Jahre) und senden diese an Ihre angegebene Adresse.

Ab diesem Zeitpunkt listen wir Ihre Organisation ebenfalls auf unserer Website als zugelassene Ausbildungsstelle für die entsprechende Kompetenz.

3.1.4 Übermittlung der für die Zertifizierung erforderlichen Dokumente

Der Begutachtungs- bzw. der Zertifizierungsprozess stützt sich auf die Evaluierung vorgegebener Kriterien, die in den Zertifizierungsprogrammen definiert sind. Um die Verifizierung der erforderlichen Unterlagen zu ermöglichen, bedarf es einer durchgängigen, für Dritte nachvollziehbaren, Dokumentation.

Sobald Ihre Organisation die Zulassung erlangt hat, übermitteln wir Ihnen für die jeweilige Kompetenz einen standardisierten Dokumentensatz der zwingend zu verwenden ist.

Dieser Dokumentensatz beinhaltet in der Regel:

- ♦ **Antrag auf Zertifizierung**

Beantragung der Zertifizierung durch die TeilnehmerInnen

- ♦ **Richtlinie zur Verwendung von Logos, Zertifikaten und Zeichen**

Zur Information für die TeilnehmerInnen

- ♦ **Datenblatt für TeilnehmerInnen**

Erfasst persönliche Daten der TeilnehmerInnen, die für die Zertifizierung erforderlich sind

- ♦ **Beurteilungsblätter**

Für die Prüfung.

- ♦ **Gleichwertigkeitsformular**

Für die Anrechnung von bereits absolvierten Lehrgängen oder der praktischen Erfahrung.

- ♦ **Prüfbegleiter**

Dieses Formular bildet das Deckblatt und ist den Unterlagen einmalig pro Prüfung beizulegen.

3.1.5 Zulassung von PrüferInnen

Bitte senden Sie die erforderlichen Unterlagen an Verena Papst (v.papst@systemcert.at).

Jede(r) PrüferIn muss vor der ersten Prüfung von der Zertifizierungsstelle zugelassen werden.

Die Zertifizierungsstelle ist verpflichtet die Leistungsfähigkeit und Objektivität aller verbundenen Stellen laufend zu überwachen, um die Gültigkeit und Wertigkeit des Zertifizierungsverfahrens zu gewährleisten.

Nach diesen Schritten sind Sie berechtigt Lehrgänge, mit Abschluss einer Zertifizierung nach ISO 17024 von SystemCERT, anzubieten bzw. durchzuführen.

Insbesondere für die Bewerbung und für die Kommunikation dieser Lehrgänge ist die verbindlich einzuhaltende Richtlinie zur Verwendung von Zertifikaten, Logos und Zeichen zu beachten.

3.2 Verlängerung des Status als zugelassene Ausbildungsstelle

Die Zertifizierungsstelle ist verpflichtet die Leistungsfähigkeit und Objektivität aller verbundenen Stellen laufend zu überwachen.

Um diesen Forderungen gerecht zu werden sind alle zugelassenen Ausbildungsstellen in einen Monitoringprozess involviert der seitens der Zertifizierungsstelle administriert und abgewickelt wird. Dieses Monitoring erstreckt sich jeweils über drei Jahre und ist Voraussetzung für die Verlängerung des Status als zugelassene Ausbildungsstelle.

3.1.5 Bewertung der eingereichten Prüfungsunterlagen

Die Zertifizierungsstelle bewertet die, jeweils nach einer Prüfung eingereichten, Unterlagen auf Vollständigkeit, Nachvollziehbarkeit und Aktualität hinsichtlich der Verwendung von Dokumenten.

Diese kontinuierliche Überwachung soll primär Verbesserungspotentiale ermitteln, um die Konformität und Fairness von Zertifizierungsprüfungen zu gewährleisten.

3.1.6 Evaluierung durch die PrüfungsteilnehmerInnen

Abrundend versendet die Zertifizierungsstelle an alle PrüfungskandidatInnen einen Evaluierungsbogen um den Prüfungsablauf, die Kompetenz und Objektivität des/r PrüferIn sowie die administrative Leistung der Ausbildungsstelle zu evaluieren.

Sämtliche Ergebnisse dieses Monitoringprozesses können von zugelassenen Ausbildungsstellen jederzeit eingesehen werden – bei nicht entsprechenden Ergebnissen sind verpflichtend Maßnahmen zu definieren und die Umsetzung zu überwachen. Bei Entsprechung kann die Zulassung um 3 Jahre verlängert werden.

Der Aufwand für diesen Monitoringprozess wird den Ausbildungsstellen zum Selbstkostenpreis der Zertifizierungsstelle verrechnet. Jeweils im ersten Jahr des Monitoringprozesses verrechnet SystemCERT einen Pauschalbetrag von EUR 480,00 zzgl. 20 % MwSt. pro Organisation (für die 3jährige Gültigkeit der Zulassung).

4. Bestimmungen bei Zertifikatsprüfungen

Die Durchführung von Prüfungen ist ein wesentlicher Bestandteil innerhalb des Zertifizierungsverfahrens, da im Zuge der Prüfung eine Feststellung der Kompetenzen erfolgt und diese weiterführend auf den Zertifikaten nach ISO 17024 bestätigt werden. Um eine Übereinstimmung bzw. Erfüllung aller Forderungen der ISO 17024 erreichen zu können bedarf es der Regelung einiger wichtiger Aspekte hinsichtlich der Prüfungen. Ausbildungsstellen verpflichten sich zur Einhaltung und Beachtung folgender Bestimmungen:

4.1 Prüfungsanmeldung über die Homepage

<https://www.systemcert.at/servicezone>

→ „Für Ausbildungsstellen“

→ „Prüfungsanmeldung für zugelassene Ausbildungsstellen“

Achtung: Prüfungen müssen 4 Wochen für Prüfungstermin angemeldet werden!

Bitte nutzen Sie für das Hochladen der **TeilnehmerInnen-Liste** ausschließlich unsere **Excel-Vorlage**, die auf unserer Website zur Verfügung gestellt wird:

Download der Excel-Vorlage "TeilnehmerInnenliste":

TeilnehmerInnen-Liste *

Bitte nutzen Sie für das hochladen der Teilnehmerdaten ausschließlich unsere Excel Vorlage. → [Download Excel Vorlage Teilnehmerliste](#)

Datei wählen...

Datei hierher ziehen

4.2 Beauftragung von PrüferInnen

Auf Basis Ihrer Angaben übermitteln wir dem Prüfer bzw. der PrüferIn die Beauftragung für die Prüfung, welche ausgefüllt und unterfertigt an die Zertifizierungsstelle retourniert werden muss.

Mit dieser schriftlichen und verbindlichen Beauftragung wird die Einhaltung der Forderungen der ISO 17024 an PrüferInnen gewährleistet. Diese sind wie folgt definiert:

- ◆ PrüferInnen müssen mit dem jeweiligen Zertifizierungsprogramm vertraut sein
- ◆ PrüferInnen müssen in der Lage sein die Prüfverfahren und Prüfdokumente anzuwenden
- ◆ PrüferInnen müssen frei von jeglichen Interessenskonflikten sein und in der Lage objektive Bewertungen durchzuführen
- ◆ PrüferInnen befolgen und anerkennen die Bestimmungen bei Zertifizierungsprüfungen, sowie ggf. die Bestimmungen von Online-Prüfungen
- ◆ PrüferInnen bestätigen die Richtlinie Code of Conduct gelesen zu haben und halten diese ein.

Sobald wir die Beauftragung erhalten haben und freigegeben haben, kann die Prüfung (konform mit dem Zertifizierungsprogramm) durchgeführt werden.

4.3 Durchführung und Dokumentation der Prüfung

Jede Zertifikatsprüfung ist gemäß den Forderungen des jeweilig zu Grunde liegenden Zertifizierungsprogrammes durchzuführen und anhand der standardisierten Dokumente der jeweiligen Kompetenz, für Dritte nachvollziehbar, zu dokumentieren. Dies bedeutet, dass die Dokumentation in einer leserlichen Schrift erfolgen muss und dass bspw. gestellte Verständnisfragen im ausreichenden Umfang mitdokumentiert werden. Ebenfalls müssen die Bewertung bzw. die Bewertungsergebnisse eindeutig aus der Dokumentation hervorgehen. (zB Positiv/Negativ, Markierung von falschen Antworten bei MCT, Beurteilungsblatt pro TeilnehmerIn...)

Um Gefährdungspotentiale hinsichtlich der Prüfung zu unterbinden verpflichten sich PrüferInnen und Ausbildungsstellen zur Beachtung und Einhaltung nachstehender Bestimmungen:

- ◆ PrüferInnen müssen während der Prüfung ständig als Aufsichtspersonen anwesend sein, um Betrugsversuche aller Art zu verhindern.
- ◆ PrüferInnen bzw. Ausbildungsstellen stellen die Mindestanforderungen an Prüfungen für die TeilnehmerInnen zur Verfügung. Dazu zählt neben einem geeigneten Prüfungsort und Prüfungsräumlichkeiten auch die Bereitstellung etwaiger, für die Prüfung erforderlichem Equipment, wie bspw. Präsentationstools, Prüfungstücke und Werkzeug.
- ◆ Ausbildungsstellen müssen dafür Sorge tragen, dass Aufgabenstellungen und Fragenstellungen bei Prüfungen variieren. Eine ständige Verwendung von zB gleichen Multiple-Choice-Test-Fragen ist nicht zulässig.
Ebenso ist bei der Durchführung von MCT eine Verwendung von einer erhöhten Anzahl an Fragen, gegenüber den Festlegungen im Zertifizierungsprogramm, nicht zulässig. Die Zertifizierungsprüfung umfasst exakt die Anzahl und Segmentierung der Fragen gemäß den Definitionen im Zertifizierungsprogramm.

Die PrüfungskandidatInnen müssen durch PrüferInnen bzw. durch die Ausbildungsstelle identifiziert werden.

4.4 Übermittlung der Prüfkarte für die Bearbeitung und Zertifizierung

Nach der durchgeführten Prüfung benötigen wir zur Zertifizierung die lückenlose und nachvollziehbare Dokumentation hinsichtlich der Erfüllung aller geforderten Kriterien.

Die Prüfkarte pro TeilnehmerIn bestehend aus Prüfungsunterlagen (MC-Test, Beurteilungsblätter, Praxisarbeit, etc.) und den persönlichen Unterlagen (Antrag auf Zertifizierung, spezifische Nachweise) können auf die Cloud von SystemCERT hochgeladen werden:

<https://systemcert.cloud-workspace.at/login>

Für jede Kompetenz stellen wir Ihnen eine Checkliste zur Erstellung des Prüfkartes zur Verfügung, um sicherzustellen, dass sich die Zertifizierung auf Grund von unvollständigen Unterlagen, zeitlich nicht verzögert.

Bei Übermittlung von vollständigen Unterlagen der TeilnehmerInnen benötigen wir für die Ausstellung der Zertifikate in der Regel max. 3 Wochen. Die Frist für die Übermittlung der Unterlagen seitens der Ausbildungsstelle beträgt ebenso max. 3 Wochen ab Prüftermin. Bei einer verzögerten Übermittlung durch die Ausbildungsstelle übernimmt SystemCERT keinerlei Haftung

Die Rechnungslegung der Gebühr erfolgt an den/die AntragstellerIn bzw. die Ausbildungsstelle nach Eingang dieser durch SystemCERT - unabhängig davon ob die Zertifizierung abgeschlossen wurde.

5. Bestimmungen zur Verwendung von Dokumenten

Zertifizierungsprogramme und deren mitgeltenden Dokumente wie zB Beurteilungsblätter unterliegen, durch die Durchführung von kontinuierlichen Arbeits-Praxis-Analysen, einem ständigen Wandlungsprozess.

Um die stetige Verwendung von aktuellen Dokumenten zu gewährleisten, stellt die Zertifizierungsstelle sämtliche Dokumente in der Cloud (SystemCERT-Dokumentenplattform)

<https://systemcert.cloud-workspace.at/login>

zur Verfügung.



Die **Zugangsdaten** für die SystemCERT Cloud werden Ihnen im E-Mail mit der Bestätigung über die Zulassung als Ausbildungsstelle zugesendet.

Ausbildungsstellen und deren MitarbeiterInnen verpflichten sich zur kontinuierlichen Überprüfung der Aktualität der verwendeten Dokumente. Sämtliche Dokumente der Zertifizierungsstelle weisen in der Fußzeile und im Dateinamen den Revisionsstand aus. Auf Basis dieses Revisionsstandes kann die Aktualität der jeweiligen Dokumente überprüft werden.

Nachstehend sind die, für Ausbildungsstelle wichtigsten Dokumente zur Orientierung aufgelistet:

Direkte Dokumente	relevant für			
	PrüferInnen	TeilnehmerInnen	Ausbildungs- stelle	Strg-Gruppe
FO Antrag Zertifizierung		X		
FO TN Datenblatt		X		
FO Beurteilungsblatt Allgemein	X			
FO Beurteilungsblatt Praxisarbeit	X			
FO Gleichwertigkeitsprüfung		X		X
FO Musterzertifikat			X	
CL Checkliste Prüfact	X		X	
FO Kompetenzfeststellung	X			X

Indirekte Dokumente	relevant für			
	PrüferInnen	TeilnehmerInnen	Ausbildungs- stelle	Strg-Gruppe
FO Antrag Zulassung A-Stelle			X	
CL Checkliste Unparteilichkeit	X			
RL Richtlinie für Ausbildungsstellen			X	
RL Richtlinie für PrüferInnen	X			
RL Statuten von Strg Gruppen				X
FO Antrag Zulassung als PrüferIn	X			
CL Checkliste zur Verwendung v. Zertifikaten, Zeichen und Logos		X	X	
FO Antrag auf Statuswechsel		X		
FO Antrag auf Verlängerung		X		
FO Antrag auf Re-Zertifizierung		X		

6. Bestimmungen zur Nennung von Verantwortlichen

Um eine effiziente Kommunikation zwischen der Zertifizierungsstelle und den Ausbildungsstellen zu gewährleisten benötigen wir für jede Ausbildungsstelle zumindest eine namhaft gemachte Ansprechperson. Die Benennung dieser Personen erfolgt grundsätzlich mit dem Antrag zur Zulassung als Ausbildungsstelle – im Falle einer personellen Änderung ist die Zertifizierungsstelle zu informieren.

7. Bestimmungen zur Verantwortlichkeit

Zugelassene Ausbildungsstellen verpflichten sich keinerlei Informationen über AntragstellerInnen, KandidatInnen und zertifizierte Personen, die während der übertragenen Tätigkeiten des Zertifizierungsprozesses ergeben, an Unbefugte weiterzugeben.

Zur Wahrung der Bestimmungen der DSGVO schließt SystemCERT mit zugelassenen Ausbildungsstellen eine Vereinbarung zur Datenverarbeitung ab.