

gut  
beraten

Besser. Weiter. Bilden.

# Qualitätssicherungshandbuch

Regelmäßige Weiterbildung der vertrieblich Tätigen  
in der Versicherungswirtschaft

Eine Initiative der Versicherungswirtschaft



## Abkürzungsverzeichnis

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

## Gleichstellungshinweis

Wird zur besseren Lesbarkeit 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: Juni 2022



# Inhalt

<b>1</b>	<b>Die gesetzlichen Grundlagen</b> .....	4
<b>2</b>	<b>Die Qualitätssicherung in der Brancheninitiative <i>gut beraten</i></b> .....	5
2.1	<b>Ziele und Ansatz der Qualitätssicherung</b> .....	5
2.2	<b>Zuständigkeiten in der Qualitätssicherung</b> .....	5
2.3	<b>Elemente der Qualitätssicherung</b> .....	6
<b>3</b>	<b>Die Zertifizierung (mit Qualitätssiegel)</b> .....	7
3.1	<b>Begrifflichkeiten</b> .....	7
3.2	<b>Der Zertifizierungsprozess</b> .....	8
3.3	<b>Verwendungsbestimmungen für das Qualitätssiegel</b> .....	10
<b>4</b>	<b>Das Audit</b> .....	11
4.1	<b>Ziel des Auditverfahrens</b> .....	11
4.2	<b>Der Auditprozess im Überblick</b> .....	11
4.2.1	Audit durch die Geschäftsstelle <i>gut beraten</i> .....	12
4.2.2	Audit durch externe Auditoren .....	13
4.3	<b>Gegenstand des Audits</b> .....	15
4.4	<b>Auditergebnisse und Konsequenzen</b> .....	16
4.5	<b>Kosten des Audits</b> .....	17
4.6	<b>Die Auditoren</b> .....	17
<b>5</b>	<b>Das Monitoring</b> .....	18
<b>6</b>	<b>Die Beratungselemente im Qualitätssicherungsprozess</b> .....	19
6.1	<b>Qualitätssicherungs-Dialog</b> .....	19
6.2	<b>Maßnahmen-Check</b> .....	19
<b>7</b>	<b>Die Ausweisung und Buchung von Bildungszeiten in der Weiterbildungsdatenbank</b> .....	19
7.1	<b>Ausweisung und Eintragungen von Bildungszeiten durch Bildungsdienstleister</b> .....	19
7.2	<b>Trusted Partner Konto Plus (TP Konto Plus)</b> .....	20
7.3	<b>Manuelle Eintragungen von Bildungsmaßnahmen (Bildungskonto Plus)</b> .....	20
<b>8</b>	<b>Weiterführende Quellen</b> .....	21

# 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 Kunden 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 Jahr 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, Kunden, 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, 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 des vertrieblich Tätigen.

### Trusted Partner Service (TP Service)

Der Trusted Partner Basis kann zusätzlich die Zertifizierung als Trusted Partner Service erlangen. Der TP Service handelt als Vertreter und Beauftragter eines vertrieblich Tätigen bei der Verwaltung seines Bildungskontos. Der Kontoinhaber erteilt dem TP Service einen schriftlichen Auftrag zur Verwaltung des Bildungskontos. Damit erhält der TP Service ein uneingeschränktes Leserecht auf das Bildungskonto und verpflichtet sich zur Pflege der Stammdaten des vertrieblich Tätigen. Das Leserecht des Kontoinhabers bleibt davon unberührt.

### Trusted Partner Konto Plus (TP Konto Plus)

Der Trusted Partner Service kann zudem 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 Kontoinhaber 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 kann die Maßnahme gebucht werden.

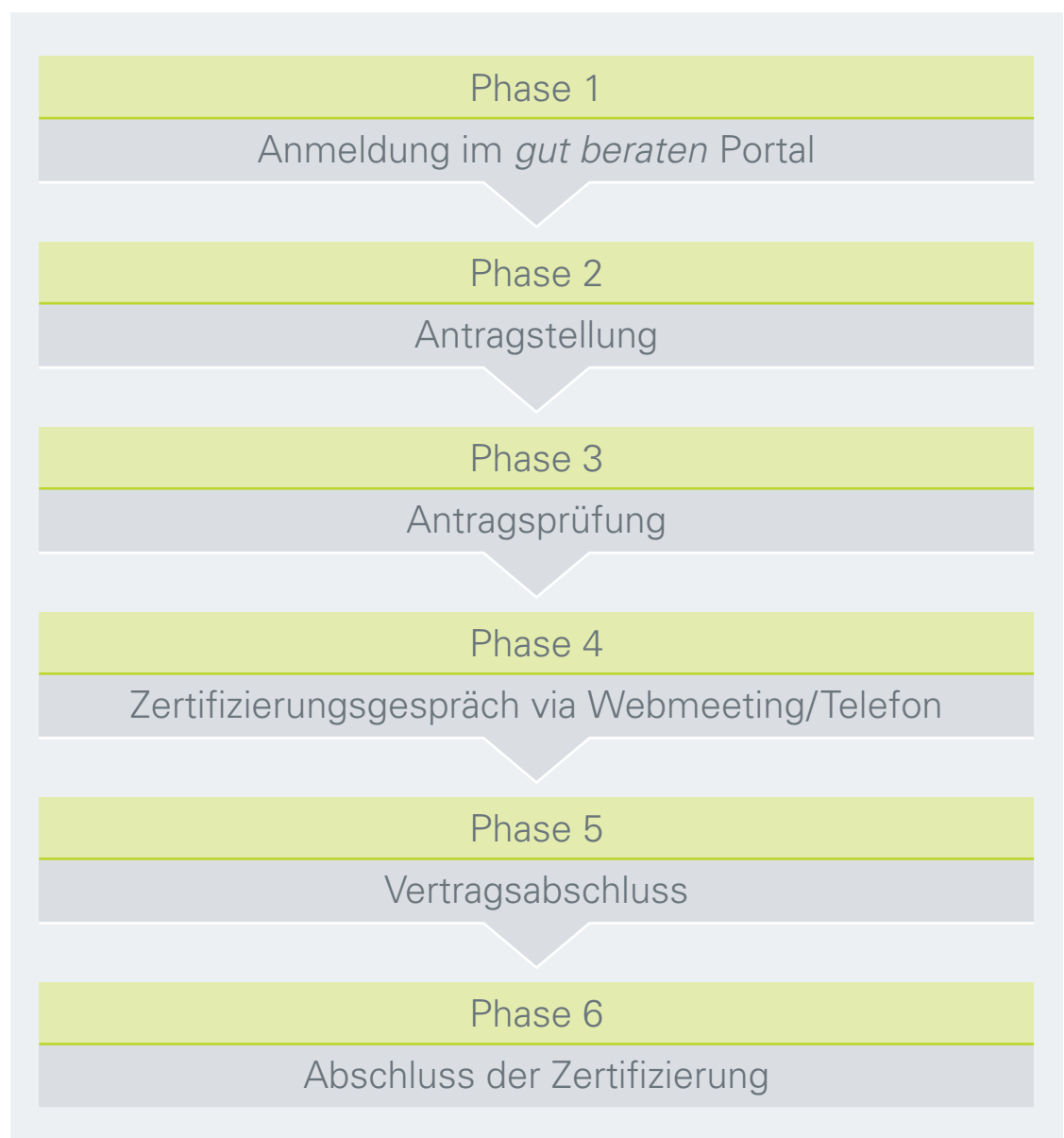
## 3.2 Der Zertifizierungsprozess

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 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:





### Phase 1 Anmeldung im *gut beraten* Portal (GBP)

Die Zertifizierung erfolgt online über das *gut beraten* Portal. Im ersten Schritt werden Zugangsdaten angefordert, diese ermöglichen einen Login in das Serviceportal, in dem der Zertifizierungsantrag gestellt wird.

### Phase 2 Antragstellung

Mit dem Antrag auf Zertifizierung werden u.a. folgende Angaben zum Unternehmen erfasst:

- Unternehmensart
- Firmierung und Gesellschaftsform
- Unternehmenszweck
- Ein hauptverantwortlicher Ansprechpartner

Dann erfolgt ein Download der Durchführungsbestimmungen.

Je nach Gesellschaftsform ist ein **Unternehmensnachweis** im PDF-Format 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 **Teilnehmerbeschreibung** und einem **Ablaufplan für die Trainer**. Musterbeispiele für Teilnehmerbeschreibungen und Trainerablaufpläne finden sich in den Anrechnungsregeln.

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

### Phase 3 Antragsprüfung

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

### Phase 4 Zertifizierungsgespräch via Webmeeting/Telefon

Die Geschäftsstelle *gut beraten* vereinbart mit dem Antragsteller einen Termin für das Zertifizierungsgespräch. Ziel ist die Sicherstellung der Einhaltung der Anrechnungsregeln von *gut beraten* innerhalb der antragstellenden Organisation. Gegenstand des etwa 60-minütigen Gesprächs sind folgende Themen:

- Abgleich der Antragsdaten
- Erläuterungen und Auswahl der gewünschten Leistungen
- Rechte und Pflichten als zertifizierter Partner
- Anrechnungsregeln, gesetzliche Grundlagen und Hinweise der Aufsichtsinstanzen
- Seminarbeispiel und ggf. Blick auf das (geplante) Seminarprogramm
- Qualitätssicherung und deren Komponenten
- Sofern zutreffend: Einführung in die Funktionen der Weiterbildungsdatenbank
- Nächste Schritte (Vertragsversand etc.)

Das Gespräch wird dokumentiert und die Dokumentation archiviert.

### Phase 5 Vertragsabschluss entsprechend der gewählten Leistungen

Im Anschluss an das Zertifizierungsgespräch versendet die Geschäftsstelle *gut beraten* den Antrag zum Vertragsabschluss. Der Vertragspartner wählt das gewünschte Leistungsmodell und sendet den unterschriebenen Antrag an die Geschäftsstelle zurück.

Nach Vertragsabschluss erfolgt die Rechnungsstellung.

Die Kostenbeiträge unterscheiden sich je nach Unternehmensart, den entsprechenden Parametern und den gebuchten Leistungen. Einzelheiten enthält das Dokument „Kostenbeiträge/Leistungsbeschreibung“ auf der Homepage [www.gutberaten.de](http://www.gutberaten.de).

#### **Phase 6 Aktivierung der Zertifizierung ggf. mit Zugang zur Weiterbildungsdatenbank**

Nach Zahlungseingang werden das individualisierte Qualitätssiegel und die Zertifizierungsurkunde zum Download im *gut beraten* Portal bereitgestellt. Die Zertifizierung ist damit abgeschlossen.

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 hauptverantwortliche Ansprechpartner erhält Zugangsdaten und kann weitere Benutzer anlegen sowie deren Rolle und Rechte in den Einstellungen verwalten.

### 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 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 Prüfung von Dokumenten. Die Prüfung erfolgt grundsätzlich alle drei Jahre. Abweichungen sind in begründeten Fällen möglich. Die Durchführung erfolgt in der Regel online.

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 erfolgt ein Audit durch einen externen Auditor, der von der Geschäftsstelle *gut beraten* beauftragt wird.

Abweichungen 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*



## 4.2.2 Audit durch externe Auditoren



## Auditor

### Versand Auditbericht an die Geschäftsstelle

Der Auditor erstellt spätestens zwei Wochen nach Beendigung des Audits einen Auditbericht und übermittelt diesen der Geschäftsstelle *gut beraten*. Mit dem Auditbericht gibt er eine Empfehlung zum Auditergebnis ab.

## Geschäftsstelle *gut beraten*

### Ergebnismitteilung an BDL und Abschluss des Audits

Der Auditbericht wird von der Geschäftsstelle *gut beraten* innerhalb von zwei Wochen geprüft. Der Bildungsdienstleister erhält mit der Ergebnismitteilung den finalen Auditbericht von der Geschäftsstelle. Werden Abweichungen, Pflichtverletzungen oder sonstige Mängel festgestellt, ist der Bildungsdienstleister zur unverzüglichen Behebung verpflichtet.

## 4.3 Gegenstand des Audits und Auditumfang

Für das Audit sind je Bildungsmaßnahme folgende Dokumente erforderlich:

- Nachweis über die Konzeption der Bildungsmaßnahme mit zeitlichem Vorlauf
- Beschreibung für die Teilnehmer
- Ablaufplanung
- Teilnahmenachweis
- Zusätzliche Anforderungen für spezifische Lernformen sind ebenfalls, wie in den Anrechnungsregeln beschrieben, zu dokumentieren; z.B. die Implementierung einer nachweisbaren 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.

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

Für Unternehmen, die zu wenige Maßnahmen für eine Auditdurchführung haben, wird anstelle eines Audits ein Qualitätssicherungs-Dialog durchgeführt. In diesem Fall ist dieser verpflichtend für den zertifizierten Partner.

## Stichprobe des Audits

Die Stichprobe für das Audit wird aus den vom Bildungsdienstleister durchgeführten Bildungsmaßnahmen nach dem Zufallsprinzip gezogen und nach Lernform gruppiert. Für Versicherungsunternehmen und deren Vertriebsgesellschaften, die ihre Bildungsmaßnahmen nicht in der Weiterbildungsdatenbank erfassen, bedarf es der Bereitstellung einer von *gut beraten* definierten Stichprobe der durchgeführten Bildungsmaßnahmen in Form einer CSV-Datei an die Geschäftsstelle.

Für einen datenschutzkonformen und gesicherten Datenaustausch steht ein SharePoint-System im *gut beraten* Portal zur Verfügung. Über dieses System findet sämtlicher Austausch von sensiblen Daten und Dokumenten zwischen dem Bildungsdienstleister und dem Auditor bzw. der Geschäftsstelle statt.

Auf Grundlage der Stichprobe erstellt die Geschäftsstelle *gut beraten* einen Auditplan und einen Bewertungsbogen. Der Auditplan wird dem BDL von dem Auditor bzw. der Geschäftsstelle über das *gut beraten* Portal zur Verfügung gestellt.

Daraufhin stellt der Bildungsdienstleister die zur Prüfung notwendigen Dokumente zusammen.

Der Auditplan beinhaltet mindestens folgende Datenfelder:

- Prüf-Nr. Audit
- Interne Buchungs-ID
- Titel der Maßnahme
- Datum der Maßnahme
- Lerninhalt
- Gebuchte Bildungszeit
- Anzahl der Teilnehmer

## 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 Der Bildungsdienstleister erhält ein Auditzertifikat
Die Erfolgsquote liegt unter 70, aber bei mindestens 50 Prozent	Es ist eine Nachbesserung oder ein Wiederholungsaudit erforderlich
Die Erfolgsquote liegt unter 50 Prozent	Das Audit ist nicht bestanden Es ist ein Wiederholungsaudit erforderlich



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 einen externen Auditor wählen. Diese Zusatzleistungen werden dem Bildungsdienstleister separat in Rechnung gestellt.

## 4.6 Die Auditoren

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

### Anforderungen zur Zulassung als externer Auditor

Der Qualitätssicherungsausschuss legt die Kriterien für die Zertifizierung der externen Auditoren fest.

Der Bewerber muss

- eine Ausbildung als Auditor für die Normenreihe DIN 9000, bevorzugt für die Norm DIN 29990 nachweisen (Zertifikat, Teilnahmebescheinigung) und mindestens 1 Jahr Berufserfahrung als Auditor nachweisen (Zeugnisse oder andere geeignete Nachweise),
- alternativ weist der Bewerber eine langjährige Tätigkeit in der Weiterbildung der Versicherungswirtschaft sowie Erfahrungen in der Qualitätssicherung von *gut beraten* nach,
- unbefangen sein, d. h. es darf keine Interessenlage vorliegen, die die Urteilsfähigkeit als Auditor beeinträchtigt, z. B. durch eine Tätigkeit bei einem zertifizierten Partner der Initiative *gut beraten*.

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

Der Auditor wird in einer Schulung durch die Geschäftsstelle in den Aufgabenbereich eingewiesen. Für den Erhalt eines Zertifikats, das zur Tätigkeit als Auditor im Rahmen der Initiative *gut beraten* berechtigt, muss der Auditor eine Schulung erfolgreich absolvieren.

Alle von der Geschäftsstelle zertifizierten Auditoren erhalten eine Zertifizierungsnummer, die wie folgt aufgebaut ist:

GB-AUD-JJJJMMTT-3XXXX

## Pflichten des zertifizierten externen Auditors

Der zertifizierte Auditor gibt eine schriftliche Erklärung darüber ab, bei seinen Tätigkeiten die Vorgaben des Qualitätssicherungsausschusses bzw. der Geschäftsstelle *gut beraten* einzuhalten sowie die Vertraulichkeit der ihm zur Kenntnis gelangten Informationen zu wahren. Außerdem erklärt 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 Auditoren. 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 Auditoren

Die Teilnahme der Auditoren an den Veranstaltungen wird durch die Geschäftsstelle dokumentiert.

Sollte ein Auditor bei mehrmaliger Einladung stets seine Teilnahme absagen, so behält sich die Geschäftsstelle vor, den Vertrag mit dem Auditor zu kündigen.

## Evaluation

Um die Qualität des Auditverfahrens sicherzustellen und Prozessverbesserungen sowie Schulungsbedarf zu identifizieren, wird die Tätigkeit der Auditoren 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 ausführlichen 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 Industrie- und Handelskammern.

# 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 für seine servicenehmenden Kontoinhaber 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 kann 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)

Kontoinhaber 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 die Leistung „Buchungen in die Weiterbildungsdatenbank“ gewählt haben.

Die Funktion „Bildungskonto Plus“ kann vom Kontoinhaber beim *gut beraten* Support [www.gutberaten.de/support/kontakt/](http://www.gutberaten.de/support/kontakt/) formlos beantragt werden. Der kalenderjährliche Kostenbeitrag ist im Dokument „Kostenbeiträge/Leistungsbeschreibung“ auf der *gut beraten* Homepage [www.gutberaten.de](http://www.gutberaten.de) hinterlegt.

Der Kontoinhaber 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](http://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 (BWV) 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 (BWV) e.V.

Geschäftsstelle *gut beraten*

Arabellastraße 29

81925 München

Telefon 089 922001-850

[info@gutberaten.de](mailto:info@gutberaten.de)

[www.gutberaten.de](http://www.gutberaten.de)