

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung .....	2
1.1	Vom privatwirtschaftlichen Akkreditierungssystem zur staatlich beliehenen DAkKS .....	2
1.2	Die Stellung des VUP zur Akkreditierung .....	2
1.3	Die grundsätzliche Position des VUP zum Akkreditierungssystem seit 2010 und der Anlass der vorliegenden Erhebung.....	2
1.4	Zielsetzung.....	3
2	Vorgehensweise.....	3
2.1	Datenerhebung.....	3
2.2	Datenauswertung .....	3
3	Ergebnisse.....	4
3.1	Betriebliche Angaben.....	4
3.1.1	Angaben zur bisherigen Akkreditierungsstelle und bisherigen Akkreditierungsverfahren .....	4
3.1.2	Angaben zu den beteiligten Unternehmen .....	5
3.2	Vergleichende Bewertung der Akkreditierungsverfahren der DAkKS und denen der Vorgängerorganisationen .....	6
3.2.1	Bewertung des Zeitaufwands zur Vorbereitung der Akkreditierungsverfahren.....	6
3.2.2	Bewertung der Betreuung bei der Vorbereitung auf das Akkreditierungsverfahren .....	7
3.2.3	Bewertung der Zeitemfangs der Vor-Ort-Begehung sowie vergleichende Einschätzung gegenüber den Verfahren vor 2010.....	8
3.3	Gutachtereinsatz.....	9
3.3.1	Vergleich der Anzahl an eingesetzten Gutachtern in vergleichbaren Verfahren .....	9
3.3.2	Ablehnung von Gutachtern der DAkKS .....	10
3.3.3	Gesamteindruck der Qualität des Gutachterpools bei Vorgängerorganisationen und bei der DAkKS.....	10
3.4	Auswertung der Begehungen, Rückmeldungen, Gebühren .....	11
3.4.1	Bearbeitungszeit nach der Vor-Ort-Begehung.....	11
3.4.2	Qualität der Rückmeldungen nach der Vor-Ort-Begehung, z.B. zu Korrekturmaßnahmen etc. ....	12
3.5	Gebühren.....	13
3.5.1	Transparenz und Beanstandung von Gebührenbescheiden.....	13
3.5.2	Qualitativer Vergleich der Gebühren.....	13
3.5.3	Quantitativer Vergleich der Gebühren zwischen früheren Akkreditierungsverfahren und den Verfahren der DAkKS .....	14
3.5.4	Auswirkungen des gegenwärtigen nationalen Akkreditierungssystems auf Geschäftsbereiche .....	15
3.6	Äußerungen zu Aspekten, die im Fragebogen nicht angesprochen wurden, die den Mitgliedsunternehmen jedoch wichtig sind .....	15
3.7	Fachliche Bewertung der Begutachter .....	17
4	Ausblick.....	18

# 1 Einleitung

## 1.1 Vom privatwirtschaftlichen Akkreditierungssystem zur staatlich beliehenen DAkKS

Die Akkreditierung von Prüflaboratorien hat sich seit Beginn der 1990er Jahre als ein System des Qualitätsmanagements in Deutschland auf ursprünglich privatwirtschaftlicher Ebene etabliert. In einem Zeitraum von knapp 20 Jahren haben sich auf Basis der DIN EN ISO 17025 und ihres Vorläufers, der DIN EN 45001, mehrere Akkreditierungsgesellschaften gebildet (z.B. DAP, DACH, TGA, DATech u.a.m), die in den Jahren bis 2009 gut funktionierende und kosteneffiziente Akkreditierungsverfahren etabliert haben. Durch Veränderungen der politischen Rahmenbedingungen auf europäischer Ebene wurde die Akkreditierung von Prüflaboratorien eine staatliche Angelegenheit; damit verbunden war die Notwendigkeit, dass es in jedem Mitgliedsstaat nur eine einzige Akkreditierungsstelle geben darf. Mit Inkrafttreten des Akkreditierungsstellengesetzes wurde dieser Anforderung genüge getan, die „Deutsche Akkreditierungsstelle GmbH“ (DAkKS) gegründet und zu Beginn des Jahres 2010 mit dem entsprechenden gesetzlichen Auftrag beliehen. Da sich das „Know how“ über das Akkreditierungswesen über viele Jahre in den vorgenannten privatwirtschaftlichen Organisationen entwickelt hat, war es durchaus sinnvoll, in die neu formierte staatlich beliehene Institution DAkKS Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den „Vorgängerorganisationen“ zu übernehmen. Da die Vorgängerorganisationen teilweise nur wenige spezifische Marktsegmente bearbeiteten, ist das Aufgabenspektrum der DAkKS – im Vergleich zu denen einzelner Vorgängerinstitutionen – umfangreicher geworden.

## 1.2 Die Stellung des VUP zur Akkreditierung

Seit seiner Gründung im Jahre 1994 hat der Deutsche Verband unabhängiger Prüflaboratorien positiv dem sich etablierenden privatwirtschaftlichen Akkreditierungssystem gegenüber gestanden, da es einem zentralen Anliegen des Verbandes entsprach, die Qualität von Analyse- und Prüfdienstleistungen zu befördern und entsprechende Qualifikationen von Laboratorien und Prüfeinrichtungen nach außen auch kenntlich darstellen zu können. Zur Beförderung des sich etablierenden Systems entsandte der VUP über seinen Mitglieder Vertreter in die Gremien der verschiedenen Akkreditierungsgesellschaften und brachte so die notwendige Praxiserfahrung in das System ein. Dabei waren dem VUP drei Dinge besonders wichtig:

- (1) die Unabhängigkeit der Akkreditierungsgesellschaften von einer eventuellen Einflussnahme durch die begutachteten Laboratorien;
- (2) die zeitliche und bürokratische Effizienz der Arbeit der Akkreditierungsgesellschaften;
- (3) eine Begrenzung der direkten Kosten des Akkreditierungsverfahrens auf das unbedingt notwendige.

Dem VUP und seinen Mitgliedslaboratorien war damals wie heute klar, dass das von ihm unterstützte Akkreditierungssystem nicht zum Nulltarif zu haben ist, wies aber immer darauf hin, dass der Gesamtaufwand, der sich aus den Punkten (2) und (3) ergibt, in einem vernünftigen Verhältnis zu Qualität und Wirtschaftsleistung bleiben muss. Besonders lag es dem VUP daran, ein vertrauensvolles privatwirtschaftliches System für den „gesetzlich nicht geregelten Bereich“ zu schaffen, dessen Resultate dann in Notifizierungsverfahren von zuständigen Behörden für den gesetzlich geregelten Bereich übernommen werden konnten ... was dann letztendlich den Prüfeinrichtungen Zusatzkosten für Wiederholungsaktivitäten wie Audits etc. ersparte.

## 1.3 Die grundsätzliche Position des VUP zum Akkreditierungssystem seit 2010 und der Anlass der vorliegenden Erhebung

Der VUP begrüßt – nach wie vor – grundsätzlich ein funktionierendes Akkreditierungssystem als Vertrauensinstrument, von dem die Kunden der Prüfeinrichtungen und letztendlich damit die Verbraucher insgesamt profitieren. Er wird sich auch in Zukunft engagiert in den geschaffenen Gremien des Systems einbringen. Durch die Schaffung einer einzigen nationalen Akkreditierungsstelle ist sicherlich der in Abschnitt 1.2 genannte Punkt (1), die Unabhängigkeit von den zu akkreditierenden Prüfeinrichtungen, unzweifelhaft gewährleistet. Nach etwa einjähriger Tätigkeit der DAkKS mehrten sich in der Geschäftsstelle des VUP allerdings Rückäußerungen von Mitgliedslaboratorien, die folgende Erfahrungen thematisierten:

- (1) überlange Verfahrensdauern
- (2) überhöhte Kosten
- (3) verstärkte Bürokratie

Da es dem VUP ein zentrales Anliegen ist, sich für eine tragbare Relation von Aufwand und Kosten der Akkreditierungsverfahren einzusetzen, wurde im März 2011 eine „Projektgruppe Akkreditierung“ gegründet, die sich dieser Thematik zuwenden sollte. Vor allem sollte erhoben werden, ob die o.g. kritischen Rückmeldungen der Verbandsmitglieder eher Einzelmeinungen darstellen oder ob sie doch als repräsentativ zu werten sind. Als Vorsitzender wurde

Prof. Dr. Harald Platen gewählt, der gemeinsam mit der Geschäftsstelle einen Fragebogen erstellte, der ab 31. August 2011 an die Mitgliedsunternehmen versendet wurde (Einzeinheiten: siehe Abschnitt 2.1).

#### 1.4 Zielsetzung

Mit der im August 2011 begonnenen systematischen Erfassung von Erfahrungen der Mitgliedslaboratorien des VUP mit der Akkreditierungstätigkeit der DAkkS sollen fundierte Informationen gesammelt werden, die es dem Präsidium des VUP ermöglicht, die Interessen seiner Mitglieder im nationalen Akkreditierungsgeschehen nachhaltig zu vertreten. Zum Zeitpunkt der ersten Veröffentlichung der Ergebnisse in dieser Form im September 2012 ist noch nicht der Anspruch zu erheben, dass die Ergebnisse bereits einen repräsentativen Charakter haben. Mit der zukünftigen kontinuierlichen Fortführung der Umfrage unter den Mitgliedslaboratorien soll die Aussagekraft des Datenbestands mittelfristig immer fundierter werden.

## 2 Vorgehensweise

### 2.1 Datenerhebung

15.08.2011 – 30.08.2011	Erarbeitung des Erhebungsbogens und des Erhebungsverfahrens durch den Vorsitzenden der Projektgruppe Akkreditierung und die Geschäftsstelle des VUP; Abstimmung mit dem Vorstand des VUP
31.08.2011	Versand des Erhebungsbogens an die Mitgliedslaboratorien per E-Mail, verbunden mit der Bitte, diese ausgefüllt möglichst bis zum 11.09.2011 an die Geschäftsstelle zurück zu senden. Information der Öffentlichkeit mittels VUP-Info 11.109
31.08.2011 – 11.09.2011	Rücklauf der ersten 26 Erhebungsbögen
22.09.2011	Präsentation der ersten Zwischenergebnisse aus der Auswertung der Rückläufer
23.09.2011 – 07.02.2012	Rücklauf weiterer 15 Erhebungsbögen
17.03.2012	Erstellung des Entwurfs des vorliegenden Berichtes
17.04.2012	Präsentation von Teilergebnissen auf der ANALYTIKA 2012 in München
14.09.2012	Vorstellung der Ergebnisse auf der Sitzung der „Projektgruppe Akkreditierung“ im Rahmen der 19. Jahrestagung des VUP in Neckarsulm.
14.09.2012 – 26.09.2012	Abschließende redaktionelle Arbeiten und Veröffentlichung

### 2.2 Datenauswertung

Die Original-Rückmeldebögen wurden von einem stark eingeschränkten Personenkreis eingesehen bzw. bearbeitet (ein Mitglied der Geschäftsstelle sowie dem Vorsitzenden der Projektgruppe Akkreditierung). Dabei wurden die Angaben der Seiten 1 bis 7 der zurückgelaufenen Fragebögen von einem Mitglied der Geschäftsstelle in ein EXCEL-Arbeitsblatt eingetragen und damit für die weitergehende Auswertung vorbereitet. Zur Wahrung der Vertraulichkeit wurden hierbei die Angaben von Blatt 1 und der Blätter 2 bis 7 in getrennte Dateien aufgenommen; zur Auswertung der sachbezogenen Inhalte waren lediglich die Angaben auf den Blättern 2 bis 7 notwendig, eine Zusammenführung mit dem jeweiligen Labor war hierzu nicht notwendig. Für den Fall, dass in den Erhebungsbögen Angaben zu Einzelpersonen oder gegenwärtig existierenden Institutionen gemacht wurden, wurden diese nicht in das EXCEL-Arbeitsblatt übernommen; entsprechende Stellen sind durch folgende Symbolik unkenntlich gemacht: #####.

Angaben auf Rückläufern der Seite 8 des Erhebungsbogens wurden anonymisiert in ein EXCEL-Arbeitsblatt eingetragen.

### 3 Ergebnisse

An der Fragebogenaktion haben sich bis zum Tag der Erstellung dieses Dokuments 41 Mitgliedsunternehmen beteiligt.

#### 3.1 Betriebliche Angaben

##### 3.1.1 Angaben zur bisherigen Akkreditierungsstelle und bisherigen Akkreditierungsverfahren

Von den 41 Mitgliedsunternehmen, die Erhebungsbögen zurückgesendet hatten, hatten 36 Prüfeinrichtungen Erfahrungen mit einer Akkreditierungsgesellschaft, 5 mit zwei und 1 mit drei Akkreditierungsgesellschaften. Die Verteilung über die verschiedenen Akkreditierungsgesellschaften ist in Tabelle 1 zusammengestellt.

Akkreditierer	Anzahl
DACH	16
DAP	18
GAZ	1
AKS	4
ZLS	1
ZLG	2
DATEch	--
DKD	5
TGA	--
andere	--
Keine	--

**Tabelle 1:**

Übersicht über die Akkreditierungsgesellschaften, die vor 2010 die Akkreditierungen bei den Mitgliedslaboratorien durchführten und die sich an der Erhebung beteiligt haben. 5 der Laboratorien hatten Vorerfahrungen mit 2 und ein weiteres mit 3 Akkreditierern

Die Darstellungen in Tabelle 1 als auch in Tabellen 2 und 3 spiegeln die Erfahrungen der Mitgliedslaboratorien mit dem Akkreditierungsverfahren wider, die die Grundlage für die Kompetenz zum Vergleich mit den aktuellen Erfahrungen mit der Arbeitsweise der DAkkS begründet.

Jahr der Erstakkreditierung	Anzahl
1991	1
1992	5
1994	5
1995	6
1996	2
1997	4
1998	2
1999	2
2000	2
2002	3
2003	3
2004	2
2006	2
2009	1
ohne Angabe	1
<b>Summe</b>	<b>41</b>

**Tabelle 2:**

Übersicht über die Erfahrung der beteiligten Laboratorien mit Akkreditierungsverfahren: 39 von 41 Laboratorien haben eine mehr als 6-jährige Erfahrung mit Akkreditierung, 32 von ihnen 10 Jahre und mehr.

Art der Akkreditierung vor 2010	Anzahl
Einzel- & Multistandort	1
Einzelstandort	30
Multistandort	9
ohne Angabe	1
<b>Summe</b>	<b>41</b>

**Tabelle 3:**

Übersicht über Arten der Akkreditierungsverfahren, mit denen die Laboratorien bis zum Jahr 2010 Erfahrung gesammelt hatten.

### 3.1.2 Angaben zu den beteiligten Unternehmen

In den Tabellen 4 bis 6 sind die Angaben zu den beteiligten Unternehmen zusammengefasst. Aus den Angaben lassen sich bei Bedarf Fragen zur Repräsentativität der erfassten Laboratorien beantworten.

Anzahl Mitarbeiter	Anzahl
bis zu 10	8
11 bis 50	17
größer 50	16
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>41</b>

**Tabelle 4:**

Unternehmensgröße der beteiligten Laboratorien, gemessen an der Zahl der Mitarbeiter

Anzahl der Laborstandorte	Anzahl
1	27
2	3
3 bis 5	8
5 und mehr	3
<b>Summe</b>	<b>41</b>

**Tabelle 5:**

Unternehmensstruktur der beteiligten Laboratorien, gemessen an der Zahl der Standorte

Geschäftsfeld	Anzahl Nennungen
Materialanalytik (Bauwesen, Werkstofftechnik)	6
Gesundheit (Labormedizin, Pharma, Medizinprodukte, Forensik)	8
Umweltanalytik (auch Agraranalytik)	22
Gesundheitlicher Verbraucherschutz (Lebensmittel, Futtermittel, Bedarfsgegenstände)	11
Kalibrierwesen (Metrologie)	5
<b>Summe</b>	<b>52</b>

**Tabelle 6:**

Geschäftsfelder der beteiligten Laboratorien; Mehrfachnennungen waren möglich.

### 3.2 Vergleichende Bewertung der Akkreditierungsverfahren der DAkKS und denen der Vorgängerorganisationen

#### 3.2.1 Bewertung des Zeitaufwands zur Vorbereitung der Akkreditierungsverfahren

Zeitaufwand für das DAkKS-Verfahren im Vergleich zu früheren Verfahren	Anzahl
weniger (-2)	2
weniger (-1)	1
vergleichbar (0)	20
mehr (+1)	1
mehr (+2)	15
keine Angabe oder kann nicht mehr beurteilt werden	2
<b>Summe</b>	<b>41</b>

**Tabelle 7:**

Die Laboratorien hatten die Möglichkeit auf einer 5-gliedrigen relativen Skala den Zeitaufwand für die Vorbereitung des Akkreditierungsverfahrens qualitativ zu bewerten. Etwa 50% der Laboratorien schätzen den Zeitbedarf als vergleichbar zu den früheren Verfahren ein, weniger als 10% haben einen günstigeren Zeitaufwand angegeben. Knapp 40% der beteiligten Labore schätzen den Zeitaufwand für die Vorbereitung des Verfahrens als „deutlich höher“ ein.

Neben der qualitativen Angabe haben 14 Laboratorien die Möglichkeit genutzt, frei formulierte Angaben zu machen; diese sind in Tabelle 8 dargestellt.

**Tabelle 8:** Frei formulierte Rückmeldungen zum Themenkomplex „2. Verfahren - 2.1 Vorbereitung: Zeitaufwand“ auf dem Fragebogen; die Anmerkungen wurden ohne sprachliche Veränderungen übernommen; durch die teilweise stichwortartigen Angaben erschließt sich dabei die Aussage nur im Kontext mit der Fragestellung. In wenigen Einzelfällen erfolgte eine geringfügige redaktionelle Anpassung.

Lfd. Nr.	Rückmeldungstext
4	werden wir sehen.
5	Bei DAkKS deutlich höherer Formalismus. Bei DAP konnten viele Fragen direkt mit dem Kundenbetreuer geklärt werden. Bei DAkKS nur auf dem großen Dienstweg.
6	Bei Überwachungsaudit und Erweiterung des Skopes sind sehr umfangreiche Anträge nötig.
9	Urkundenanlage wurde bei DAP aktualisiert und erstellt; jetzt Aufgabe des Labors.
14	Unterschied zu früher ist die Reakkreditierung: (1) bei DKD: kein Antrag; (2) bei DAkKS: Antrag auf Reakkreditierung.
16	Seit Monaten immer wieder Rückfragen ohne konkrete Antworten.
26	Urkundenanlage (72 Seiten) musste komplett umstrukturiert werden, ohne Anfangs genaue Vorgaben zu erlangen.
27	weniger Bürokratie
28	Die Methodenliste zum Anhang der Urkunde wurde 2010 in höherer Detailtiefe gefordert (mehr Aufwand, kein Qualitätsvorteil). Erst Trennung in der Liste nach Normen und SOP's in getrennte Einträge trotz identischer Methoden gefordert (Umfang 25% erhöht, unübersichtlich für die Kunden). Jetzt im neuen Verfahren zur Reakkreditierung 2012 mit geänderter Zuständigkeit in der Betreuung werden die SOP's wieder herausbleiben, wenn nach einer Norm gearbeitet wird, und nur noch bei selbst entwickelten Hausmethoden die SOP's genannt werden. Man hätte in 2010 besser erst mal nichts ändern sollen, solange die neuen Regeln nicht klar und von allen verstanden waren! Durch das sukzessive Einstellen neuer oder überarbeiteter DAkKS-Regelwerke erhöht sich jetzt auch der Recherche-Aufwand gegenüber dem Vorjahr (da auch keine Mitteilung über neue Inhalte erfolgt).
29	Die Abstimmung im Vorfeld des Audits war deutlich aufwändiger, da die Sach- und Begehungskennnisse der Betreuung unzureichend waren (hat Aufgabe offenbar neu übernommen).
30	Listen müssen mehr Parameter entfalten.

Lfd. Nr.	Rückmeldungstext
31	Das Verfahren zur Reakkreditierung geht nur sehr zögerlich und schleppend voran. Der Formalismus hat sich gegenüber früher sehr stark erhöht. Von Seiten der DAkkS werden bestimmte Termine vorgegeben die von den akkreditierten Stellen unbedingt eingehalten werden müssen, aber die Terminvorgaben für ihre eigene Leistungen werden nur bedingt oder gar nicht eingehalten. In unserem Fall mussten wir immer wieder nachhaken, damit die endgültigen Audittermine festgelegt werden, die Gutachter informiert und mit Unterlagen versorgt werden. Nach dem Audit wurden uns die Begutachtungsberichte erst auf mehrfache Nachfrage zur Überprüfung zugesandt, obwohl dies für die Weiterführung des Verfahrens notwendig ist und deshalb zu unnötigen Verzögerungen führte.
36	Bedingt durch die Anzahl der Messgrößen und Begutachtertermine ist der Zeitaufwand erheblich größer geworden.
38	Verwaltungsaufwand höher

### 3.2.2 Bewertung der Betreuung bei der Vorbereitung auf das Akkreditierungsverfahren

Betreuung der Vorbereitungsphase durch die DAkkS im Vergleich zu Vorgängerinstitutionen	Anzahl
schlechter (-1)	16
Vergleichbar (0)	20
besser (+1)	4
Ohne Angabe oder kann nicht (mehr) bewertet werden	1
<b>Summe</b>	<b>41</b>

**Tabelle 9:**

Die Laboratorien hatten die Möglichkeit auf einer 3-gliedrigen relativen Skala ihren Eindruck von der Betreuung durch die DAkkS in der Vorbereitungsphase des Akkreditierungsverfahrens qualitativ zu bewerten. Etwa 50% der Laboratorien schätzen die Qualität der Betreuung als vergleichbar zu der der früheren Akkreditierungsorganisationen ein, etwa 10% haben den Eindruck einer besseren Betreuung und knapp 40% der beteiligten Labore bewerten die Betreuungsqualität als „schlechter“.

**Tabelle 10:** Frei formulierte Rückmeldungen zum Themenkomplex „2. Verfahren - 2.2 Vorbereitung: Betreuung“ auf dem Fragebogen; die Anmerkungen wurden ohne sprachliche Veränderungen übernommen; durch die teilweise stichwortartigen Angaben erschließt sich dabei die Aussage nur im Kontext mit der Fragestellung. In wenigen Einzelfällen erfolgte eine geringfügige redaktionelle Anpassung.

Lfd. Nr.	Rückmeldungstext
4	Komplizierte Kommunikation
5	Kundenbetreuerin gibt sich große Mühe, trotz vieler Unklarheiten.
8	Erst durch Wechsel des Kundenbetreuers wurde eine deutliche Verbesserung erzielt.
9	(1) starke Abhängigkeit vom Betreuer; (2) Wunsch: Anerkennung von Gleichwertigkeit von Verfahren in Urkundenanlage (abgelehnt)
14	(1) Viel Bürokratie; (2) Bei DKD: Erweiterung in 3 Monaten; bei DAkkS: Erweiterung → 1 Jahr.
20	Besser nach Betreuerwechsel.
22	vor Ort-Begehung vergleichbar, aber Betreuung von DAkkS schlechter
24	seit dem letzten Audit im Juni 2011 noch keine Erlaubnis, das Logo verwenden zu können. (Stand: 09/2011)
26	Mündliche Abmachungen (per Telefon) wurden mehrfach nicht eingehalten.
28	Die Reaktionszeiten bei der DAkkS sind sehr lang. Dieser Punkt war vorher besser. Allerdings, die zuständige Betreuerin bei der DAkkS geht deutlich besser auf spezielle Belange und Anforderungen des Prüflabors ein. Dagegen war der vorherige Ansprechpartner sehr bürokratisch. Wir meinen, dass diese Punkte sehr personenbezogen sind und daher für die vergleichbare Beurteilung der Betreuung der Akkreditierungsstellen nur von geringer Relevanz. Die Zeitdauer bis zu Beantwortung von Fragen hat sich aber seitens der DAkkS erheb-



Lfd. Nr.	Rückmeldungstext
	lich erhöht.
29	(1) siehe 2.1 [ <i>redaktionelle Anmerkung: gemeint ist damit die Äußerung des gleichen Labors in Tabelle 8</i> ]; (2) Änderungsanfragen werden ohne Angabe von Sachgründen abgelehnt. Rückfragen führen zu Reaktionen wie: „ich bestimme das“, „ich brauche keine Gründe zu nennen“, „belästigen Sie mich nicht“; (3) Keine Antwort auf schriftliche Anfragen.
31	Die Betreuung durch die DAkkS ist mangelhaft, da die zuständigen Mitarbeiter schlecht erreichbar sind und auf Telefonanrufe und e-Mails nur mit Verzögerung oder überhaupt nicht antworten. Wir mussten in unserem Verfahren ständig nachhaken, um das Verfahren voranzubringen und die DAkkS an ihre „Bringschuld“ erinnern (siehe Punkt 2.1). [ <i>redaktionelle Anmerkung: siehe Äußerung des gleichen Labors in Tabelle 8</i> ]
35	Individuelle Information ist viel schlechter, besonders bei der Vorbereitung eines Audits.
36	Kommt auf den Begutachter an. In manchen Messgrößen gibt es nur 2 Begutachter.
38	Gleicher Ansprechpartner [ <i>inhaltliche Anmerkung: wahrscheinlich gemeint ist, dass es der gleiche Ansprechpartner ist wie bei der Vorgängerinstitution</i> ]

### 3.2.3 Bewertung der Zeitemfangs der Vor-Ort-Begehung sowie vergleichende Einschätzung gegenüber den Verfahren vor 2010

Zeitaufwand für die Vor-Ort-Begehung bei der DAkkS	Anzahl
nicht angemessen, zu gering (-1)	2
angemessen (0)	26
nicht angemessen, zu hoch (+1)	9
ohne Angabe <i>oder</i> kann (nicht) mehr beurteilt werden	4
<b>Summe</b>	<b>41</b>

**Tabelle 11:**

Die Laboratorien hatten die Möglichkeit auf einer 3-gliedrigen relativen Skala ihren Eindruck von der Betreuung durch die DAkkS in der Vorbereitungsphase des Akkreditierungsverfahrens qualitativ zu bewerten. Knapp 2/3 der Laboratorien bewertet den Zeitaufwand für die Vor-Ort-Begehung als angemessen ein. Etwas mehr als 20 % beurteilen ihn als „zu hoch“ und 5 % als „zu gering“. 10 % haben keine Einschätzung abgegeben.

(Anmerkung: die Antwort „nicht angemessen, zu gering“ ist möglicherweise derart zu interpretieren, dass der Zeitaufwand geringer war als erwartet; der Fragebogen lässt Interpretationsspielraum zu)

Vergleich des Zeitaufwands für die Vor-Ort-Begehung der DAkkS im Vergleich zu früher	Anzahl
geringer als früher (-1)	6
vergleichbar (0)	24
höher als früher (+1)	7
ohne Angabe <i>oder</i> kann (nicht) mehr beurteilt werden	4
<b>Summe</b>	<b>41</b>

**Tabelle 12:**

Die Laboratorien hatten die Möglichkeit auf einer 3-gliedrigen relativen Skala ihren Vergleich des Zeitaufwands der Vor-Ort-Begehung durch die DAkkS zu früheren Verfahren vorzunehmen. Knapp 60 % der Laboratorien bewertet ihn als vergleichbar, 17 % als höher und 15 % als geringer ein. 10 % haben keine Einschätzung abgegeben.



**Tabelle 13:** Frei formulierte Rückmeldungen zum Themenkomplex „2. Verfahren - 2 3 Vorort-Begehung“ auf dem Fragebogen; die Anmerkungen wurden ohne sprachliche Veränderungen übernommen; durch die teilweise stichwortartigen Angaben erschließt sich dabei die Aussage nur im Kontext mit der Fragestellung. In wenigen Einzelfällen erfolgte eine geringfügige redaktionelle Anpassung.

Lfd. Nr.	Rückmeldungstext
4	Jahresüberwachung 2011 steht aus
5	Es wird von der DAkkS ein deutlich höherer Zeitaufwand kalkuliert und mit der gestiegenen Begutachtungstiefe begründet.
8	Der Dokumentationsaufwand der Begutachter ist deutlich aufwändiger und steht in keinem Verhältnis zur Prüfung.
9	Umfang Überwachung/Erweiterung in 2010 war unbegründet viel zu hoch (unmittelbar nach Reakkreditierung etwa gleicher Aufwand wie bei Reakkreditierung)
16	bisher Auditierung nur durch ZLG
20	Im Jahr 2010 haben 3 Gutachter jeweils 3 Tage die Begutachtung des Labors nach Umzug durchgeführt, vergleichbar mit der Reakkreditierung 2007. Durch eine schlechte Absprache wurden Bereiche doppelt begutachtet.
22	Vor-Ort-Begehung sollte 1 Tag (DAP) jetzt 2 Tage dauern (DAkkS). Dies wurde von uns abgelehnt; es blieb bei 1 Tag.
24	Durch Umzug und Stilllegung des 2. Labors. Sonst vergleichbarer Zeitaufwand.
28	Die Erfahrungen beruhen bisher nur auf einer Überwachungsbegutachtung. Die Reakkreditierung steht im 1. Quartal 2012 an.
30	Ein geänderter Stil der Begutachter führt zu deutlich mehr Diskussion!
36	Zeitungsumfang ist für Labore mit mehreren Messgrößen zu hoch. Jeder Begutachter pro Messgröße braucht alleine im Zeitraum für 4 Messgrößen etwa 2 Wochen.

### 3.3 Gutachtereinsatz

#### 3.3.1 Vergleich der Anzahl an eingesetzten Gutachtern in vergleichbaren Verfahren

**Tabelle 14:** Vergleich der Zahl des Einsatzes von Gutachtern in vergleichbaren Akkreditierungsverfahren der Vorgängerorganisationen zu denen der DAkkS. Bei 24 Laboratorien (59 %) blieb die Zahl der Gutachter gleich, 6 Laboratorien (15 %) berichten über einen zusätzlichen Gutachter, je ein Labor (2 %) berichtet über 2 Gutachter mehr bzw. einen Gutachter weniger als zuvor. 9 Laboratorien (22 %) machten keine Angaben.

Anzahl Fachgutachter in Akkreditierungsverfahren der Vorgängerorganisationen	Anzahl Fachgutachter in vergleichbaren Akkreditierungsverfahren der DAkkS	Anzahl Laboratorien	Unterschied früher vs. DAkkS
1	1	10	unverändert
1	2	2	+1 G mehr
1	keine Angabe	2	---
2	1	1	-1 G. weniger
2	2	4	unverändert
2	3	1	+ 1 G mehr
2	keine Angabe	2	---
3	3	6	unverändert
3	4	1	+ 1 G mehr
3	5	1	+ 2 G mehr
3	keine Angabe	1	---

Anzahl Fachgutachter in Akkreditierungsverfahren der Vorgängerorganisationen	Anzahl Fachgutachter in vergleichbaren Akkreditierungsverfahren der DAkKS	Anzahl Laboratorien	Unterschied früher vs. DAkKS
4	4	1	unverändert
4	5	1	+ 1 G mehr
5	5	2	unverändert
6	6	1	unverändert
7	8	1	+ 1 G mehr
keine Angabe	keine Angabe	4	---
<b>Summe Rückmeldungen</b>		<b>41</b>	

### 3.3.2 Ablehnung von Gutachtern der DAkKS

Von den 41 Laboratorien gaben 2 (5 %) an, dass Sie einen Gutachter der DAkKS abgelehnt hätten. 37 Laboratorien (90 %) hatten keine Ablehnung zu vermelden, 2 weitere machten keine Angaben. In Tabelle 15 sind die individuellen Rückmeldetexte aufgeführt.

**Tabelle 15:** Rückmeldetexte bezüglich des Einsatzes einzelner Gutachter, besonders hinsichtlich der Ablehnung einzelner Gutachter; die Anmerkungen wurden ohne sprachliche Veränderungen übernommen; durch die teilweise stichwortartigen Angaben erschließt sich dabei die Aussage nur im Kontext mit der Fragestellung.

Lfd. Nr.	Rückmeldungstext
10	Hinweis der DAkKS hat bei uns 2 mal von sich aus den Begutachter gewechselt!
11	kann nicht beantwortet werden, da noch keine Begutachtung durchgeführt wurde.
36	Mangelhafte Vorbereitung des Begutachters (Begutachter wollte die falsche Maschine akkreditieren). Bereich Gewinde "Scanning Methode" nicht "Dreidraht Methode". Diesen Vorfall gab es gleich 2 mal hintereinander.
39	zu wenig Praxisnähe, lebt im Elfenbeinturm

### 3.3.3 Gesamteindruck der Qualität des Gutachterpools bei Vorgängerorganisationen und bei der DAkKS

Note für Gutachter	Vorgängerorganisation	DAkKS
1: sehr gut	13	9
2: gut	23	21
3: befriedigend	3	5
4: ausreichend	--	--
5: mangelhaft	--	--
ohne Angabe	2	6
<b>Summen</b>	<b>41</b>	<b>41</b>

**Tabelle 16:**

Bewertung der Gutachterpools durch die Laboratorien als „Gesamteindruck“. Die Laboratorien sollten ihre Bewertung anhand des Schulnotensystems abgeben. Der Bewertung liegen keine Einzelbewertungen von Gutachtern zugrunde.

**Tabelle 17:** Rückmeldetexte zur Bewertung des Gutachterpools mittels Schulnoten; die Anmerkungen wurden ohne sprachliche Veränderungen übernommen; durch die teilweise stichwortartigen Angaben erschließt sich dabei die Aussage nur im Kontext mit der Fragestellung.

Lfd. Nr.	Rückmeldungstexte
2	Systembegutachter DAkKS war noch nicht hier.
4	keine DAkKS-Erfahrung
8	Der Eindruck der Begutachter ist sehr durchwachsen. Die eingesetzten Begutachter im Verfahren 2011 hinterließen jedoch einen sehr guten Eindruck.
10	Bei der DAkKS: betrifft zunächst nur einen Begutachter; die zwei neuen waren noch nicht da.
16	zuletzt gut [ <i>inhaltliche Anmerkung: die Bewertung bezieht sich auf den Vorakkreditierer</i> ]
21	Ausnahme war der Systembegutachter, der deutlich schlechter war.
27	Begutachter sind gleich geblieben.
28	Es sind bei den bisherigen Benennungen Gutachter aus dem gleichen Pool wie zuvor.
29	Wir haben bislang nur Erfahrung mit einem Gutachter, der sich in der Systembegutachtung sehr gut, in der Fachbegutachtung weniger gut auskannte.
30	Begutachter reagieren "behördenmäßiger".
39	Die Hingabe zur Bürokratie ist enorm, die Zuständigkeit für die Beantwortung von Fragen nicht vorhanden. Der Bezug zur Notwendigkeit von praktikablen und schnellen Lösungen fehlt vollständig.

### 3.4 Auswertung der Begehungen, Rückmeldungen, Gebühren

#### 3.4.1 Bearbeitungszeit nach der Vor-Ort-Begehung

Bewertung	Vorgängerorganisation	DAkKS
nicht angemessen zu gering (-1)	5	1
angemessen (0)	12	10
nicht angemessen: zu hoch (-1)	19	26
ohne Angabe	5	4
<b>Summen</b>	<b>41</b>	<b>41</b>

**Tabelle 18:**

Bewertung der Bearbeitungszeit nach Abschluss der Vor-Ort-Begehung, im Vergleich der beiden Akkreditierungssysteme von und nach 2012. Die Quote der Laboratorien, die den Zeitraum für angemessen erachten, liegt unverändert bei etwa 25 %; der Anteil derer, die ihn als zu hoch einstufen ist gestiegen, zu Ungunsten derer, die den Aufwand für „gering“ einstufen.

(Anmerkung: die Antwort „nicht angemessen, zu gering“ ist möglicherweise derart zu interpretieren, dass der Zeitaufwand geringer war als erwartet; der Fragebogen lässt Interpretationsspielraum zu)

**Tabelle 19:** Rückmeldetexte zur Bewertung der Bearbeitungszeit nach der Vor-Ort-Begehung; die Anmerkungen wurden ohne sprachliche Veränderungen übernommen; durch die teilweise stichwortartigen Angaben erschließt sich dabei die Aussage nur im Kontext mit der Fragestellung.

Lfd. Nr.	Rückmeldungstexte
8	Nach der Begehung im Juli 2010 erfolgte die Ausstellung der Urkunde erst im Juni 2011!
9	Zeit von Antrag bis neue Urkunde = 1 Jahr (viel zu lang!)
13	Bearbeitungszeiten sind wesentlich erhöht und nicht akzeptabel.

Lfd. Nr.	Rückmeldungstexte
14	DKD: 3 Monate nach Antrag; DAkKS: 1 Jahr nach Antrag
16	auch nach Monaten ist Verfahren noch nicht abgeschlossen.
20	Trotz einer zwischenzeitlich kritischen Situation (ein neuer Standort hatte zwischenzeitlich keine Akkreditierung) und mehrfacher Aufforderung und Bitten: Dauer 1 Jahr (!)
23	Der gegenwärtige Akkreditierungszeitraum endet erst am 27.08.2011
24	zu lange! Siehe 2.2. [redaktionelle Anmerkung: die Angabe bezieht sich auf die Angabe des gleichen Labors in Tabelle 10]
26	Nach Abschluss des Verfahrens durch die Bearbeitung aller Abweichungsberichte, mussten wir 8 Monate auf die Zusendung der neuen Urkunde warten. Zu dem Zeitpunkt stand schon wieder der Neuantrag zur Reakkreditierung ins Haus! Des Weiteren wurden die Fristen zur Berichterstellung von den Gutachten in keinster Weise annähernd eingehalten!
28	Die Dauer war extrem lang.
29	Wir haben bislang nur ein Überwachungsaudit ohne Änderungen.
30	Deutlich längere Bearbeitungszeit (mehrere Monate).
31	Von der ersten Kontaktaufnahme mit der DAkKS wegen der Reakkreditierung bis heute dauert das Verfahren zu unserer Reakkreditierung mittlerweile mehr als 18 Monate und das Verfahren ist noch nicht abgeschlossen. Die letzten Unterlagen mit Korrekturmaßnahmen wurden vor mehr als fünf Monaten eingereicht und der entsprechende Bericht vom Fachbegutachter gleich an die DAkKS weitergeleitet. Der Erhalt der Urkunde wurde uns spätestens im August zugesagt steht aber immer noch aus (Stand: Mitte September).
38	Von 2 Monaten ohne Druck auf 4-5 Monate mit hohem Druck.
39	trotz regelmäßigen Rückfragen kann kein Status genannt werden; Berichte und Kommunikation fehlen; unbeantwortete Mails, Schreiben und Beschwerden.

#### 3.4.2 Qualität der Rückmeldungen nach der Vor-Ort-Begehung, z.B. zu Korrekturmaßnahmen etc.

Note für Rückmeldung der DAkKS	Anzahl
1: sehr gut	3
2: gut	17
3: befriedigend	8
4: ausreichend	--
5: mangelhaft	7
ohne Angabe	6
<b>Summen</b>	<b>41</b>

**Tabelle 20:**

Bewertung der Qualität der Rückmeldungen der DAkKS nach der Vor-Ort-Begehung. Die Laboratorien sollten ihre Bewertung anhand des Schulnotensystems abgeben.

Der Vergleich der Qualität der Rückmeldungen im Vergleich zu den der Vorgängerinstitutionen wurde wie folgt bewertet:

vergleichbare Qualität: ..... 19 Laboratorien  
schlechtere Qualität:..... 3 Laboratorien  
bessere Qualität:..... 10 Laboratorien

**Tabelle 21:** Frei formulierte Rückmeldetexte zur Qualität der Rückmeldungen nach den Vor-Ort-Begehungen; die Anmerkungen wurden ohne sprachliche Veränderungen übernommen; durch die teilweise Stichwortartigen Angaben erschließt dabei die Aussage nur im Kontext mit der Fragestellung.

Lfd. Nr.	Rückmeldungstexte
8	Die Bearbeitung des Verfahrens 2010 zog sich knapp 1 Jahr in die Länge. Von unserem Labor nicht anerkannte Abweichung wurde erst 6 Monate später von der DAkKS bearbeitet und daraufhin zurückgezogen.
9	Betreuung 2010 durch DAkKS nicht befriedigend; Betreuerwechsel, jetzt gut.
10	allerdings viel zu lange unterwegs, ehe sie bei uns waren und sonst schön ausführlich!

Lfd. Nr.	Rückmeldungstexte
15	Kommentare zu Korrekturmaßnahmen kommen z.T. erst mit dem Bescheid, können außer über Einsprüche nicht korrigiert werden.
19	Rückmeldung nur auf Nachfrage
21	Nur ##### hat zu jeder Maßnahme eine Rückmeldung gegeben (auch z.B. Maßnahme i.O.); die anderen Gutachter nur bei Nachfragen → es sollte zumindest ein "i.O." zurück kommen.
24	Bericht lag schneller vor.
27	Rückmeldung kam von den Fachbegutachtern und die blieben gleich, genauso wie die Betreuer des DAkkS
29	Auf konkrete schriftliche Anfragen wurde gar nicht geantwortet oder lapidar ohne Sachargumente reagiert.
30	Nicht alle Begutachter gaben eine Rückmeldung.
39	Begutachtungsbericht z.T. unvollständig und fehlerhaft

### 3.5 Gebühren

#### 3.5.1 Transparenz und Beanstandung von Gebührenbescheiden

Von den 41 Laboratorien gaben 22 an (ca. 50 %), dass der Gebührenbescheid nicht ausreichend transparent war, während 12 Laboratorien (30 %) mit den Gebührenbescheiden zufrieden waren. 7 Laboratorien gaben keine Rückmeldung. Beanstandet wurden 13 Gebührenbescheide (etwa 1/3) während 17 Bescheide nicht beanstandet wurden; 11 Laboratorien gaben keine Rückmeldung.

#### 3.5.2 Qualitativer Vergleich der Gebühren

Bewertung	Die Höhe der Gebühren ist grundsätzlich ...	Die Höhe der Gebühren ist in Relation zur erbrachten Dienstleistung ...
... nicht angemessen, zu gering (-1)	5	5
... angemessen (0)	2	3
... nicht angemessen, zu hoch (+1)	28	25
ohne Angaben	6	8

**Tabelle 22:**

Bewertung der Höhe der Gebühren und die Relation zur erbrachten Dienstleistung durch die teilnehmenden Laboratorien.

*(Anmerkung: die Antwort „nicht angemessen, zu gering“ ist möglicherweise derart zu interpretieren, dass die Gebühren geringer waren als erwartet; der Fragebogen lässt Interpretationsspielraum zu)*

Vergleich des Zeitaufwands für die Vor-Ort-Begehung der DAkkS im Vergleich zu früher	Anzahl
geringer als früher (-1)	9
vergleichbar (0)	4
höher als früher (+1)	21
ohne Angabe oder kann (nicht) mehr beurteilt werden	7
<b>Summe</b>	<b>41</b>

**Tabelle 23:**

Einschätzung der Höhe der Gebühren (qualitativ) der DAkkS im Vergleich zu den Gebühren der Vorgängerorganisation.

3.5.3 Quantitativer Vergleich der Gebühren zwischen früheren Akkreditierungsverfahren und den Verfahren der DAkKS

Gebühr bei der Vorgängerorganisation / EUR	Gebühr bei der DAkKS / EUR	zusätzliche Mehrkosten prozentual
500	1500	200 %
800	800	0 %
1800	2500	39 %
2190	2420	11 %
2500	2500	0 %
2713	3088	14 %
2780	4015	44 %
2920	4440	52 %
3805	7937	109 %
3900	7360	89 %
4000	5800	45 %
4400	12400	182 %
4600	8665	88 %
6000	10500	75 %
7000	7000	0 %
7200	11125	55 %
7600	13000	71 %
8000	10000	25 %
8200	24500	199 %
8650	12185	41 %
9000	28000	211 %
17848	22545	26 %
26000	50000	92 %
32000	50000	56 %
>50000*)	> 100000*)	161 %
<b>Mittelwert</b>		<b>75 %</b>
<b>Median</b>		<b>55 %</b>

**Tabelle 24:**

Quantitativer Vergleich der Gebühren der Mitgliedslaboratorien Zwischen den Zahlungen an die jeweilige Vorgängerorganisation und an die DAkKS. Die Angaben stammen von 25 der 41 beteiligten Laboratorien.

Die Daten lassen sich noch weitergehend auswerten, z.B. nach Laborgröße (Anzahl der Mitarbeiter oder Anzahl Standorte): diese Auswertung ist in diesem Bericht nicht dargestellt

\*) Das Mitgliedslabor hat darum gebeten, den genauen Betrag nicht bekannt zu geben

**Tabelle 25:** Frei formulierte Rückmeldetexte zur Höhe der Gebühren; die Anmerkungen wurden ohne sprachliche Veränderungen übernommen; durch die teilweise stichwortartigen Angaben erschließt sich dabei die Aussage nur im Kontext mit der Fragestellung.

Lfd. Nr.	Frei formulierte Anmerkungen
6	Kostenexplosion nicht gerechtfertigt für vergleichbare Arbeit.
7	Reakkreditierung: Termin Nov. 2011; früher 2 Gutachter/2 Tage jetzt: 2 Gutachter / 1 Tag
8	Beim Gebührenbescheid 2010 (zurzeit immer noch ausgesetzt) wurde die reale Mitarbeiterzahl von 38 durch das Hinzufügen der externen Probenehmer auf 225 erhöht. Sehr schlechte Rückmeldung seitens DAkKS. Kostenvoranschlag 2011 zeigt keine Transparenz der Kosten. Auch nach mehrmaliger Aufforderung wurde uns kein transparenter Kostenvoranschlag zugestellt.

Lfd. Nr.	Frei formulierte Anmerkungen
9	je 2 Standorte, Erweiterung umfangreich und Überwachung, vgl. Zahlen. 200) (DACH): 27325 EUR
10	Es gab bei der letzten Begutachtung ein Problem mit der Neuaufnahme von Verfahren: bei DAP vorher immer ohne Kosten, beim DAkKS mit extra Aufwand und extra Kosten!
12	1 Fachgutachter, 1 Systemgutachter, 1 Tag Begutachtung
13	noch keinen Gebührenbescheid bekommen. Verfahren Ende 08/11 abgeschlossen; Angebot ca. 40-50% über Vorwert bei DACH.
16	kann nicht beantwortet werden, da Antwort immer noch aussteht.
21	Antwort auf 2 Bögen!!! → Anzahl der Begutachtungstage ungefähr gleich; ca. 5-6 in 2001 (ca. 84 zu 91 Tage); Anzahl Gutachter 8 zu 9; Begutachtungstage 65,5 (2008) zu 80,5 (2011; Steigerung von 23% (Begutachtungstage)
23	Kann nicht beantwortet werden, noch keine Rechnung erhalten.
26	Überwachung durch die DACH: Umfangreichere Bereiche mit weniger Gutachtern und weniger Zeitaufwand; bei der DAkKS: nicht so umfangreiche Bereiche mit mehr Personal und höherem Zeitaufwand! Trotzdem fast das 3-fache an Gebühren!
28	Die Gebührenregelung / Kostenverordnung der DAkKS ist für ein privatwirtschaftliches Unternehmen nicht schlüssig nachvollziehbar / verständlich. Im Kostenfestsetzungsbescheid ist nicht erkennbar, für welche Leistungen man welche Beträge bezahlt.
31	Erst nach mehrfachem Nachfragen nach erfolgter Vor-Ort-Begehung erhielten wir einen Kostenvoranschlag für das Verfahren zur Reakkreditierung. Diese Auskunft erhielten wir im August 2011 obwohl bereits im März 2011 nach der Änderung des Verwaltungskostengesetzes (Aufhebung der Gebührenfreiheit von öffentlichen Einrichtungen) feststand, dass wir die Leistungen nach diesem Stichtag bezahlen müssen.
38	inkl. ZLG in einem Verfahren; Tagessatz DACH 2006: 750 - 850 EUR/Gutachter; DAkKS 2011: 2420 - 2920 EUR/Gutachter; Verdreifachung!

#### 3.5.4 Auswirkungen des gegenwärtigen nationalen Akkreditierungssystems auf Geschäftsbereiche

Die 41 Laboratorien schätzen die Auswirkungen des gegenwärtigen nationalen Akkreditierungssystems auf den **nationalen Geschäftsbereich** wie folgt ein:

- 17: neutrale Auswirkungen
- 8: vorteilhafte Auswirkungen
- 11: nachteilige Auswirkungen
- 5: Keine Rückäußerung

Die 41 Laboratorien schätzen die Auswirkungen des gegenwärtigen nationalen Akkreditierungssystems auf den **internationalen Geschäftsbereich** wie folgt ein:

- 13: neutrale Auswirkungen
- 14: vorteilhafte Auswirkungen
- 7: nachteilige Auswirkungen
- 7: Keine Rückäußerung

#### 3.6 Äußerungen zu Aspekten, die im Fragebogen nicht angesprochen wurden, die den Mitgliedsunternehmen jedoch wichtig sind

**Tabelle 26:** Frei formulierte Rückmeldetexte ohne Zuordnung zu einem der bisher dargestellten Abschnitte.

Lfd. Nr.	Rückmeldungstexte
1	Zwischen DKD und DAkKS kein Unterschied feststellbar. Gleicher Personenkreis, gleicher Umfang. Kompetenter Begutachter.



Lfd. Nr.	Rückmeldungstexte
4	bürokratischer; folglich: teurer, langsamer, schlechter; insgesamt unzufrieden. Durch Trennung AKS-DAkKS entsteht doppelter Aufwand für Akkreditierung und staatliche Anerkennung!
5	(1) Die DAkKS wirkt nach außen noch so, als ob sie sich im Aufbau befindet: Verwaltungsdetails sind nicht geklärt, eine kurzfristige Auskunft oft nicht möglich. Jede Aussage muss erst juristisch abgesegnet werden; (2) Selbst bei den Gutachtern war eine gewisse Verunsicherung spürbar: es dürfen keine formalen Fehler bei Vor-Ort-Begutachtern passieren, da es sonst Ärger in den Sektorkomitees gegeben hätte. Gerade Behördenvertreter würden jede ungenaue Formulierung in den Begutachtungsberichten kritisieren. Daher gewinnt man den Eindruck, bei den Begutachtungen würden eher formale als fachliche Aspekte im Vordergrund stehen.
7	Wir sehen eine für uns erhebliche Verschlechterung durch die geänderte Vorgehensweise bei der flexiblen Akkreditierung.
8	Die Einzelbewertung der Begutachter bezieht sich ausschließlich auf die eingesetzten Begutachter im Verfahren 2011. Das Begutachterteam 2010 war in Bezug auf Fachkompetenz (vor allem im Systembereich und im Fachbereich Mikrobiologie) als unzureichend einzustufen (von einer namentlichen Nennung möchten wir absehen!); (2) Die Einstufung der Bewertungskriterien von Nichtkonformitäten mit nur zwei Optionen (nicht kritisch und kritisch) sehen wir als nicht ausreichend an. Weitere Einstufungsmöglichkeiten wären wünschenswert und würden den Begutachtern mehr Wirkungsspielraum bei der Bewertung geben.
19	(1) Vorlage des Begutachtungsberichts erst nach 3 Monaten; (2) Informationen über die eingereichten Korrekturmaßnahmen liegen nach 5 Monaten (auf Nachfrage!) nur mündlich vor; (3) Urkunde steht nach wie vor aus.
21	Die Kenntnis der aktuellen DAkKS Merkblätter war bei einigen Gutachtern rudimentär. Plaudereien über andere Begehungen (inkl. Namensnennungen oder als leichtes "Rätsel") müssen tabu sein!
22	Das "Monopol der DAkKS" wird als Nachteil angesehen.
23	National: Vorteil: einheitliche Philosophie und Qualität im Begutachten; Nachteil höhere Kosten ggf. größere Bürokratie.
24	(1) Vorteil: Nur noch eine Akkreditierungsstelle; internationale Anerkennung; Bekannte Fachgutachter; (2) Nachteil: Höherer Verwaltungsaufwand; teurer; langsamer.
28	Die Übersichtlichkeit der Liste der Dokumente in der Web-Seite der DAkKS lässt sehr zu wünschen übrig! Bei manchen Dokumenten erkennt man erst, ob man betroffen ist, wenn man es öffnet und den Anfang liest. Es gibt keine Benachrichtigung darüber, wenn ein neues zu beachtendes Dokument eingestellt wird. So kann es leicht vorkommen, dass man noch mit einer veralteten Kopie weiterarbeitet, weil man ja nicht täglich nachsieht, was aktualisiert wurde. Die rechtzeitige Aufforderung zum z.B. Einreichen erforderlicher Unterlagen für eine Akkreditierung bleibt aus (hier hatte die DACH einen guten Service). Eine Anmerkung zu Pkt. 3.4: M.W. interessiert im Ausland die Akkreditierung nicht. Beispiel: das #####-Labor in Frankreich ist nicht akkreditiert und muss trotzdem beauftragt werden. Unsere Mitbewerber sind z.T. auch nicht akkreditiert und das wird dem Kunden nicht klar, weil sie nach der DIN 17025 arbeiten (z.B. <a href="http://www.#####.de">http://www.#####.de</a> )
29	Vorteil: um die Voraussetzungen /Anforderungen zu vereinheitlichen; aber: die Monopolstellung und die praktische Umsetzung / Verfahrensweise / der Umgang durch die DAkKS ist bislang äußerst problematisch. Die Statements auf der Nationalen Akkreditierungskonferenz führen zu Befürchtungen, dass es sich nicht um Startprobleme handelt.
30	Die DAkKS tendiert zur Überregulierung z.B. ist ein Papier mit vorgegebenen Intervallen für die Kalibrierung von Prüfmitteln in Vorbereitung. Industrielaboratorien (ex DACH-Labors) haben keine Lobby bei der DAkKS. Das Ex-DAP-Personal der DAkKS drückt i.d.R. die alten DAP-Papiere bindend durch.
31	(1) Akkreditierung unserer Geräteuntersuchungsstelle: Die ##### war bis November 2010 bei der ZLS akkreditiert gemäß § 1 I Absatz I des Geräte- und Produktsicherheitsgesetzes. Obwohl wir bereits im Februar 2010 bei der DAkKS wegen einer Reakkreditierung nachfragten, erfolgten die Audits erst im November 2010 und im Februar 2011. Das Verfahren ist bis heute noch nicht abgeschlossen (siehe oben), so dass wir seit mehr als 10 Monaten keine Akkreditierung in diesem Bereich mehr besitzen. Obwohl wir .... haben wir aufgrund der fehlenden Akkreditierung trotzdem deutliche Umsatzverluste. (2) Verwendung des Akkreditierungssymbols: Da für die Verwendung des Akkreditierungssymbols in vielen Fällen bei der DAkKS eine extra Genehmigung eingeholt werden muss, erhöht sich der Aufwand in dieser Hinsicht gegenüber früher. Außerdem ist abzusehen, dass nach den derzeitig unverhältnismäßig langen Bearbeitungszeiträumen weitere Verzögerungen zu erwarten sind, was letztendlich zu finanziellen Einbußen für die Kunden führt. (3) Mitgeltende Unterlage (Verfahrensliste) zur Akkreditierungsurkunde: Jede Änderung in der Verfahrensliste wird von der DAkKS zukünftig extra in Rechnung

Lfd. Nr.	Rückmeldungstexte
	gestellt, dies war früher mit der Akkreditierungsgebühr abgegolten und die aktuelle Verfahrensliste konnte nach den Überwachungsaudits neu erstellt werden. Im Hinblick auf die Forderung der DAkkS, dass in der Verfahrensliste das aktuelle Erscheinungsdatum der aufgeführten Normen angegeben werden muss und Hinweise wie „Norm xxx in der aktuell gültigen Fassung“ nicht akzeptiert werden, erscheint dies äußerst unangemessen. Da die zugrundeliegenden Normen in regelmäßigen Zyklen überarbeitet werden und damit ein neues Erscheinungsdatum erhalten hat dieses Vorgehen eine deutliche finanzielle Mehrbelastung der Kunden zur Folge.
33	Die Gebührenproblematik sollte unbedingt diskutiert werden. Die Höhe der Gebühren ist nicht angemessen und für kleine und mittlere Unternehmen nicht umlegbar.
35	Systembegutachter können wir noch nicht beurteilen, sind aber schon sehr gespannt auf deren Qualität. Der Fachbegutachter hat sich nicht geändert, das erlaubt aber keinen Rückschluss auf die DAkkS.

### 3.7 Fachliche Bewertung der Begutachter

**Tabelle 27:** Bewertung einzelner Gutachter im Verfahren. Insgesamt gab es 91 Rückmeldungen zu einzelnen Begutachtern; die Daten wurden anonymisiert ausgewertet. Zur Bewertung waren von den Laboratorien „Schulnoten“ zu vergeben.

	1 sehr gut	2 gut	3 befriedi- gend	4 ausrei- chend	5 mangel- haft	n (gesamt)	Mittel- werte
<b>Kompetenz der Begutachter:</b>							
Allgemein	63	24	4	0	0	91	1,35
Normenkenntnis	55	30	5	1	0	91	1,47
Objektivität	45	36	8	0	1	90	1,62
Vertraulichkeit	59	28	2	1	0	90	1,39
Praktische Vorgehensweise vor Ort	38	38	14	1	0	91	1,76
Kommunikation während der Begutachtung	46	28	13	0	0	87	1,62
<b>Praxis:</b>							
Tiefe der Begutachtung	44	39	7	1	0	91	1,62
Einhaltung des Zeitplan	49	31	9	1	0	91	1,62
Einfühlungsvermögen in Unternehmensabläufe	40	38	8	4	0	91	1,77
<b>Berichte:</b>							
Begründung der Nichtkonformität im Bericht	41	39	8	1	0	89	1,65
Aussagekraft der mündlichen Berichte	40	39	8	1	0	88	1,66
Aussagekraft der schriftlichen Berichte	45	35	7	0	1	88	1,60
Gesamteindruck	39	45	6	1	0	91	1,66
<b>Mittelwert über alle Bewertungsparameter</b>							<b>1,60</b>

#### 4 Ausblick

Das vorliegende Dokument wird den Mitgliedern des VUP und der Fachöffentlichkeit zur weiteren Diskussion und Bewertung vorgelegt. Sie soll eine Grundlage für eine Verbandsstellungnahme bilden, die unter Beteiligung der Projektgruppe „Akkreditierung“ erstellt werden soll.

