

## Möglichkeiten der Optimierung von Akkreditierungsverfahren: Gemeinsamer Austausch mit Verbänden der Wirtschaft

Vorbereitung des Dialogprozesses - Fragebogen

### Antwort

#### NAME

Dr. Tilman Burggraef / Anton Blöth

#### VERBAND

Deutscher Verband Unabhängiger Prüflaboratorien e.V. (VUP)

#### Vorbemerkung

Der Deutsche Verband Unabhängiger Prüflaboratorien e.V. hat in der Zeit zwischen 29.01. und 06.02.2018 seine Mitglieder mit den aufgeworfenen Fragestellungen befasst. Der VUP erhielt 70 Rückmeldungen. Auf Basis dieser umfangreichen „Praxisrückmeldungen“ wird dieser Fragebogen beantwortet.

Aus den Antworten (bzw. aufgrund der Gestaltung des VUP-Fragebogens) ergab sich auch eine „Zufriedenheitsanalyse“ der von der DAkkS aufgeworfenen Aspekte. Zudem konnte ermittelt werden, wie groß die Unterstützung für zentrale VUP-Vorschläge zur Verbesserung von Effizienz und Transparenz ist (siehe Anlage).

## 1. INTERESSENSBEKUNDUNG:

Ein Kunde möchte sich akkreditieren lassen.

In welchen Bereichen verläuft die Kontaktaufnahme und Kommunikation mit der DAkKS positiv?

Gibt es aus Ihrer Sicht Probleme bzw. Dinge, die bei der Kontaktaufnahme und Kommunikation mit der DAkKS verbessert werden könnten? Wenn ja, welche?

### Ergebnisse VUP-Umfrage 01/2018

Zufriedenheit hinsichtlich Neukunden/Interessenbekundung?	
- ja	19
- nein	12
ohne Angaben	39
Teilnehmer (insgesamt)	70

Ein Großteil der Mitglieder des VUP ist Bestandskunde der DAkKS; insofern steht dieser Bereich nicht im Vordergrund, zumal hinsichtlich dieses Aspekts Zufriedenheit herrscht.

Positiv angemerkt werden hier die Informationen der DAkKS auf ihrer **Homepage**, die **ausreichend Informationen zur Akkreditierung für Neukunden** bietet.

Negativ bzw. als Verbesserungswünsche werden hier angemerkt:

- **Informationen über Zuständigkeiten und Ansprechpartner**
- **Erreichbarkeit und Reaktionszeit der Mitarbeiter** (verbunden mit Vorschlag: „Autoreply“, wenn Mitarbeiter nicht zu erreichen sind – nicht nur in der Phase Kontaktaufnahme).

## 2. ANTRAGSVERFAHREN:

An welchen Stellen verläuft das Antragsverfahren Ihres Erachtens positiv?

Wo sehen Sie im Antragsverfahren Schnittstellen zwischen den Kunden und der DAkKS, die verbessert werden können? Bitte beschreiben Sie Probleme – vorzugsweise an konkreten Beispielen. Welche Lösungen würden Sie hierfür vorschlagen?

### Ergebnisse VUP-Umfrage 01/2018

Zufriedenheit hinsichtlich Antragsverfahren?	
- ja	32
- nein	30
ohne Angaben	8
Teilnehmer (insgesamt)	70

Das Antragsverfahren steht nicht so sehr im Blickpunkt des VUP und seiner Mitglieder. Insgesamt ist man damit eher zufrieden.

Was an dieser Stelle positiv gewürdigt (und auch als Vorschlag in die Zukunft adressiert) wird, ist die (stärkere) Rolle der **Verfahrensmanager bzw. Kundenberater**, mit deren Hilfe die teilweise als kompliziert und zu umfangreich erachteten Antragsformalitäten erledigt werden. Damit wird aber auch ersichtlich, dass die Zentrale Antragsbearbeitung (ZAB) „umschifft“ bzw. deren Arbeit, vor allem das **Zusammenspiel mit den Abteilungen, Kundenberatern und ggfs. weiteren beteiligten Institutionen** (z.B. ZLS, ZLG) als suboptimal und **dringend verbesserungswürdig** angesehen wird. Zum Teil wird gefordert, die **Antragsbearbeitung zu dezentralisieren** bzw. in die Hände der Kundenbetreuer zu legen.

Im Zentrum harscher Kritik in Zusammenhang mit dem Antragsverfahren steht eindeutig der **zeitliche Aspekt** (siehe auch Kapitel Entscheidungsfindung). Teilweise vergehen bis zu 6 Monate zwischen Antrag und erstem Begutachtungstermin. Mitglieder berichten von 12-18 Monaten, die zwischen Antragstellung und Ausstellung des Bescheids (bzw. der Urkunde) vergehen. Hier sollten **klare Vorgaben und Fristen für die Antragsbearbeitung und auch Zielmarken für Verfahrensdauern** gesetzt werden. Zwischen Antragseingang und Bescheid sollten nicht mehr als 9 Monate (besser: 6 Monate) vergehen. **Verzögert sich die Ausstellung der Urkunde** (was sehr oft vorkommt) und ist die Akkreditierung (eigentlich) abgelaufen, sollte die DAkKS von sich aus ihren Kunden **schriftlich bestätigen, dass die Akkreditierungsvoraussetzungen erfüllt** sind. Es gibt hinsichtlich der Ausstellung von vorläufigen Urkunden wohl ebenso Verzögerungen.

Eindringlich gefordert werden **Statusmeldungen zum Antrag bzw. im gesamten Verfahren**. Dies erscheint nur möglich oder umsetzbar, wenn die **Möglichkeiten der Digitalisierung konsequent(er) genutzt** werden. Vorgeschlagen werden in diesem Zusammenhang zumindest eine Antragsstellung per Email bzw. die Digitalisierung der Urkunden(-anlagen), um diese besser und einfacher (und harmonisiert über alle Abteilungen der DAkKS!) bearbeiten zu können.

Weitreichendster (aber von vielen Mitgliedern an unterschiedlicher Stelle vorgebrachter) Vorschlag ist die **Schaffung eines online-Portals**, auf das DAkKS-intern (ZAB, Kundenbetreuer und Begutachter) und die Kunden/KBS zugreifen können. Damit könnten Problemlagen hinsichtlich

- Transparenz und Status des (gesamten) Verfahrens,
- der erforderlichen Unterlagen und Informationen zur und von der KBS,
- der Bearbeitung der Urkunden (-anlage),
- der Vorbereitung von Begutachtungen sowie
- im Zusammenspiel der Stellen innerhalb der DAkKS

angegangen werden.

Hinsichtlich einzureichender **Unterlagen** wird oftmals deren **Umfang** beklagt und eine **Entfrachtung des Antrages** gefordert. Teilweise wird geschildert, dass Begutachter von den zur Verfügung gestellten Informationen keine Kenntnis haben und der „**Weg**“ zwischen **Antragsbearbeitung und Kundenbetreuer** manchmal **sehr lang und verworren** sein kann.

Ein **Problemfall**, der in diesem Zusammenhang immer wieder exemplarisch genannt und als kompliziert und zu formalistisch erachtet wird, ist die **Umfirmierung einer KBS**. Weil die Urkunde geändert werden muss, deren Ausstellung aber lange dauert, stehen Firmen (die anders heißen, aber das Gleiche tun) ohne gültige Akkreditierungsurkunde da.

### 3. BEGUTACHTUNG:

**An welchen Stellen verläuft der Begutachtungsprozess (Vorbereitung, Vor-Ort-Begutachtung, Nachbereitung) Ihres Erachtens positiv?**

**Wo sehen Sie im Begutachtungsprozess Schnittstellen zwischen den Kunden und der DAkKS, die verbessert werden können? Bitte beschreiben Sie Probleme – vorzugsweise an konkreten Beispielen. Welche Lösungen würden Sie hierfür vorschlagen?**

#### Ergebnisse VUP-Umfrage 01/2018

Zufriedenheit hinsichtlich Begutachtung?	
- ja	29
- nein	38
ohne Angaben	3
Teilnehmer (insgesamt)	70

Positiv gewürdigt wird in der Regel die **fachliche Kompetenz der (Fach-)Begutachter**, mit denen oftmals ein „Fachdialog“ auf Augenhöhe stattfindet. Insofern wird die vor-Ort-Begutachtung wenig kritisiert.

Die **Vor- und Nachbereitung der Vor-Ort-Termine im Zusammenspiel zwischen DAkKS und Begutachtern** wird allerdings äußerst kritisch und als dringend verbesserungswürdig eingestuft. Die Kritik richtet sich vor allem auf die Terminfindung und -setzung, die Auswahl und Zusammenstellung der Begutachter(-teams), die fehlende Harmonisierung und Transparenz in den Vorgehensweisen und Anforderungen sowie den Umgang mit Abweichungen.

Beklagt wird vor allem auch der (zunehmende) **Mangel an geeigneten und vor allem fachlich breit aufgestellten Fachbegutachtern**, was dazu führt (und in Zusammenhang mit der neuen Gebührenordnung zu einem bedeutenden Problem wird), dass die Teams immer größer, deren Abstimmung

untereinander („Doppelprüfungen: 10 Begutachter prüfen 10x den Systemteil“) schwieriger werden und sich Begutachtungen auf immer mehr Einzeltermine erstrecken. Darüber hinaus beobachten viele Labore eine große **Varianz zwischen den Begutachtern/Begutachtungen**. Mangels zu weniger Vorgaben organisatorischer und inhaltlicher Art liegt zudem **zu viel Ermessensspielraum** bei den Begutachtern.

In Zukunft wünscht man sich eine Art „**Schiedsstelle**“ bei strittigen (v.a. technischen, fachlichen) Entscheidungen im Falle von Abweichungen, **einheitliche und verständliche Vorgaben und Checklisten für Begutachter und Kunden** und – erneut – die **Einrichtung eines online-Portals**, in dem Terminvereinbarungen getroffen werden können, Unterlagen zur Verfügung stehen, v.a. auch Begutachtungsberichte vorangegangener Audits für die Begutachter. Zudem wird vereinzelt gefordert, dass die Kundenbetreuer selbst keine Audits mehr durchführen sollten, damit sie sich voll auf ihre Aufgaben der Kundenbetreuung und Verfahrenssteuerung konzentrieren können.

#### 4. AKKREDITIERUNGSENTSCHEIDUNG:

Anhand der Begutachtungsergebnisse trifft die DAkKS die Entscheidung zur Akkreditierung. Mit einem positiven Bescheid erhält der Antragsteller eine Akkreditierungsurkunde (inklusive Anlagen).

An welchen Stellen verläuft der Entscheidungsprozess Ihres Erachtens positiv?

Wo sehen Sie in der Entscheidungsphase Schnittstellen zwischen den Kunden und der DAkKS, die verbessert werden können? Bitte beschreiben Sie Probleme – vorzugsweise an konkreten Beispielen. Welche Lösungen würden Sie hierfür vorschlagen?

#### Ergebnisse VUP-Umfrage 01/2018:

Zufriedenheit hinsichtlich Entscheidungsprozess?	
- ja	30
- nein	35
ohne Angaben	5
Teilnehmer (insgesamt)	70

Allenfalls der formale Entscheidungsprozess wird positiv gewürdigt. Ansonsten steht diese Phase, insbesondere was **Zeit und Transparenz** anbetrifft sehr in der Kritik.

Durchgängig kritisiert wird die **zu große Zeitspanne zwischen Abschluss der Begutachtung und Ausstellung der Urkunde**. Keiner der Teilnehmenden an der VUP-Umfrage berichtet von Zeiträumen unter 4 Monaten. **Zum Teil dauert dieser Prozessschritt (über) 1 Jahr**. Vor allem bei **Erweiterungen des Scope**, die sehr häufig auch „marktgetrieben“ sind, werden diese langen Bearbeitungszeiten zum (unternehmerischen) Problem, wenn Kunden der Laboratorien abspringen.

Die **Gestaltung und Ausstellung der Urkunden** wird ebenso problematisiert. Hier passieren zu viele Fehler, die in unnötige Korrekturschleifen münden und damit Zeit kosten. Teilweise wird beklagt, dass auf der letzten Wegstrecke des Verfahrens – ohne Information und Abstimmung – Urkunden(-anlagen) geändert werden.

Vorgeschlagen und gefordert wird, dass der **Entscheidungsprozess deutlich verkürzt** und die Gremien des Akkreditierungswesens hier **Vorgaben machen, wie lange die Herbeiführung der Entscheidung und Ausstellung der Urkunde** dauern darf. Viele Laboratorien sprechen sich im Übrigen auch für mehr Personal an dieser Stelle des Prozesses aus.

## 5. RECHNUNGSWESEN:

### Welche Anforderungen haben Sie an Kostenschätzungen und Bescheide/Rechnungen der DAkKS?

#### Ergebnisse VUP-Umfrage 01/2018:

Zufriedenheit hinsichtlich Rechnungswesen?	
- ja	11
- nein	55
ohne Angaben	4
Teilnehmer (insgesamt)	70

Für viele Laboratorien sind die Akkreditierungskosten zu hoch und mit der neuen Gebührenverordnung wird ein neuerlicher Anstieg befürchtet. Insofern ist die **Beurteilung des Rechnungswesens äußerst kritisch**. Dieser Bereich gehört zu den Verfahrensaspekten, mit denen die Laboratorien überhaupt nicht zufrieden sind.

Beklagt wird in diesem Zusammenhang das **Zahlungswesen**, insbesondere zu **kurze Zahlungsziele** (üblich sind 30, nicht 7 bzw. 10 Tage) sowie die **Vorschusszahlungen**, die in einem frühen Stadium des Verfahrens bereits bis zu 90% der Gesamtkosten ausmachen, ohne dass es bereits zu Begutachtungen (die dann erst 6 Monate später stattfinden) gekommen ist. Hier bietet sich **eine Staffelung der Zahlungen nach Verfahrensfortschritt** an.

Breit unterstützte Vorschläge und Forderungen für die Zukunft sind ein **aussagekräftiger Kostenvoranschlag** sowie ein **Orientierungsrahmen (Richtwerte nach innen und außen), welche Verfahrensschritte in der Regel wie lange dauern** (Zustimmungsraten; siehe Anlage).

Ein **Kostenvoranschlag** sollte im Sinne einer guten Verfahrensplanung ohnehin obligatorisch und kostenfrei sein und folgendes beinhalten:

- Zeitaufwand (und damit Kosten) für interne Prozesse,
- Anzahl der Begutachter und Begutachtungstage,

- Informationen zu Begutachtungsumfang und -tiefe (zumindest Angabe der Fachgebiete),
- Termine und Fristen.

Der **Grad der Verbindlichkeit einer solchen Vorausschau sollte sehr hoch** sein, z.T. wird vorgeschlagen, zwischen „Fixkosten“ und variablen Kosten zu unterscheiden - bei Letzteren dann mit Angabe, welche Kriterien und Variablen es sind, die die Höhe der Kosten (noch) beeinflussen können. Gefordert wird auch, den Kostenvoranschlag von Seiten der KBS „freigeben“ zu müssen, um ggfs. mit Nachfragen und Änderungen (z.B. Scope) darauf reagieren zu können.

## 6. DURCHLAUFZEITEN:

**Wären Sie bereit zu Gunsten schnellerer Durchlaufzeiten auf Scopeänderungen nach Antragstellung zu verzichten?**

### Ergebnisse VUP-Umfrage 01/2018

Zufriedenheit hinsichtlich Durchlaufzeiten?	
- ja	10
- nein	56
ohne Angaben	4
Teilnehmer (insgesamt)	70

Mit den Dauerlaufzeiten für das Akkreditierungsverfahren sind die VUP-Mitglieder ebenso überhaupt nicht zufrieden.

Die Mehrheit sieht, konkret danach gefragt, im **DAkKS-Vorschlag hinsichtlich nachträglicher Scopeänderungen keinen wesentlichen Beitrag, die Durchlaufzeiten zu verringern** (siehe Anlage). Laboratorien, die ihren Scope bereits mit Antragsstellung verkleinert haben, sehen zudem keinen wesentlichen Unterschied in den Durchlaufzeiten.

**Zeitkritisch** und durchgängig kritisiert sind insbesondere die **Ausstellung der Urkunden**, d.h. der Nachgang von Begutachtungen, und mit Abstrichen die **Bearbeitung von Anträgen** (siehe dazu auch vorhergehende Kapitel).

Die Kunden wären bereit, noch mehr als bisher bei der **Erarbeitung und Abstimmung der Urkunden (-anlagen) zu unterstützen**, um den Ausstellungsprozess zu beschleunigen. Die **Digitalisierung von Prozessen und ein online-Portal** sind auch unter diesem Aspekt der Durchlaufzeiten immer wieder geäußerte Lösungsvorschläge.

## 7. FLEXIBILITÄT:

An welchen Stellen wünschen Sie sich mehr Flexibilität seitens der DAkKS? Wie würden Sie bemerken, dass die DAkKS flexibler geworden ist?

Ergebnisse VUP-Umfrage 01/2018

Zufriedenheit hinsichtlich Flexibilität?	
- ja	32
- nein	28
ohne Angaben	10
Teilnehmer (insgesamt)	70

Bei der **Reaktion auf neue Normen, gesetzliche Vorgaben und/oder veränderten Marktlagen** wünscht man sich mehr Flexibilität und Schnelligkeit in der Adaption.

Bei **Begutachtungen sollten technische-fachliche Aspekte sowie Kernpunkte einer Norm im Vordergrund stehen**, nicht Formalien und Formalismen.

Vor allem **Kalibrierlaboratorien** wünschen sich mehr **Möglichkeiten zur Flexibilisierung der Geltungsbereiche**.

Für **klein- und mittelständische Unternehmen sowie Kunden mit „langer Akkreditierungserfahrung“** sollten Möglichkeiten der **Differenzierung/Erleichterung in den Vorgehensweisen** geschaffen werden.

## 8. TRANSPARENZ:

An welchen Stellen wünschen Sie sich mehr Transparenz seitens der DAkKS? Wie würden Sie bemerken, dass die DAkKS transparenter geworden ist?

Ergebnisse VUP-Umfrage 01/2018:

Zufriedenheit hinsichtlich Transparenz?	
- ja	20
- nein	40
ohne Angaben	10
Teilnehmer (insgesamt)	70



Die **bedeutenden Punkte hinsichtlich der Transparenz**, mit der man aus Kundensicht nicht zufrieden ist, sind:

- Kosten und Rechnungsstellung,
- Verfahrensstatus,
- Interne Prozesse, Zuständigkeiten und Entscheidungsfindung,
- Vorgaben und Anforderungen.

Vorgeschlagen wird an dieser Stelle ein „**Fahrplan zum Verfahren**“, der zusammen mit einem **Kostenvoranschlag** übermittelt wird und aus dem Termine und Fristen hervorgehen (siehe auch Punkt 5.). Durchgängig gefordert werden „**Statusmeldungen**“ zum Verfahren, die in einem **online-Kundenportal** eingestellt oder aktiv von Seiten der DAkKS kommuniziert werden.

Ein weiterer Vorschlag geht in Richtung eines **regelmäßigen Newsletters** der DAkKS an Bestandskunden, in dem insbesondere auch darüber informiert wird, welche **Vorgaben und Dokumente (sprich Anforderungen) sich geändert** haben.

An dieser Stelle wird auch ein **regelmäßiger Informations- und Erfahrungsaustausch** zwischen Kundenberatern, Begutachtern und Kunden vorgeschlagen („**Praxistage**“), um das gegenseitige Verständnis und den Praxisbezug der Akkreditierung zu befördern.

## 9. ZUSAMMENARBEIT:

**In welchen Bereichen sind Sie mit der Zusammenarbeit zwischen Kunden und der DAkKS zufrieden? Was sollte keinesfalls in der Zusammenarbeit verändert werden?**

**Ergebnisse VUP-Umfrage 01/2018**

<b>Zufriedenheit hinsichtlich Zusammenarbeit?</b>	
- ja	<b>39</b>
- nein	<b>26</b>
ohne Angaben	5
Teilnehmer (insgesamt)	70

An dieser Stelle zeigt sich erneut die **zentrale Stellung und Bedeutung der Kundenbetreuer**, die durchweg positiv (mit sehr wenigen Ausnahmen) beurteilt werden. Deren Arbeit ist zu fokussieren auf die Verfahrensgestaltung und Unterstützung der Kunden in ihren Akkreditierungsverfahren. Die Zusammenarbeit läuft in der Regel auch gut mit den Fachbegutachtern.

Aspekte, die in der Zusammenarbeit zwischen Kunden und DAkKS immer wieder eine große Rolle spielen und erneut kritisch gewürdigt werden sind:

- Reaktion, Antworten und Erreichbarkeit der zuständigen Mitarbeiter
- Nachgang/-bearbeitung der Begutachtungen (Zeit, Intransparenz, fehlende Statusmeldungen)
- Termingestaltung und Einhaltung von Fristen

**Regelmäßige Kundenbefragungen und ein stärkerer Praxisbezug/-austausch („Praxischeck“) bei der Erstellung von Vorgaben** sind Vorschläge in Zusammenhang mit der Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen DAkKS und ihren Kunden.

Erleichtern würde die Zusammenarbeit auch **konkretere und verbindlichere Vorgaben vor allem für Begutachtungen**. Die DAkKS sollte sich auch nicht scheuen, ihren Kunden mitzuteilen, wie eine Akkreditierung schnell und erfolgreich (welche Voraussetzungen auf Seiten der KBS müssen erfüllt sein?) gestaltet werden kann.

## 10. ZUSAMMENFASSUNG

Der VUP sieht sich durch die Befragung seiner Mitglieder in seiner Kritik und seiner Einschätzung hinsichtlich der essentiellen Bedeutung Prozess- und Transparenz verbessernder Maßnahmen in Zusammenhang mit der neuen Gebührenverordnung bestätigt. Im Fokus der Betrachtung und Bearbeitung im Rahmen der Arbeitsgruppe müssen deshalb stehen:

- die Bearbeitungszeiten, v.a. im Nachgang zu den Begutachtungen
- die Vorbereitung und Gestaltung von Begutachtungen
- die Stärkung des Kundenbetreuers als zentralen Ansprechpartner und Verfahrensmanager und
- die Transparenz hinsichtlich Kosten, Verfahrensständen, Akkreditierungsvorgaben und Begutachtungsplanungen, manifestiert vor allem in Form eines aussagekräftigen Kostenvoranschlages und „Fahrplans“ für das Verfahren.

Eine konsequente Nutzung der Möglichkeiten der Digitalisierung in allen Phasen des Akkreditierungsprozesses muss und wird dazu einen entscheidenden Beitrag liefern. Aus Sicht des VUP ist die Einrichtung eines online-Kundenportals in dieser Richtung eine vordringliche Maßnahme.

Auch wenn der Gesetzgeber es unterlassen (bzw. keine Möglichkeit gesehen) hat, Vorgaben hinsichtlich der Dauer von Tätigkeiten und Prozessen zu setzen, sollten derartige Benchmarks dennoch von den Gremien des Akkreditierungswesens (z.B. vom Aufsichtsrat der GmbH) gesetzt und die Erreichung dieser Zielvorgaben öffentlich kommuniziert werden. Grundvoraussetzung dafür ist ein effektives Controlling innerhalb der DAkKS. Dieser Orientierungsrahmen hinsichtlich der Dauer einzelner Prozesse und Tätigkeiten wird auch von den Kunden gewünscht.

Die Erarbeitung geeigneter Prozessverbesserungen kann und darf zudem nicht ohne Berücksichtigung der Normenrevisionen 17011 und 17025 sowie des neuen Überwachungskonzepts erfolgen. Insbesondere die Ausgestaltung, Tiefe und Frequenz von Begutachtungen hat erheblichen Anteil an den Akkreditierungskosten. So setzt die DAkKS in ihrem 17025-Transition-Dokument erst kürzlich fest, die Umstellung auf die neue Norm mit 1 (zusätzlichen?) Begutachtungstag überprüfen zu wollen. Ob und inwieweit dies erforderlich ist oder flexibler gestaltet werden kann, ist eine aktuelle und alle Prüflaboratorien betreffende Frage mit Relevanz auch für die Arbeit der neu gegründeten Arbeitsgruppe.

### Anlage

Ergebnisse/Darstellungen VUP-Umfrage  
zur Optimierung des Akkreditierungsverfahren

## Anlage

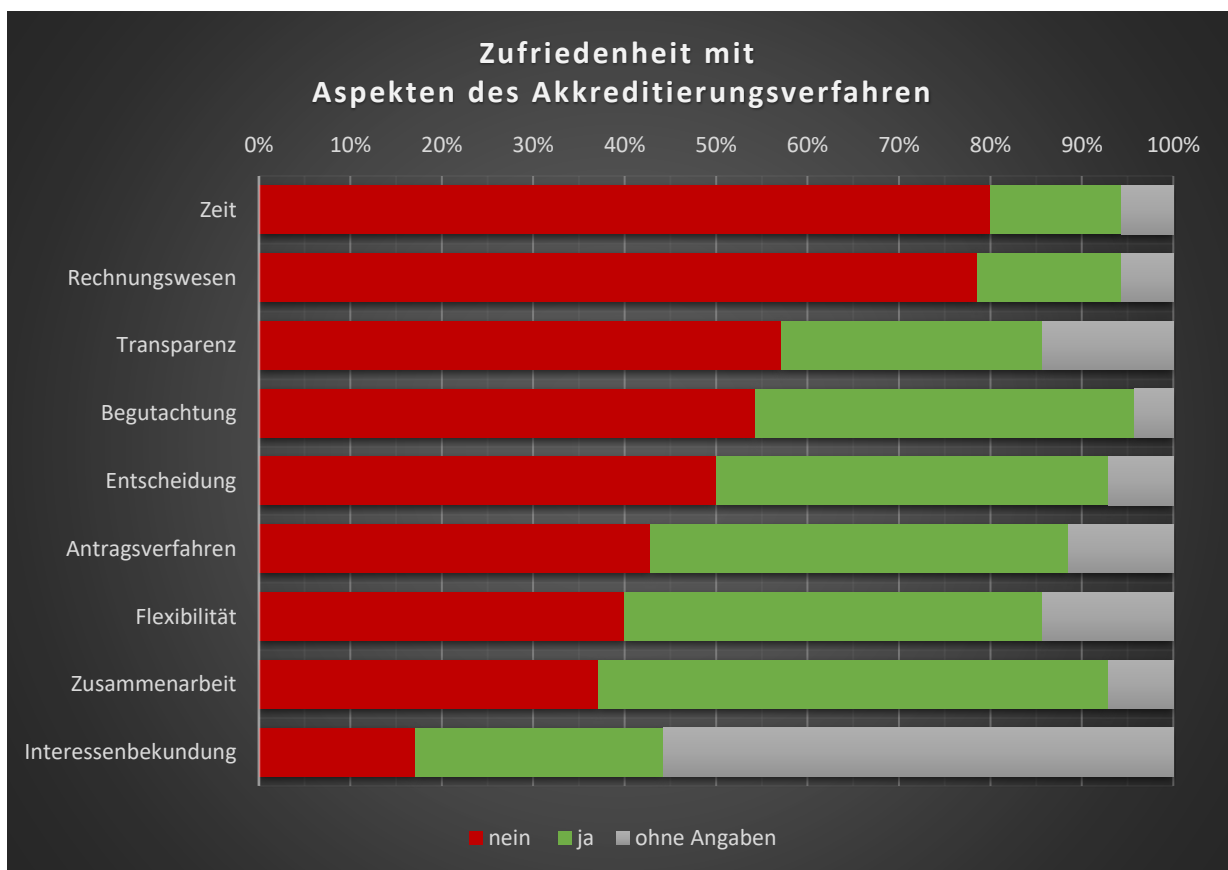
### VUP-Zufriedenheitsanalyse Akkreditierungsverfahren

#### Vorbemerkung:

Im Zeitraum zwischen 29.01. und 06.02.2018 hat der VUP seine Mitglieder mit den aufgeworfenen Fragestellungen der DAkKS befasst. Dabei wurde der Fragebogen der DAkKS um explizite Angaben zur Zufriedenheit sowie um weitere den VUP interessierende Aspekte ergänzt. Insgesamt haben 70 Personen teilgenommen.

Abb. 1 zeigt das Ergebnis der Umfrage hinsichtlich der Zufriedenheit. Diese Auswertung soll dabei helfen, eine Priorisierung der Arbeiten in der eingerichteten Arbeitsgruppe zur Optimierung der Akkreditierungsverfahren vornehmen zu können. Darüber hinaus fragte der VUP explizit hinsichtlich möglicher Instrumente zur Verbesserung der Kostentransparenz und -kontrolle. In Abb. 2 und 3 sind diese Ergebnisse zusammengefasst. Die Beantwortung der von der DAkKS aufgeworfenen Frage hinsichtlich der Bereitschaft zum Verzicht auf nachträgliche Scope-Änderungen zeigt Abb. 4.

**Abb. 1: Ist das Verfahren der DAkKS hinsichtlich ... zufriedenstellend?**



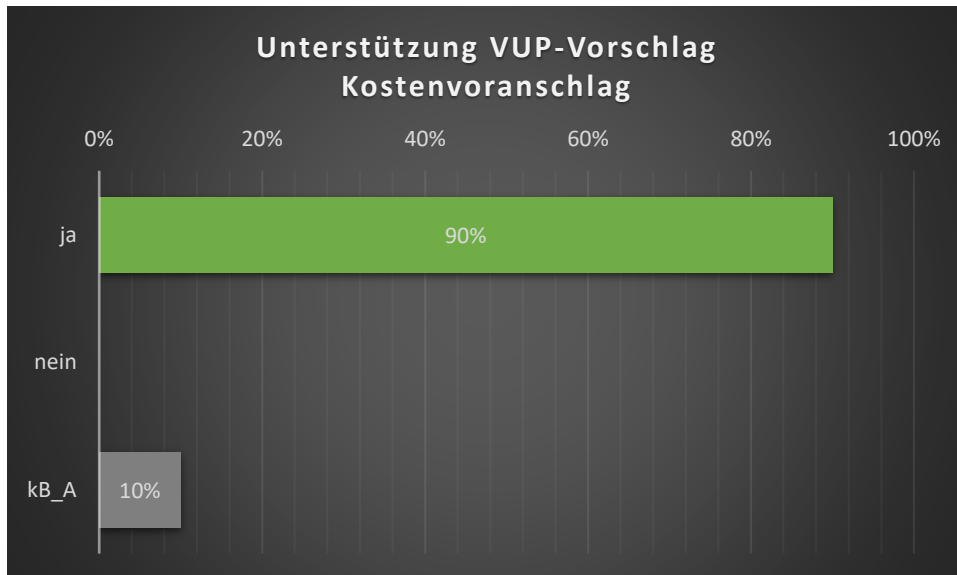
Quelle: VUP-Umfrage „Akkreditierungsverfahren“ 01/2018

n=70

## Anlage

### VUP-Zufriedenheitsanalyse Akkreditierungsverfahren

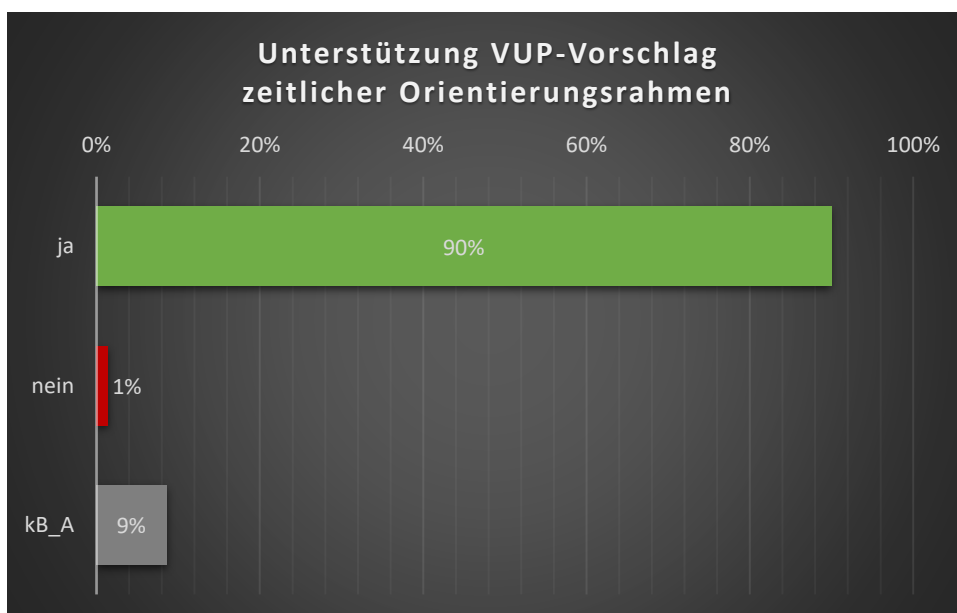
**Abb.2: Unterstützen Sie den Vorschlag des VUP nach einem verbindlichen aussagekräftigen Kostenvoranschlag?**



Quelle: VUP-Umfrage „Akkreditierungsverfahren“ 01/2018

n=70

**Abb. 3: Würden Sie es begrüßen, wenn Ihnen als Kunde eine Orientierung zur Verfügung steht, aus der hervorgeht, welche Prozesse und Tätigkeiten in der Regel welchen Zeitaufwand erfordern?**



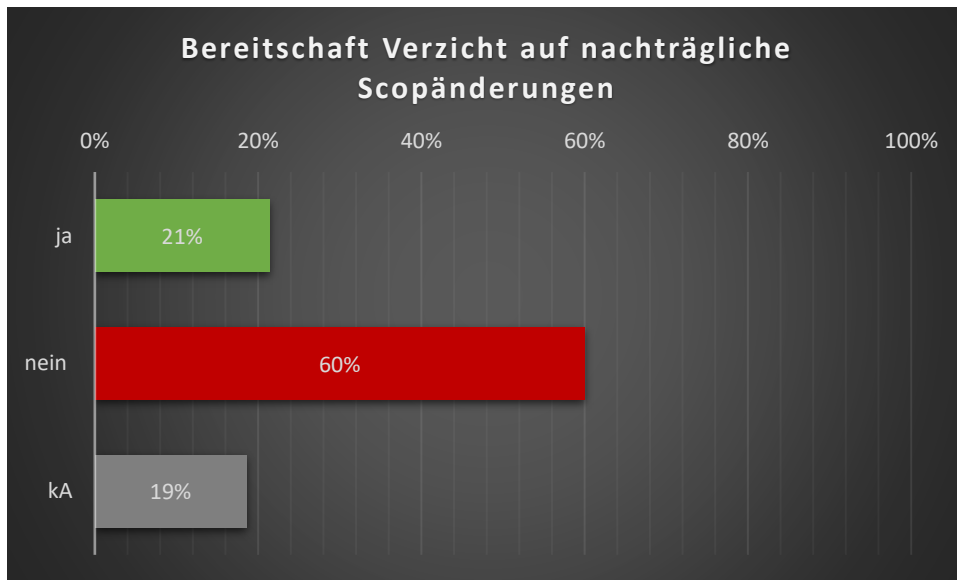
Quelle: VUP-Umfrage „Akkreditierungsverfahren“ 01/2018

n=70

## Anlage

VUP-Zufriedenheitsanalyse Akkreditierungsverfahren

**Abb. 4: Die DAkKS fragt ihre Kunden, ob diese zu Gunsten schnellerer Durchlaufzeiten zukünftig auf Scopeänderungen nach Antragstellung verzichten würden. Wäre dieses im Interesse Ihres Unternehmens?**



Quelle: VUP-Umfrage „Akkreditierungsverfahren“ 01/2018

n=70