

# QUALITÄTSSIEGEL

der  
**Oberösterreichischen Erwachsenen-  
und Weiterbildungseinrichtungen**



Land Oberösterreich



**Impressum:**

Erwachsenen- und Weiterbildungsforum Oberösterreich  
p.A. Herrn Mag. Harald Wolfslehner, Wiener Straße 150, 4021 Linz

**Kontakt EBQ-Projektbüro:**

Projektleitung: Dr.<sup>in</sup> Martina Reder (Mitgliedseinrichtungen)  
Projektleitung: Mag.<sup>a</sup> Renate Sepp (private Bildungseinrichtungen)  
Projektorganisation & Information: Mag.<sup>a</sup> Renate Sepp  
Assistenz: Christina Mayrhofer, Christa Hagn  
4020 Linz, Weingartshofstraße 10, Tel. 0732/ 609313  
E-Mail: [ebqs@ibe.co.at](mailto:ebqs@ibe.co.at)

## Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort.....	4
2	Allgemeines zum EB-Qualitätssiegel (EBQ) .....	5
3	EB-Qualitätssiegel .....	9
4	Institutionelle Strukturen.....	10
	EB-Forum OÖ.....	10
	Qualitätssiegel der Oberösterreichischen Erwachsenenbildungseinrichtungen (EB- Qualitätssiegel) .....	11
5	Verfahrensregelung.....	12
5.1	Vorprüfung .....	16
6	Kriterienkatalog .....	18
0.	Vorprüfung.....	19
1.	Institution/ Einrichtung.....	22
2.	Personelles.....	24
3.	Erstellung, Durchführung und Evaluation der Bildungsangebote.....	27
4.	KundInneninformation.....	31
5.	Infrastruktur und Veranstaltungskultur .....	34
7	Audit-Bewertungsschlüssel .....	35
8	Audits.....	36
9	Auditbericht .....	38
10	EB-Qualitätssiegel - Gültigkeit .....	38
11	Verpflichtungen .....	39
11.1	Zertifikatsträger .....	39
11.2	Auditkommission .....	40
11.3	Projektleitung .....	40
11.4	AuditorInnen.....	40
12	Qualitätsrahmenmodell Erwachsenenbildung in Österreich (Ö-Cert).....	41
	ANHANG .....	41
	Verfahrensregelungen .....	42
	Erstaudit Zielsetzung: Erwerb des EB-Qualitätssiegels.....	42
	Folgeaudit Zielsetzung: Bestätigung des EB-Qualitätssiegels.....	43
	Konformitätsaudit - Bestätigung des EB-Qualitätssiegels.....	45
	Glossar .....	47
	Antragsformular und Verpflichtungserklärung.....	52
	EB-Qualitätssiegel für EB-Einrichtungen außerhalb von OÖ.....	58

## 1 Vorwort

### Vorwort

Liebe Kolleginnen und Kollegen,  
werte Erwachsenenbildnerinnen und Erwachsenenbildner,

mit 28. Februar 2012 habe ich den Vorsitz im EB-Forum OÖ übernommen. Im Namen des gesamten Präsidiums bedanke ich mich für Ihr Vertrauen.

Ein besonderes Anliegen sind uns Qualität und Transparenz des Bildungsangebotes im Sinne unserer Kunden.

Seit einigen Wochen wird das Ö-Cert – das österreichweite Qualitätssiegel – ausgerollt, das uns und unseren Kunden vor allem bei bundesländerübergreifenden Kundenteilnahmen Vorteile bringt.

Dem EB-Qualitätssiegel kommt dabei große Bedeutung zu. Alle institutionellen Weiterbildungsanbieter werden sich auch weiterhin nach der oberösterreichischen Qualitätssicherungsnorm zertifizieren lassen.

Wir haben mit unserem Qualitätssiegel Mindeststandards geschaffen, die bildungsinteressierten Menschen Orientierung in der Wahl ihrer passenden Aus- und Weiterbildung gibt.

Mein Dank gilt an dieser Stelle daher auch den Qualitätsverantwortlichen, den Auditorinnen und Auditoren und allen jenen, die zur Umsetzung des EB-Qualitätssiegels einen Beitrag geleistet haben.

Ihr  
Harald Wolfslehner  
Vorsitzender EB-Forum OÖ

## 2 Allgemeines zum EB-Qualitätssiegel (EBQ)

Seit dem Jahr 1998 garantiert das EB-Qualitätssiegel (EBQ) einen einheitlichen und hohen Standard in der Erwachsenenbildung in Oberösterreich. Davon profitieren viele KundInnen und NutzerInnen der unterschiedlichen öffentlichen und privaten Bildungseinrichtungen. Das EBQ gibt Qualitätsnormen für Bildungs- und Weiterbildungseinrichtungen vor und schafft so Transparenz für KundInnen und AuftraggeberInnen, die sich bei Entscheidungen für Bildungsangebote an diesen Vorgaben orientieren können. Denn nur, wenn Einrichtungen die definierten Qualitätskriterien erfüllen und nachweisen können, erhalten sie das EB-Qualitätssiegel.

Der wesentliche Nutzen im EB-Qualitätssiegel liegt darin, dass KundInnen bzw. NutzerInnen des Bildungsangebotes sich orientieren und außerdem nachhaltig darauf vertrauen können, inhaltlich und methodisch hochwertig betreut zu sein. Die Bildungseinrichtungen profitieren von der ständigen Verbesserung der eigenen Leistung.

Das EB-Qualitätssiegel wird beim Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung (IBE) beantragt. In einem Interview mit den GesprächspartnerInnen der Organisation - Audit genannt - holen sich die sachkundigen VertreterInnen der Zertifizierungsstellen die erforderlichen Informationen und sichten die entsprechenden Unterlagen. Die zu erfüllenden Kriterien setzen in fünf verschiedenen Bereichen an: bei der internen Organisation der Einrichtung, dem Personal, der Erstellung, Durchführung und Evaluierung der Bildungsangebote, bei Infrastruktur, der Veranstaltungskultur. Bei allen fünf Kriterien spielen die Themen Verbessern, Korrigieren, Evaluieren sowie das Beschwerdemanagement eine wichtige Rolle.

Der zugrunde gelegte Kriterienkatalog wurde 2015 nunmehr zum vierten Mal evaluiert, überarbeitet und den aktuellen Bedürfnissen der modernen Erwachsenenbildung angepasst. Weiters wurde der Auditierungsablauf modifiziert. Als Grundlage für die Zertifizierung wurde die international gültige Norm der ISO 9001 herangezogen und mit den wesentlichen Kriterien der Erwachsenenbildung ergänzt. Expertinnen und Experten aus unterschiedlichen Einrichtungen in Oberösterreich wurden in den Prozess der Überarbeitung einbezogen.

Herzstück der Begutachtung bilden Vor-Ort-Audits, in denen Abläufe, Prozesse, Standardisierungsgrad und gelebter Prozess zu den Inhalten des Kriterienkatalogs erhoben und Verbesserungspotenziale aufgezeigt werden. Der laufende Qualitätsdialog und die kontinuierliche Verbesserung werden über Folgeauditierungen sichergestellt und durch zwischenzeitliche Informationen (z.B. über Rückmeldungen bei Veränderungen oder Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen – vgl. Verpflichtungen der EBQ-Trägereinrichtungen) unterstützt. Insgesamt wurden in den nunmehr 17 Jahren des Bestehens des EBQ mehr als 800 Vor-Ort-Audits durchgeführt.

### **EBQ – Ursprünge und Entstehungsgeschichte**

Am 30. November 1998 wurde in feierlichem Rahmen im Landhaus Oberösterreich erstmals das „Qualitätssiegel der oö. Erwachsenen- und Weiterbildungseinrichtungen“ von Bundesministerin Elisabeth Gehrler und Landeshauptmann Dr. Josef Pühringer den geprüften und auditierten Mitgliedseinrichtungen des Erwachsenenbildungsforums Oberösterreich (EB-Forum OÖ) verliehen.

Infolge des 1995 vom „market-Institut“ durchgeführten Projekts „Planquadrat 2001 Weiterbildung in OÖ“ hatte das EB-Forum OÖ differenzierte Qualitätsstandards für die gemeinnützigen Erwachsenenbildungseinrichtungen und die öffentlichen Bibliotheken entwickelt, deren Erfüllung die Qualität der Bildungsangebote der zertifizierten Institutionen garantiert. Gefördert wird das Vorhaben seither vom Land OÖ und dem Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur.

### **Erfolgsfaktor: Die Vielfalt der OÖ Erwachsenenbildungslandschaft einbeziehen**

Das Erwachsenenbildungs-Qualitätssiegel genießt hohen Stellenwert für die oberösterreichischen Bildungseinrichtungen und ihre Qualitätsbestreben. Dies zeigt sich unter anderem an der regen **Partizipation** unterschiedlichster Erwachsenenbildungseinrichtungen:

- Bis zum Jahr 2015 haben alle 15 Mitgliedsorganisationen des EB-Forum OÖ, die ihnen zugerechneten eigenständigen Erwachsenenbildungseinrichtungen sowie über 200 regionale und lokale Einrichtungen innerhalb dieser Struktur und 75 Bibliotheken das oberösterreichische EB-Qualitätssiegel erworben und laufend aktualisiert.
- Weiters haben im Zeitraum 2000 bis 2015 insgesamt mehr als 200 private Bildungseinrichtungen am Erwachsenenbildungsqualitätssiegel teilgenommen. Regelmäßig im EBQ befinden sich ca. 120 private Einrichtungen, die innerhalb des durch die Gültigkeit gegebenen 3-Jahres-Zyklus das Siegel mittels Audits aktualisieren.

Das EBQ schafft es dabei, die unterschiedlichsten Strukturen der Bildungseinrichtungen gleichermaßen abzudecken. Der Kriterienkatalog ist dabei auf die unterschiedlichsten Inhalte der gesamten Bildungslandschaft (z.B. Angebote im Bereich Gesundheit, EDV, Sprachen, berufsbezogene Bildung oder allgemeine, politische und kulturelle Bildung) und ihre Vermittlungssettings (z.B. Kurs, Seminar, Vortrag) gleichermaßen anwendbar und berücksichtigt darüber hinaus die strukturellen Besonderheiten hinsichtlich:

- *Größe und Spezialisierung der Einrichtung:* vom Ein-Personen-Unternehmen in einer Marktnische bis hin zu konzernhaft strukturierten Anbietern mit umfangreichem Angebot
- *Personal:* ordentlich angestellte MitarbeiterInnen in Vollzeit oder (teilweise auch: sehr geringer) Teilzeit, ehrenamtliches Personal, Honorarkräfte/freie MitarbeiterInnen etc.
- *Dezentralität:* Nebenstandorte zur Zentrale sowie regionale und/oder lokale Stellen finden dem gegebenen Grad an Eigenständigkeit entsprechend Berücksichtigung im Qualitätssicherungsverfahren

Mit dem EBQ wurde somit im Laufe der Jahre ein Verfahren entwickelt, dass die Vielfältigkeit des Erwachsenenbildungssektors in Oberösterreich aktiv aufgegriffen hat, um Qualität in den Bildungseinrichtungen unabhängig von ihren strukturellen Besonderheiten zu etablieren. Dieser partizipative Anspruch bedingt im Vorfeld von insbesondere Neu-Zertifizierungen eine gewisse Beratungsintensität (sowie auch Übersetzungsarbeit der „Qualitätssicherungssprache“ in die „Bildungssprache“ und fallweise wieder retour) in Zusammenhang mit dem Verfahren, wird jedoch von den Bildungseinrichtungen hoch geschätzt.

Begleitend zum partizipativen Anspruch des EBQ ist die **Handhabbarkeit** für die Bildungseinrichtungen von hoher Bedeutung. Rückmeldungen zufolge ist diese vergleichsweise gut gegeben, die Kosten seien überschaubar. Die Erfahrung zeigt, dass Erstzertifizierungen sehr wohl als „Aufwand“ eingeschätzt werden, sich aber bereits im Zuge der Vorbereitungen auf das Audit oder spätestens bei dem ersten Folgeaudit die Wahrnehmung einstellt, dass „dieser Aufwand sich auf jeden Fall gerechnet hat“. Überdies seien die Vorarbeiten der Einrichtungen gut integrierbar, in der Regel werden gelebte Prozesse in Form von Ablauf- bzw. Prozessbeschreibungen verschriftlicht, standardisiert und in Gesamt-Zusammenhang gebracht (Regelkreis), was nicht nur zur Professionalisierung sondern insbesondere auch zur Reflexion beiträgt.

### **Rolle im Qualitätsmanagement in der Erwachsenenbildung**

Das EB-Qualitätssiegel bewirkt in Oberösterreich:

- Qualitätsgesicherte Bildungsangebote durch regelmäßige Prüfungen in Form von Audits – Bildungseinrichtungen melden hierzu zurück, dass durch die Audits Impulse von außen kommen, die ihre Reflexionsarbeit bereichern
- Professionalisierung der Erwachsenenbildungseinrichtungen, die sich einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess unterziehen – Fortschritte in der Professionalisierung werden nicht nur im Zuge der Folgeaudits sichtbar, insbesondere hinsichtlich der Weiterentwicklung von Prozessen und Abläufen melden viele EBQ-TrägerInnen unmittlerbaren, positiven Nutzen zurück
- Transparenz für an Weiterbildung interessierte Menschen auf einem sich stark verändernden Bildungsmarkt
- Vertrauen und Sicherheit in zertifizierte Erwachsenenbildungseinrichtungen – auf die Marke „EB-Qualitätssiegel“ können KundInnen vertrauen
- Wettbewerbsvorteil, Imageverbesserung und Beratungsnutzen für zertifizierte Erwachsenenbildungseinrichtungen

Über Oberösterreich hinaus ist das EB-Qualitätssiegel ein Vorreitermodell für Qualitätssicherung in der Erwachsenenbildung, einige später entwickelte Verfahren bzw. Siegel haben sich konzeptiv am EBQ orientiert. Das EBQ ist auch anerkannt als Qualitätssicherungsbasiszertifikat für den bundesweit einheitlichen Qualitätsrahmen der Erwachsenenbildung Ö-Cert. In diesem Zusammenhang hat das EBQ eine weitere Aufwertung erfahren und Anfragen auf Zertifizierung aus anderen Bundesländern haben sich vermehrt. Mit dem Jahr 2012 hat sich das EBQ daher auch für Bildungsorganisationen in anderen Bundesländern geöffnet und erfährt in diesem Bereich eine steigende Resonanz.

### **KundInnen-Nutzen durch Transparenz und Förderzugang**

Die Kriterien des EBQ sind offen zugänglich und im Handbuch umfangreich dargelegt. Bildungsinteressierte erkennen die Marke „EB-Qualitätssiegel“ als Symbol für „geprüfte Qualität“ und nutzen dies zu ihrer Orientierung bei der Wahl von BildungsträgerInnen und Angeboten.

Im Jahr 2007 wurde dieser Nutzen des EBQ im Rahmen des ESF-Projekts „INSI-QUEB“ (Instrumente zur Sicherung der Qualität und Transparenz in der Erwachsenenbildung in Ös-



terreich; siehe: Materialien zur Erwachsenenbildung 1/2007, Seite 25) auch von unabhängigen BildungsexpertInnen bestätigt:

*„Das Oberösterreichische Qualitätssiegel ist ohne Zweifel ein sinnvolles Instrument, wobei es einerseits der internen Qualitätssicherung in Institutionen dient, aber [...] auch für die TeilnehmerInnen von Nutzen sein kann. [...] Vor allem, wenn die Kriterien des Siegels offen dargelegt sind, können sich AdressatInnen von der Qualität einer Einrichtung beziehungsweise einer Veranstaltung überzeugen.“*

Das EB-Qualitätssiegel verfügt über eine breite Akzeptanz und Anerkennung bei den KonsumentInnen, privaten und öffentlichen Erwachsenenbildungseinrichtungen sowie öffentlichen Institutionen (Land OÖ, AMS, etc.). Es stellt eine wichtige Entscheidungsgrundlage für folgende Förderungen dar:

- Bildungskonto für ArbeitnehmerInnen/Land OÖ
- Bildungskonto für JungunternehmerInnen/Land OÖ
- Wirtschaftsimpulsprogramm/Land OÖ
- diverse AMS-Förderungen

Bildungsinteressierte und Bildungs-KundInnen profitieren somit in mehrfacher Weise vom EBQ: Im Vorfeld dient es der Transparenz (auch: Transparenz grundlegender Informationen zu BildungsträgerInnen auf deren Websites), zur Orientierung und als Entscheidungshilfe. Sollten bei BildungskundInnen während des Bildungsbesuchs Beschwerden betreffend die Umsetzung der EBQ-Prüfkriterien durch die/den BildungsanbieterIn auftreten, können diese über den Weg des EBQ eingebracht werden (vgl. Prozessbeschreibung Beschwerde). Insofern leistet das EBQ auch einen Beitrag zum KonsumentInnenschutz im Bereich der Bildungsdienstleistungen. Überdies sind oben genannte Förderzugänge möglich, sofern Bildungseinrichtungen über das EBQ verfügen.



### 3 EB-Qualitätssiegel

Alle 15 Mitgliedseinrichtungen des EB-Forum OÖ nehmen seit 1998 mitsamt ihrer regionalen und lokalen Struktur kontinuierlich am Zertifizierungsverfahren teil. Mit 1. Jänner 2000 hat das EB-Forum OÖ privaten Einrichtungen den Erwerb des EB-Qualitätssiegels ermöglicht. Seit diesem Zeitpunkt nehmen mehr 200 private Bildungseinrichtungen (Stand: 30.5.2015) am EBQ teil. Aus Gründen der Objektivität wurde der Auftrag der Überprüfung der Qualitätskriterien an eine anerkannte und unabhängige Einrichtung - dem Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung an der Johannes Kepler Universität Linz (IBE) - erteilt. Seit 2015 hat das IBE auch den Bereich der Mitgliedseinrichtungen mitübernommen.

Für noch nicht am EBQ beteiligte Erwachsenenbildungseinrichtungen mit Sitz in Oberösterreich besteht die Möglichkeit beim Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung an der Johannes Kepler Universität das EB-Qualitätssiegel zu beantragen. Das Institut ist beauftragt, die Voraussetzungen für die Verleihung des Qualitätssiegels zu prüfen und darüber einen Auditbericht zu erstellen. Die Verleihung des EB-Qualitätssiegels erfolgt durch das EB-Forum OÖ.

Seit September 2010 können sich auch folgende österreichische Einrichtungen zertifizieren lassen:

- EB-Einrichtungen mit Sitz in OÖ und Tochterunternehmen in anderen Bundesländern
- EB-Einrichtungen mit Sitz in Bundesländern, wo kein eigenes Qualitätssystem angeboten wird (ausgenommen sind derzeit Salzburg, Niederösterreich und Wien)

#### **EB-Qualitätsaudits**

Die Auditierungen sind für private Erwachsenenbildungseinrichtungen mit finanziellen Aufwänden verbunden (Erstaudit: € 2.057,- inkl. 10 % MwSt). Das EB-Qualitätssiegel hat eine Gültigkeitsdauer von 3 Jahren und kann durch ein Folgeaudit (€ 1.727,- inkl. 10% MwSt) verlängert werden. Bei gravierenden Mängeln im Zuge des Erst- oder Folgeaudits besteht die Möglichkeit eines kostenpflichtigen Nachaudits.

Mit diesen o.a. Kostenbeiträgen werden alle mit der Auditierung verbundenen Aufwände gedeckt:

- Vorprüfung der Grundvoraussetzungen zur Auditierung (siehe S. 14)
- Vor-Ort-Auditgespräch mit 2 qualifizierten AuditorInnen
- Erstellung des Auditberichts
- Vorlage bei der EB-Qualitätskommission
- Verleihung des Zertifikats
- Veröffentlichung der ZertifikatsträgerInnen auf der IBE-Homepage und Aktualisierung dieser Daten
- Zeitgerechte Verständigung über den Ablauf des Zertifikats

Sollte es im Zuge des Verfahrens zu keiner Vor-Ort-Auditierung kommen, werden Spesen entsprechend den angefallenen Kosten berechnet.

Bei Auditierungen außerhalb von OÖ müssen zusätzliche Reise- und Aufenthaltskosten gesondert in Rechnung gestellt werden (Kostenstruktur siehe Anhang S. 55).

#### **Förderbarkeit von Bildungsmaßnahmen**

Für Einrichtungen, die Aus- und Weiterbildungen in OÖ anbieten, deren Haupttätigkeit jedoch nicht die Erwachsenenbildung ist und/oder deren Bildungsangebot nicht vielfältig ist, haben die Möglichkeit, die Förderwürdigkeit von einzelnen Bildungsmaßnahmen des Bildungskonto des Landes OÖ zu erreichen. Es wird das gleiche Verfahren durchgeführt, anstatt der Verleihung des EB-Qualitätssiegels können die Bildungsmaßnahmen als „Förderbar durch das Bildungskonto des Landes OÖ“ gekennzeichnet werden (siehe Grundvoraussetzungen S.14).

## 4 Institutionelle Strukturen

### **EB-Forum OÖ**

#### **Präsidium des EB-Forum OÖ:**

Vorsitzender (Mag. Harald Wolfslehner, WIFI OÖ)  
Vorsitzender-Stellvertreter (Dr. Christoph Jungwirth, BFI OÖ)  
Kassierin (Ing.<sup>in</sup> Manuela Jachs-Wagner, LFI OÖ)  
Schriftführer (Mag. Gerhard Gstöttner-Hofer, AK Bildungshaus Jägermayrhof)  
Dr. Wilhelm Achleitner, Bildungshaus Schloss Puchberg  
Dr. Christian Pichler, KBW OÖ

#### **Mitgliedseinrichtungen des EB-Forum OÖ:**

AK-Bildungshaus Jägermayrhof  
4020 Linz, Römerstraße 98, Tel. 0732 / 770363

Bibliotheksfachstelle der Diözese Linz  
4021 Linz, Kapuzinerstraße 84, Tel. 0732 / 7610-3283

Bildungshaus Schloss Puchberg  
4600 Wels, Puchberg 1, Tel. 07242 / 46558

Bildungszentrum St. Magdalena, 4040 Linz  
Schatzweg 177, Tel. 0732 / 253041-0

Diözesane Bildungs- und Ordenbildungszentren Oberösterreichs  
4020 Linz, Volksgartenstraße 18, Tel. 0732 / 667026-6416

Evangelisches Bildungswerk Oberösterreich (EBW OÖ)  
4020 Linz, Bergschlösslgasse 5, Tel. 0732 / 657565

Katholisches Bildungswerk der Diözese Linz (KBW)  
4020 Linz, Kapuzinerstraße 84, Tel. 0732 / 7610 – 3210, 3215

Landesverband oberösterreichischer Bibliothekarinnen und Bibliothekare  
4840 Vöcklabruck, Hinterstadt 13-15, Tel. 07672-760248

Ländliches Fortbildungsinstitut der Landwirtschaftskammer Oberösterreich (LFI OÖ)  
4021 Linz, Auf der Gugl 3, Tel. 0732 / 6902-0

Landesverband OÖ Volksbildungswerk (OÖ VBW)  
4020 Linz, Promenade 33, Tel: 0732 / 77 31 90

Verband Oberösterreichischer Volkshochschulen (OÖ VHS)  
4020 Linz, Bulgaripplatz 12, Telefon: 0732/ 666001

Verband Österreichischer Gewerkschaftlicher Bildung (VÖGB)  
Landesexekutive Oberösterreich  
4020 Linz, Volksgartenstraße 40, Tel. 0732 / 665391-14

Volkswirtschaftliche Gesellschaft Oberösterreich (VGOÖ)  
4020 Linz, Wiener Straße 150, Tel. 0732 / 792823

Wirtschaftsförderungsinstitut Oberösterreich (WIFI OÖ)  
4020 Linz, Wiener Straße 150, Tel. 0732 / 3332-0

## **Qualitätssiegel der Oberösterreichischen Erwachsenenbildungseinrichtungen (EB-Qualitätssiegel)**

### **Projektleitung:**

Dr.<sup>in</sup> Martina Reder (Projektleitung Mitgliedseinrichtungen, Abwicklung, Information)  
Mag.<sup>a</sup> Renate Sepp (Projektleitung private Einrichtungen, Abwicklung, Information)  
Christina Mayrhofer, Christa Hagn (Projektassistenz)  
4020 Linz, Weingartshofstraße 10, Tel. 0732 /609313  
E-Mail: ebqs@ibe.co.at

### **Auditkommission:**

Vertreter Land OÖ, Abt. Bildung, Jugend und Sport (Hofrat Mag. Günter Brandstetter)  
Vertreter der EB-Forum-Mitgliedseinrichtungen (Mag. Belmir Zec, VHS Linz)  
Vertreter des EB-Forum OÖ (Mag. Harald Wolfslehner, Vorsitzender des EB-Forum OÖ)  
Projektleiterin Mitgliedseinrichtungen (Dr.<sup>in</sup> Martina Reder, IBE)  
Projektleiterin Private Einrichtungen (Mag.<sup>a</sup> Renate Sepp, IBE)

### **AuditorInnen für private Einrichtungen (IBE)**

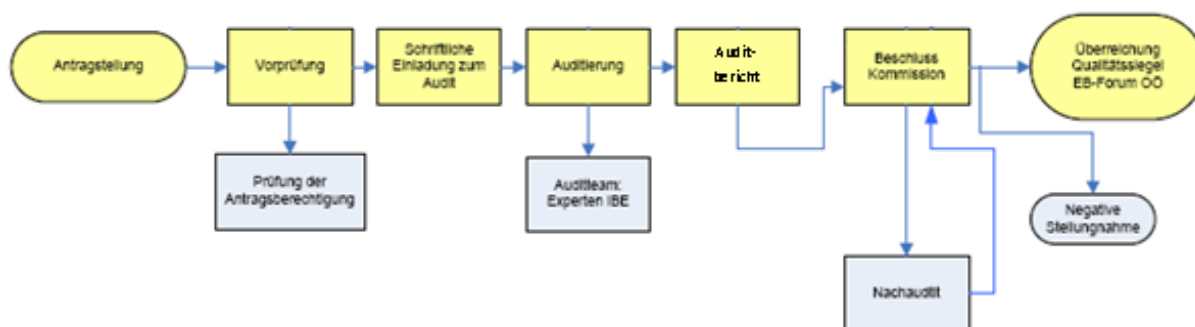
Dr.<sup>in</sup> Gertrude Eilmsteiner-Saxinger  
Mag.<sup>a</sup> Manuela Hiesmair  
Mag. Thomas Lankmayer  
Mag.<sup>a</sup> Marlene Lentner  
Mag.<sup>a</sup> Maria Osterkorn  
Dr.<sup>in</sup> Martina Reder  
Ulrike Retschitzegger  
Mag.<sup>a</sup> Sandra Rigler  
Mag.<sup>a</sup> Renate Sepp  
Mag.<sup>a</sup> Nicole Sonnleitner

### **AuditorInnen für Mitgliedseinrichtungen des EB-Forum OÖ**

Maria Hauer  
Mag.<sup>a</sup> Ing.<sup>in</sup> Gudrun Wolfschwenger  
Mag.<sup>a</sup> Christine Wolfmayr  
Mag. Thomas Wolfmayr  
Ulrike Retschitzegger

Stand: Jänner 2016

## 5 Verfahrensregelung

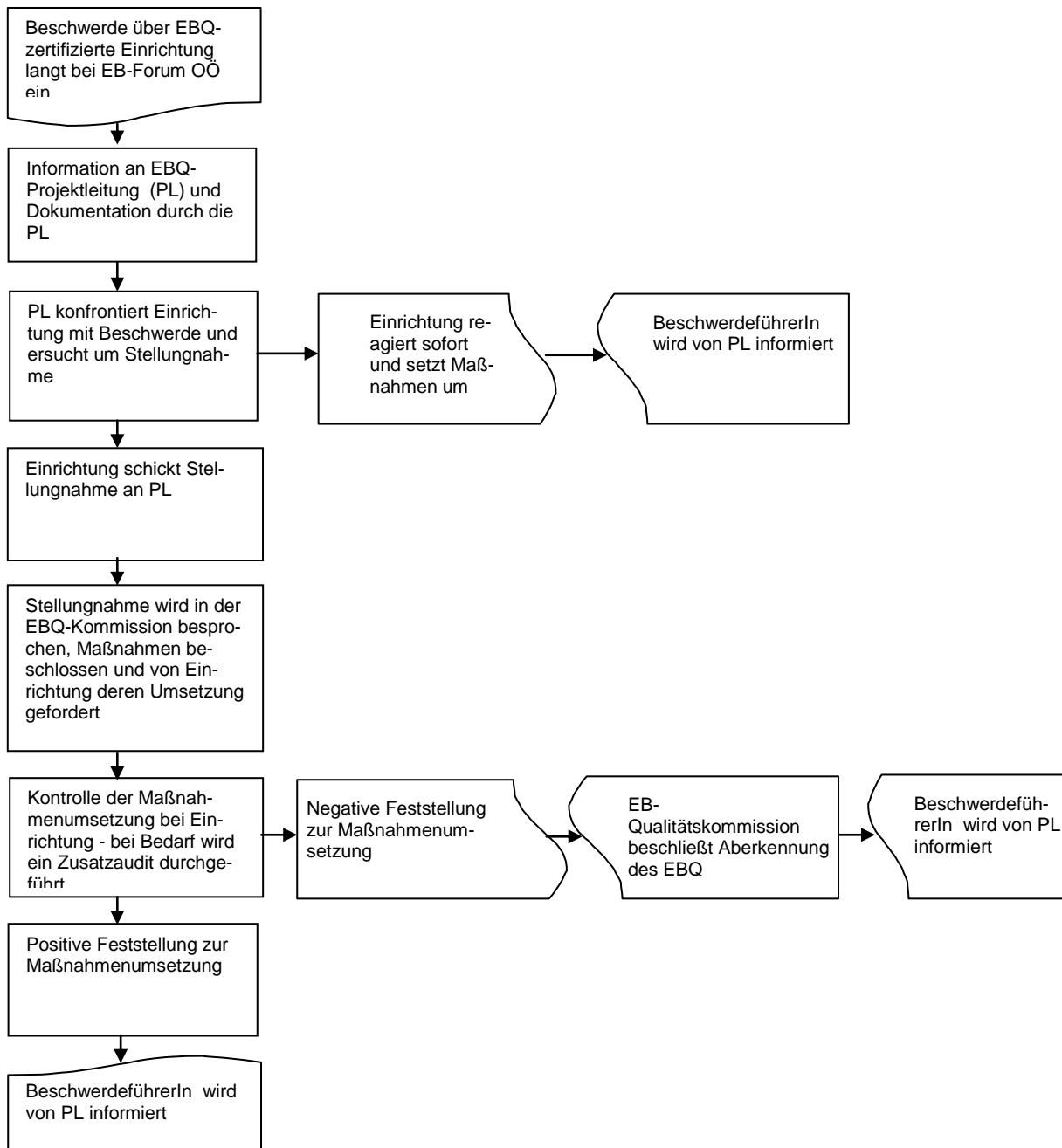


1. Der Antrag auf Verleihung des „Qualitätssiegels der Oberösterreichischen Erwachsenen- und Weiterbildungseinrichtungen“ wird direkt beim Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung an der Johannes Kepler Universität Linz eingebracht.
2. Nach Eingang des Antrags und aller zur Überprüfung notwendigen Geschäftsdokumente wird in Abstimmung mit dem/der Vorsitzenden des EB-Forums OÖ sowie der/dem Qualitätsbeauftragten des EB-Forum OÖ gemäß den Kriterien des „Qualitätssiegels der Oberösterreichischen Erwachsenen- und Weiterbildungseinrichtungen“ des EB-Forum OÖ eine Vorprüfung zur Auditierung durchgeführt. Die Einrichtungen erhalten eine schriftliche Verständigung per Email über das Ergebnis der Vorprüfung. Positiv vorgeprüfte Einrichtungen werden zur Auditierung zugelassen.
3. Sollte es im Zuge des Verfahrens zu keiner Vor-Ort-Auditierung kommen, werden Spesen entsprechend den angefallenen Kosten berechnet. Dies betrifft auch eine kurzfristige Auditabsage seitens des Bildungsträgers. Der Bildungsträger hat für das eigene institutsinterne Team, das beim Audit anwesend sein soll, in Krankheitsfällen oder bei Verhinderungen für einen geeigneten Ersatz zu sorgen. Ein bereits terminisiertes Audit kann von Seiten der Einrichtung nur bei schwerwiegenden Gründen bis spätestens drei Werktage (einlangend) vor dem vereinbarten Termin schriftlich abgesagt oder verschoben werden. Bei jeder kurzfristigen Absage oder Terminverschiebung durch den Bildungsträger entstehen für den Bildungsträger zusätzliche Kosten in der Höhe von 30% eines Folgeaudits. Erst nach Einlangen der Zahlung kann ein neuer Audittermin vereinbart werden. Der Fristenlauf für die maximale Verfahrensdauer bleibt davon unberührt.
4. Das Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung an der Johannes Kepler Universität Linz ist verpflichtet, bei positiv vorgeprüften AntragstellerInnen vor Ort die Richtigkeit der Angaben zu überprüfen (Vor-Ort-Auditierung).
5. Nach Einlangen der vollständigen Unterlagen legt das Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung an der Johannes Kepler Universität Linz dem EB-Forum OÖ auf Basis der Dokumentenprüfung und Auditierung vor Ort der Qualitätskommission des EB-Forum OÖ einen Auditbericht vor.  
Die Qualitätskommissionssitzungen finden vierteljährlich statt.
6. Sollten die vorgelegten Unterlagen und die Überprüfung vor Ort nicht zu einem positiven Auditbericht führen, wird innerhalb einer Sechswochenfrist ein Mängelbericht erstellt, der ausschließlich dem/der AntragstellerIn zugeleitet wird.
7. Sollten die aufgezeigten Mängel nach einem zweiten Mängelbericht nicht wie erforderlich korrigiert werden, wird ein abschließender Auditbericht erstellt.

8. Der Auditbericht ergeht gleichzeitig an den/die AntragstellerIn und den Vorsitzenden des EB-Forum OÖ. Geschäftliche Unterlagen verbleiben im Projektbüro (vgl. Pkt. 11).
9. Die Gültigkeit des Qualitätssiegels beträgt drei Jahre ab Ausstellungsdatum. Danach hat ein Folgeaudit stattzufinden. Eine diesbezügliche Erinnerung erfolgt durch das Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung an der Johannes Kepler Universität Linz.
10. Die zertifizierten EB-Einrichtungen verpflichten sich, unverzüglich wichtige Änderungen bekannt zu machen (z.B. Geschäftsführer- bzw. Eigentümerwechsel, Änderung des Vereins- bzw. Firmennamens, Änderung der Firmenanschrift, Insolvenz- bzw. Konkursöffnung) und einen jährlichen Statusbericht zu erstatten (aktuelles Kursprogramm, TeilnehmerInnenstatistik).  
Änderungen hinsichtlich aller Grundvoraussetzungen und Vorprüfungskriterien (vgl. Pkt. 6.1) müssen vom Bildungsanbieter bekanntgegeben werden. Ein Verstoß gegen Grundvoraussetzungen führt zur Aberkennung des EBQ.
11. Das Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung an der Johannes Kepler Universität Linz erklärt für seine MitarbeiterInnen, keine wie immer gearteten geschäftlichen und sonstigen Informationen, die im Verlaufe eines Prüfungsverfahrens bekannt werden, an Dritte weiterzugeben. Der zu erstellende Auditbericht über den/die AntragstellerIn enthält ausschließlich Informationen über den Erfüllungsgrad der Anforderungskriterien.
12. Für die erstmalige Überprüfung des Antrags auf Verleihung des „Qualitätssiegels der Oberösterreichischen Erwachsenen- und Weiterbildungseinrichtungen“ werden vom Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung an der Johannes Kepler Universität Linz € 2.057,- (inkl. 10% Mwst), für die Folgeaudits € 1.727,- (inkl. 10% Mwst) in Rechnung gestellt.
13. Das IBE behält sich vor, ein Audit abzubrechen, wenn:
  - die VertreterIn der Einrichtung physisch und/oder psychisch nicht in der Lage ist (z.B. alkoholisiert), dem Audit konstruktiv beizuwohnen
  - ein respektvoller Umgang (Kommunikation) nicht gewährleistet ist
  - die VertreterIn der Einrichtung nicht auf das Audit vorbereitet istEs gibt die Möglichkeit eines kostenpflichtigen Nachaudits.
14. Bei festgestellten gravierenden Mängeln im Zuge des Erst- beziehungsweise des Folgeaudits besteht für die antragstellende Organisation die Möglichkeit, die Mängel innerhalb einer vereinbarten Frist zu beheben. Im Rahmen eines kostenpflichtigen Nachaudits wird die Mängelbehebung geprüft.
15. Bei festgestellten gravierenden Änderungen (z.B. Eigentümerwechsel) im Kalenderjahr muss ein Folgeaudit durchgeführt werden.
16. Eine Stilllegung des EB-Qualitätssiegels ist maximal für 1 Jahr möglich, sollte ein längerer Zeitraum benötigt werden, muss eine Rückgabe des EB-Qualitätssiegels erfolgen. Eine Aktivierung kann innerhalb von 3 Jahren nach Stilllegung durch ein kostenpflichtiges Verlängerungsaudit (€ 1.727,- inkl. Mwst) erfolgen.
17. Die Eröffnung und die Beendigung eines Insolvenzverfahrens muss die Einrichtung dem IBE melden. Bei Unterlassung dieser Meldepflicht kann es zu einer Aberkennung des EBQ kommen. Im Falle eines beantragten Sanierungsverfahrens kann das EBQ weitergeführt werden. Im Sinne des KonsumentInnenschutzes werden die Informationen über das Sanierungsverfahren in der im Internet zur Verfügung stehenden Liste der Qualitätssiegelträger bekannt gemacht.

18. Beschwerden von TeilnehmerInnen, öffentlichen Institutionen, Firmen, etc. an Bildungsveranstaltungen von EBQ-zertifizierten Einrichtungen, werden wie folgt behandelt:
- (1) Über bei Dritten (EB-Forum OÖ, OÖ Landesregierung etc.) einlangende Beschwerden wird die betroffene Bildungseinrichtung von der Projektleitung informiert und um eine Stellungnahme ersucht.
  - (2) In der EBQ-Kommissionssitzung wird der Beschwerdefall besprochen und die weitere Vorgehensweise beschlossen, wenn nötig Maßnahmen beschlossen, die von der Einrichtung umgesetzt werden müssen.
  - (3) Die Einrichtung wird angehalten, die Maßnahmen in einer angemessenen Frist umzusetzen. Nach Kenntnisnahme der Maßnahmenumsetzung wird der/die BeschwerdeführerIn darüber informiert.
  - (4) Werden die Maßnahmen nicht umgesetzt und dem EB-Forum OÖ weitere Beschwerden über diese Einrichtung zur Kenntnis gebracht, behält sich das EB-Forum OÖ vor, nach schriftlicher Information der Bildungseinrichtung eine „Zusatzauditierung“ durchzuführen.
  - (5) Werden vom Bildungsträger in der Folge einer „Zusatzauditierung“ innerhalb von vier Wochen keine nachweislichen Maßnahmen gesetzt, die festgestellten Mängel zu beseitigen, werden das EB-Forum OÖ und die Abteilung Bildung der Oberösterreichischen Landesregierung informiert. Das EB-Forum OÖ kann daraufhin dem Bildungsträger das Qualitätssiegel entziehen.
  - (6) Der/die BeschwerdeführerIn wird von der Projektleitung über das Ergebnis des Beschwerdeablaufs informiert.

Prozessdarstellung: Einlangen Beschwerde



## 5.1 Vorprüfung

### Zielsetzung

In einer Vorprüfung wird untersucht, ob die EB-Einrichtungen die folgenden Grundvoraussetzungen für eine Auditierung erfüllen.

## EB-Qualitätssiegel

### Grundvoraussetzungen für die EBQ-Auditierung (Vorprüfung):

#### A) Organisationsbezogene Grundvoraussetzungen:

1. Erwachsenenbildung ist die Haupttätigkeit der Organisation
2. Der/die LeiterIn oder zumindest ein/e MitarbeiterIn der Einrichtung muss 2 Jahre Berufspraxis in einer EB-Einrichtung und/oder eine pädagogische Ausbildung bzw. Berufsausbildung mit pädagogischer Zusatzqualifikation nachweisen.
3. Es werden nur eingetragene bzw. protokollierte Unternehmen bzw. Vereine zugelassen.
4. Das Unternehmen/ der Verein muss zum Zeitpunkt der Antragstellung seit mindestens 2 Wirtschafts- bzw. Kalenderjahren Erwachsenenbildungs-/ Weiterbildungsmaßnahmen durchgeführt haben.
5. Die Geschäftsbedingungen der Organisation müssen öffentlich transparent bzw. allgemein zugänglich sein.

#### B) Angebotsbezogene Grundvoraussetzungen:

6. Die Bildungsangebote stehen in keinem Zusammenhang mit Produktschulungen.
7. Die Bildungsveranstaltungen sind für alle InteressentInnen frei zugänglich.
8. Die Bildungsangebote werden öffentlich in einem selbständigen Programm regelmäßig angeboten
9. Die Bildungsangebote sind vielfältig, d.h. es werden zumindest 10 unterschiedliche Kursarten im Wirtschaftsjahr/ Kalenderjahr angeboten.
10. Das Preis-/Leistungsverhältnis entspricht den in Oberösterreich marktüblichen Verhältnissen
11. Die Bildungsveranstaltungen orientieren sich an den Prinzipien einer demokratischen Gesellschaft und an den in der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte formulierten Werten.

#### C) Grundvoraussetzungen hinsichtlich des Qualitätssystems:

12. Für eine Verleihung des EB-Qualitätssiegels muss das Qualitätssystem der Einrichtung beschrieben und implementiert sein sowie eine Kontinuität des Qualitätssystems gegeben sein (Evaluation).
13. Bei Folgeaudits/ Konformitätsaudits: Die zertifizierte EB-Einrichtung verpflichtet sich zur Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems im Sinne einer „Lernenden Organisation“
14. Die zur Auditierung vorgelegten Unterlagen sind aktuell, gültig und von der Leitung freigegeben (z.B. Leitbild, Organigramm, Zielvorgaben)



## Förderbarkeit von einzelnen Bildungsmaßnahmen durch das Bildungskonto des Landes OÖ

Wenn folgende Grundvoraussetzungen für das EB-Qualitätssiegel **nicht** erfüllt werden:

- **Haupttätigkeit ist Erwachsenenbildung**
- Die **Bildungsangebote sind vielfältig**, d.h. es werden zumindest 10 unterschiedliche Kurstypen im Wirtschaftsjahr/ Kalenderjahr angeboten,

dann gibt es die Möglichkeit, die Förderwürdigkeit von einzelnen Bildungsmaßnahmen des Bildungskontos des Landes OÖ zu erreichen. Es wird das gleiche Verfahren durchgeführt, anstatt der Verleihung des EB-Qualitätssiegels können die Bildungsmaßnahmen als „Förderbar durch das Bildungskonto des Landes OÖ“ gekennzeichnet werden.

### Grundvoraussetzungen für die Auditierung zur Förderbarkeit

#### A) Institutionsbezogene Grundvoraussetzungen:

1. Es handelt sich um berufliche Bildungsmaßnahmen.
2. Es besteht ein Berufsbezug der angebotenen, beruflichen Bildungsmaßnahmen zu der Haupttätigkeit der Einrichtung.
3. Der/die LeiterIn oder zumindest ein/e MitarbeiterIn der Einrichtung muss 2 Jahre Berufspraxis in einer EB-Einrichtung und/oder eine pädagogische Ausbildung bzw. Berufsausbildung mit pädagogische Zusatzqualifikation nachweisen.
4. Es werden nur eingetragene bzw. protokollierte Unternehmen bzw. Vereine sowie schulische Einrichtungen im Rahmen der Teilrechtsfähigkeit zugelassen.
5. Das Unternehmen/ der Verein muss zum Zeitpunkt der Antragstellung seit mindestens 2 Wirtschafts- bzw. Kalenderjahren Erwachsenenbildungs-/ Weiterbildungsmaßnahmen durchgeführt haben.
6. Die Geschäftsbedingungen der Organisation müssen öffentlich transparent bzw. allgemein zugänglich sein.

#### B) Angebotsbezogene Grundvoraussetzungen:

7. Die Bildungsangebote stehen in keinem Zusammenhang mit Produktschulungen.
8. Die Bildungsveranstaltungen sind für alle InteressentInnen frei zugänglich.
9. Die Bildungsangebote werden öffentlich in einem selbständigen Programm regelmäßig angeboten.
10. Das Preis-/Leistungsverhältnis entspricht den in Oberösterreich marktüblichen Verhältnissen.
11. Die Bildungsveranstaltungen orientieren sich an den Prinzipien einer demokratischen Gesellschaft und an den in der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte formulierten Werten.

#### C) Grundvoraussetzungen hinsichtlich des Qualitätssystems:

12. Für eine Verleihung der Förderbarkeit der Bildungsmaßnahmen durch das Bildungskonto des Landes OÖ muss das Qualitätssystem der Einrichtung beschrieben und implementiert sein sowie eine Kontinuität des Qualitätssystems gegeben sein (Evaluation).
13. Bei Folgeaudits/ Konformitätsaudits: Die zertifizierte EB-Einrichtung verpflichtet sich zur Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems im Sinne einer „Lernenden Organisation“.
14. Die zur Auditierung vorgelegten Unterlagen sind aktuell, gültig und von der Leitung freigegeben (z.B. Leitbild, Organigramm, Zielvorgaben).

## 6 Kriterienkatalog

### Präambel

Das EBQ ist offen für vielfältige Angebots-Inhalte und -Formen von Bildungsaktivitäten. Vor dem Hintergrund eines wachsenden, unüberschaubaren Bildungsmarktes sind Grenzen und Ränder festzumachen.

Das EBQ als Qualitätssiegel der OÖ Erwachsenenbildungs- und Weiterbildungseinrichtungen behält sich vor, Bildungsangebote/ -veranstaltungen mit einem auf Okkultismus (einen Teil esoterischer Strömungen), Sektenwesen oder heilsversprechenden Inhalten gerichteten Schwerpunkt nicht der (beruflichen) Erwachsenenbildung zuzuordnen.

Angebote und Informationsveranstaltungen zu Brauchtum, Kulturvermittlung sowie im Bereich der „Grenzwissenschaften“ in Form der Wissenserweiterung, Wissensaneignung können vor dem Hintergrund einer wissenschaftlichen Auseinandersetzung, eines kritischen Diskurses und der Reflexion anerkannt werden.

Bildungsangebote, die sich diesbezüglich auf die praktische Anwendung, Therapie und das Heilen fokussieren, sind vom EBQ ausgeschlossen.

Hingegen können Ausbildungen aufgrund spiritueller Haltungen z.B. (Prana)Yoga, Meditation, die vorwiegend im Kontext des persönlichen und individuellen Wohlbefindens angeboten werden, unter Berücksichtigung der Grundvoraussetzungen des EBQ, Bestandteil des Angebots sein.

Das EBQ ist grundsätzlich offen für Bildungsangebote basierend auf gesetzlich geregelten Berufsvoraussetzungen (z.B. Berufsausbildungsgesetz, Gewerberecht, rechtlichen Regelungen oder ähnliches). Für angebotene Ausbildungen müssen die erforderlichen Berechtigungen beim Audit nachgewiesen werden. Im Sinne einer Transparenz des Angebotes gegenüber KundInnen ist gegebenenfalls im Angebot auf Risiken oder mögliche Gefährdungen hinzuweisen.

Das EB-Forum ist sich des Umstandes bewusst, dass die im Kriterienkatalog genannten Grenzziehungen einer regelmäßigen Überprüfung bedürfen, um Änderungen in wissenschaftlichen Positionen und im gesellschaftlichen Wertesystem berücksichtigen zu können. Künftige Änderungen der gültigen Kriterien sind daher notwendig und Ergebnis einer regelmäßigen Diskussion.

## 0. Vorprüfung

### Aktuelle Unterlagen

Voraussetzung für das EBQ-Audit ist das positive Ergebnis der Vorprüfung. Alle Bildungseinrichtungen verpflichten sich, vor dem Audit ihre Festlegungen entsprechend den Anforderungen aus dem Kriterienkatalog vorzulegen. Sind alle untenstehenden Punkte erfüllt, so gibt es 15 Gesamtpunkte.

### Nachweise:

Zentrale Stellen:	müssen alles nachweisen
Dezentrale, lokale Einrichtung (Filiale):	müssen alles nachweisen, können zentral erstellte Unterlagen vorlegen.
Dezentrale, regionale, Einrichtung (eigenständig):	müssen alles nachweisen, benötigen auf zentrale Vorgaben berufende eigenständige Unterlagen.

### 0.0 Ist das Bildungsangebot Erwachsenenbildung im Sinne der Präambel?

Im Folgenden werden beispielhaft eine Reihe von Kriterien/ Anhaltspunkten ausgewiesen, die die Identifikation von nicht mit dem Begriff der Erwachsenenbildung in Einklang stehenden Veranstaltungen erkennen lassen und infolge diese Veranstalter nicht für das EBQ zugelassen werden können:

- Angebote, in denen Führerkult betrieben, Legendenbildung propagiert oder ein unhinterfragtes Meister-Schülerverhältnis zugrunde gelegt wird, das z.B. zu destruktiven Jugendkulten führt
- Angebote, in denen „Meister“ für Heilslehren ausgebildet werden u.a. GeistheilerInnen
- Angebote, bei denen überirdischen/ außerirdischen Wesen ein entscheidender Einfluss auf den Menschen zugeschrieben werden, wie Engelskult, Geisterglauben, Satanismus oder Dämonenkult
- Angebote zum Praktizieren von Kultus (gemeinschaftliche Religionsausübung von anerkannten und nicht anerkannten Religionsgemeinschaften sowie rituelle Praktiken nicht religiöser Anbieter)
- Therapie- und Beratungsangebote im Sinne der oben genannten Punkte sowie das „Heilen“ (Heilungsversprechen)

### 0.1 Liegen für die Vorprüfung alle erforderlichen Unterlagen zur Einsicht auf?

Aktualität aller vorgelegten Unterlagen; in Kraft gesetzt durch Unterschrift und Datum.  
**Erfüllt**, wenn folgende Vorgaben eingehalten werden:



Kriterien	Belegt durch
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Erwachsenenbildung ist die Haupttätigkeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ist bei öffentlichen Bildungseinrichtungen gesetzliche Grundlage</li> <li>▪ Leitbild, Unternehmenszweck, Vereinszweck, etc.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organisationsbezogene Grundvoraussetzungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Der/die LeiterIn oder zumindest ein/e MitarbeiterIn der Einrichtung muss 2 Jahre Berufspraxis in einer EB-Einrichtung und/oder eine pädagogische Ausbildung bzw. Berufsausbildung und pädagogischer Zusatzqualifikation nachweisen.</li> <li>▪ Eingetragenes/r Unternehmen/Verein (Firmenbuch-/ Vereinsregister-Auszug), Mitglied im EB-Forum</li> <li>▪ Die Organisation muss zum Zeitpunkt der Antragstellung seit mindestens 2 Wirtschafts-/Kalenderjahren Erwachsenenbildungs-/Weiterbildungsmaßnahmen durchgeführt haben.</li> <li>▪ Die Geschäftsbedingungen der Organisation müssen öffentlich transparent bzw. allgemein zugänglich sein.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Bildungsangebote stehen in keinem Zusammenhang mit Produktschulungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ist bei öffentlichen Bildungseinrichtungen gesetzliche Grundlage</li> <li>▪ Kurs- Veranstaltungsprogramm, evt. Produktliste</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Bildungsveranstaltungen sind für alle InteressentInnen frei zugänglich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ist bei öffentlichen Bildungseinrichtungen gesetzliche Grundlage</li> <li>▪ Kurs- Veranstaltungsprogramm, Zielgruppe</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Bildungsangebote sind vielfältig</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ es werden zumindest 10 definierte Angebote jährlich angeboten (als zentrale Stelle nachzuweisen)</li> <li>▪ Dezentral müssen pro Jahr 5 Angebote bestehen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Bildungsangebote werden in einem selbständigen Programm und regelmäßig angeboten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kurs- Veranstaltungsprogramm</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Preis-/Leistungsverhältnis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ das entspricht dem in Oberösterreich marktüblichen Verhältnissen, ausgenommen Mitglieder EB-Einrichtungen und NGO (Non-Governmental Organization)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Das Qualitätssystem</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ist beschrieben, implementiert und Kontinuität gegeben, das EBQ Zertifikat wurde lückenlos verlängert (bei Verlängerungsaudits)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Qualitätssiegel zentrale Stelle mit dezentraler Struktur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Qualitätssiegel zentrale Stelle ist aufrecht oder beantragt</li> <li>▪ Informationen über die Eigenständigkeit dezentraler Stellen sind verfügbar, um den Modus der Feststellung der Konformität festlegen zu können (siehe Kapitel „Audits“)</li> <li>▪ Die Konformität wird anhand des Kriterienkatalogs begründet und durch die zentrale Einrichtung bestätigt (Verpflichtungs-/Konformitätserklärung)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bei Folgeaudits und Konformitätsaudits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sind die Maßnahmen aus dem Stärken- und Schwächenprofil aus dem letzten Audit sowie weiterführende Verbesserung in der Qualitätssicherung nachvollziehbar</li> </ul>

**0.2 Ist das Leitbild der Bildungseinrichtung gültig und in Kraft gesetzt?**

Aktualität aller vorgelegten Unterlagen; in Kraft gesetzt durch Unterschrift und Datum.

**Erfüllt**

- Leitbild
- Datum und Unterschrift

**0.3 Ist das Organigramm der Bildungseinrichtung gültig und in Kraft gesetzt?**

Aktualität aller vorgelegten Unterlagen; in Kraft gesetzt durch Unterschrift und Datum.

**Erfüllt**

Freigabe durch Unterschrift

- Organigramm der Bildungseinrichtung
- Bei öffentlichen Bildungseinrichtungen sind im Organigramm das Umfeld wie die Träger und regionale Strukturen sowie die Einbettung in der zentralen Organisation ersichtlich

**0.4 Hat der/die LeiterIn der Bildungseinrichtung eine mindestens zweijährige einschlägige Berufserfahrung und/oder eine fachspezifische Ausbildung?**

Aktualität aller vorgelegten Unterlagen

**Erfüllt:**

- Zweijährige einschlägige Berufserfahrung = 2 Jahre aktive Mitarbeit im Team einer Bildungseinrichtung oder
- Pädagogische Ausbildung oder Berufsausbildung mit pädagogischen Zusatzqualifikationen (z.B. Bildungsmanagement, TrainerInnenausbildung, ...)

**0.5 Orientieren sich die Bildungsveranstaltungen an den Prinzipien einer demokratischen Gesellschaft und an den in der Allgemeinen Erklärungen der Menschenrechten formulierten Werten?**

Kein Ausschluss wegen Religion, Hautfarbe, Geschlecht, politischer Gesinnung, Behinderungen; Überprüfung durch die Einrichtung; Aktualität der vorgelegten Unterlagen

**Erfüllt:**

z.B.:

- Leitbildvermerk
- Spiegelung im Kursprogramm

**0.6 Sind periodische Ziele der Bildungseinrichtung nachvollziehbar festgelegt?**

Schriftlich nachvollziehbare Vorgaben als: operative Ziele, nachvollziehbare Qualitätsziele bzw. Entwicklungsperspektiven ableitbar aus dem Leitbild

**Erfüllt:**

z.B.:

- Jahresplanung und/oder
- mittelfristige Planung ca. 3 Jahre oder
- klar definierte Entwicklungsperspektiven

## 1. *Institution/ Einrichtung*

### 1.1 Sind das Organigramm der Bildungseinrichtung und Informationen über die/den TrägerIn der Bildungseinrichtung für Interessierte zugänglich?

#### 1 Punkt:

- Das Organigramm und Informationen über den/den TrägerIn sind schriftlich vorhanden, aktuell und für Interessierte zugänglich, durch Homepage, Info-Mappe, Kursprogramm oder Aushang in Räumlichkeiten.

#### 2 Punkte:

- Neben dem Organigramm sind Statuten, Rechtskonstruktion (Eigentümler/TrägerIn bei öffentlichen Bildungseinrichtungen) für Interessierte zugänglich über zumindest eine der folgende Medien:  
Homepage, Infomappe, Aushang in den Räumlichkeiten der Einrichtung, udgl.

#### Bei dezentralen (regionalen/lokalen) Bildungseinrichtungen:

- Rückkoppelung der Zuständigkeiten zu den Zentralen (z.B. in den Organigrammen), Organigramm der Zentrale mit Hinweis auf schriftlich festgelegte regionale Besonderheiten – örtlich regionale Struktur

#### 3 Punkte:

- Ausführliches Organigramm (Aufbauorganisation und die Einbindung der Teamstrukturen und deren Funktionen, regionale bzw. lokale Strukturen, Kooperationen), dezentrale (regionale/lokale) öffentliche Bildungseinrichtungen:
- eigenes Organigramm mit Einbindung in die zentrale Struktur
- schriftliche Darstellung bzw. Beschreibung lokaler bzw. regionaler Netzwerke (Kooperationspartner, z.B. Umfeldanalyse)

#### Bei dezentralen (regionalen/lokalen) Bildungseinrichtungen:

- Dezentralen sind im Außenauftritt als Bestandteil der Zentrale erkennbar

### 1.2 Ist das Leitbild der Bildungseinrichtung für Interessierte zugänglich und mit den MitarbeiterInnen (und InteressenspartnerInnen) kommuniziert?

#### 1 Punkt:

- Das Leitbild ist vorhanden und für Interessierte zugänglich durch Homepage oder Info-Mappe oder Aushang in Räumlichkeiten etc.

#### 2 Punkte:

- Das Leitbild ist nachweislich mit den MitarbeiterInnen (und InteressenpartnerInnen) kommuniziert (z.B. Verteilerliste, Teamprotokoll)

#### 3 Punkte:

- Das Leitbild wurde nachweislich in einem der Organisationsgröße angepassten Prozess entwickelt und das Leitbild ist nachweislich mit den MitarbeiterInnen (und InteressenpartnerInnen) kommuniziert (Besprechungsprotokolle, INFO Mappe, Kursprogramm etc.)

#### Bei dezentralen (regionalen/lokalen) Bildungseinrichtungen:

- Leitbild der Zentrale hat für die Dezentrale Gültigkeit und wird im gelebten Prozess umgesetzt oder eigenes Leitbild in Übereinstimmung mit dem Leitbild der Zentrale

### 1.3 Sind die Ziele der Bildungseinrichtung mit den MitarbeiterInnen kommuniziert?

Die Kommunikation mit den MitarbeiterInnen ist abgestuft auf die Tragweite ihrer Aufgabenbereiche und ihrer Zuständigkeiten zu verstehen.

Operative, nachvollziehbare Qualitätsziele bzw. Entwicklungsperspektiven sind ableitbar aus dem Leitbild – schriftlich nachvollziehbare Vorgabe.

#### 1 Punkt:

- Die Ziele der Bildungseinrichtung sind mit den MitarbeiterInnen folgendermaßen kommuniziert, z.B.: Besprechungen, Intranet, Infomappe, MitarbeiterInnengespräche, E-Mail, udgl.

Die Ziele sind konkret, terminisiert und überprüfbar

#### 2 Punkte:

- Die Planung der Ziele erfolgt schriftlich in Zeithorizonten kurzfristig (Jahresplanung), mittelfristig (ca. 3 Jahre)

#### 3 Punkte:

- Die Planung der Ziele erfolgt schriftlich in Zeithorizonten kurzfristig (Jahresplanung), mittelfristig (ca. 3 Jahre) und langfristig (Entwicklungsziele, Visionen)
- Die Planung hat klar definierte Entwicklungsperspektiven

#### Bei dezentralen (regionalen/lokalen) Bildungseinrichtungen:

- Ziele liegen auch für Dezentrale vor, werden mit Zentrale in einem gemeinsamen Prozess zumindest abgestimmt oder systematisch entwickelt, nachverfolgt und an künftige Planungen angebunden

### 1.4 Werden die Ziele der Bildungseinrichtung periodisch reflektiert, ergeben sich daraus Veränderungsnotwendigkeiten und werden diese in der neuen Zieldefinition eingebunden?

#### 1 Punkt:

- Bei der Jahresplanung im Sinne einer Rückschau (zumindest diskursiv)

#### 2 Punkte:

- Durch Zielevaluierung; die Ziele sind messbar (zumindest vergleichbar), die Art der Evaluierung (Reflexion) und die Häufigkeit ist festgelegt und protokolliert.

#### 3 Punkte:

- Die Ziele sind spezifisch, messbar (zumindest vergleichbar), für die MitarbeiterInnen und/oder die Einrichtung attraktiv, in der Zielerreichung realistisch und termingerecht beschrieben.
- Aus der Evaluierung ergeben sich Verbesserungsbedarfe, diese werden bei der nächsten Zieldefinition eingebunden. Neben den Jahreszielen ist eine mittelfristige Planung schriftlich festgelegt, diese wird nach den jährlichen Zielreflexionen angepasst.

#### Bei dezentralen (regionalen/lokalen) Bildungseinrichtungen:

- Zielreflexion in Dezentralen findet schriftlich nachweisbar statt, Zentrale ist in Zielreflexion der Dezentralen adäquat bzw. systematisch eingebunden

## 2. Personelles

### 2.1 Liegen für alle LeiterInnen (haupt- und ehrenamtlich) und MitarbeiterInnen mit ordentlichen Anstellungsverhältnissen (fakultativ auch für: freie TrainerInnen oder ehrenamtlich geführte MitarbeiterInnen) der Bildungseinrichtung Stellen-/Arbeitsplatzbeschreibungen auf?

Aktualität aller vorgelegten Unterlagen; Kenntnisnahme durch Unterschrift

#### 1 Punkt:

- Stellen-/Arbeitsplatzbeschreibungen der Leitung und aller ordentlich angestellten MitarbeiterInnen liegen auf.
- Ein-Personen-Betrieb: Funktionsbeschreibung mit KundInnen kommuniziert (z.B. auf Homepage, Kursprogramm)

#### 2 Punkte:

- Aufgaben, Verantwortungsbereich, Einbindung weiterer MitarbeiterInnen, Unter-/Überstellungen, Vertretungen sind festgelegt.
- Ein-Personen-Betriebe: schriftliche Regelung für die Sicherstellung der Durchführung der Bildungsmaßnahmen bei Ausfall des/der EinzelunternehmerIn

#### 3 Punkte:

- Aufgaben sind festgelegt, die Qualifikationen und erforderlichen Kompetenzen sind schriftlich nachvollziehbar.
- Vertretungsregelungen liegen schriftlich vor.
- Ein-Personen-Betrieb: Transparente Darstellung der Sicherstellung der Durchführung der Bildungsmaßnahmen für die KundInnen (z.B. in den AGB) bei Ausfall des/der EinzelunternehmerIn

#### Bei dezentralen (regionalen/lokalen) Bildungseinrichtungen:

- Die festgestellte Systematik und der gelebte Prozess zeigen sich auch in den Dezentralen.

### 2.2 Entwicklungsgespräche: Finden strukturierte Gespräche zwischen Leitung und MitarbeiterInnen statt über deren Entwicklung/Weiterbildung und münden diese in Fort- und Weiterbildungsvereinbarungen?

Dies sind: MitarbeiterInnengespräche bei hauptamtlichen MitarbeiterInnen, strukturierte Einzel- oder Teamgespräche bei ehrenamtlichen MitarbeiterInnen oder wenn die Einrichtung ausschließlich über Anstellungen von unter 20 Wochenstunden (ca. 50% Wochenarbeitszeit) Beschäftigten verfügt; SOLL-Kriterium: d.h. Vergabe von 0 Punkten möglich, auch bei Ein-Personen-Unternehmen

#### 1 Punkt:

- Diskursive Darstellung der Gespräche
- Es gibt davon abgeleitete Fort-/ Weiterbildung der MitarbeiterInnen

#### 2 Punkte:

- Nachvollziehbares System der Gespräche entlang eines standardisierten Leitfadens oder Checkliste/Themenliste
- Die Weiterbildungen sind vereinbart und in der Umsetzung nachvollziehbar, durch z.B. durch Teilnahmebestätigungen, Zertifikate etc.



**3 Punkte:**

- Effizientes System der Entwicklungsgespräche und ihrer Wirkungen – Gespräche und Zielvereinbarungen sind standardisiert, schriftlich festgehalten und in der Umsetzung nachvollziehbar
- Sofern unterschiedliche MitarbeiterInnen-Zielgruppen in der Organisation tätig sind, werden deren Entwicklungsbedarfe speziell berücksichtigt (z.B. bedarfsgerichtete Fort-/Weiterbildung für pädagogische MitarbeiterInnen, administrative MitarbeiterInnen) im Sinne einer professionellen Personalentwicklung und Personalplanung im Hinblick auf das Gesamtteam

Bei dezentralen (regionalen/lokalen) Bildungseinrichtungen:

- Die festgestellte Systematik und der gelebte Prozess zeigen sich auch in den Dezentralen.

**2.3 Personalentwicklung MitarbeiterInnen: Erhalten MitarbeiterInnen die Möglichkeit, ihre didaktische, methodische, fachliche oder organisatorische Kompetenz zu aktualisieren und zu erweitern? Welche weiteren Instrumente zur MitarbeiterInnen-Bindung kommen zum Einsatz - insbesondere für ehrenamtliche MitarbeiterInnen?**

Definition MitarbeiterInnen:

Ordentlich angestellte, ehrenamtlich beschäftigte oder freie MitarbeiterInnen

**1 Punkt:**

- Diskursive Darstellung der Kompetenzerweiterung von MitarbeiterInnen, Nachweise durch Teilnahmebescheinigungen oder Zertifikate bzw. Zeugnisse
- Bei Ehrenamtlichen: Überlegungen und Einzelaktivitäten zur MitarbeiterInnen-Gewinnung und –Bindung (diskursive Darstellung)

**2 Punkte:**

- Ein nachvollziehbares System der Verwaltung von MitarbeiterInnenkompetenzen wird nachgewiesen, z.B. durch: Ablage von Zeugnissen/Zertifikaten, Teilnahmebestätigungen, Dokumentation in Protokollen oder Datenbanken
- Bei Ehrenamtlichen: Systematische (geplant und kontinuierlich) Aktivitäten zur MitarbeiterInnen-Gewinnung und -Bindung

**3 Punkte:**

- Systematische Steuerung und Verwaltung der MitarbeiterInnenkompetenzen im Sinne einer effizienten Personalentwicklung, Prozesse sind dokumentiert, standardisiert und nachvollziehbar, auf Grundlage der Festlegungen in Entwicklungsgesprächen, Ablage von Zeugnissen/ Zertifikaten im Personalordner oder elektronisch, zielgruppenorientierte Weiterbildungspläne, z.B. EDV-TrainerIn, Sprachen-TrainerIn etc.
- Bei Ehrenamtlichen: Schlüssiges und wirksames System (geplant, kontinuierlich verfolgt UND dokumentiert) zur MitarbeiterInnen-Gewinnung und -Bindung

Bei dezentralen (regionalen/lokalen) Bildungseinrichtungen:

- Die festgestellte Systematik und der gelebte Prozess zeigen sich auch in den Dezentralen.

**2.4 Personalentwicklung ReferentInnen/TrainerInnen: Wird von der Organisation ein beschriebenes Verfahren der Auswahl, über den Einsatz und die Überprüfung der Kompetenz der TrainerInnen/ReferentInnen auf Grundlage konkreter Anforderungen/Vorgaben nachgewiesen?**

**1 Punkt:**

- Diskursive Darstellung, d. h. nachvollziehbare mündliche Erläuterung des Verfahrens zur Überprüfung (Nachweis der Einsatzbereiche, Quelle der Kompetenzen, Erfahrungen mit Zielgruppen), Angabe der Kriterien

**2 Punkte:**

- Nachweis durch Empfehlungen (zentrale Stelle oder andere Einrichtungen), Literaturhinweise, formelle Qualifikationen, Hearing oder Assessment vor Einstieg, Arbeitsprobe, oder Co-Training, udgl.

**3 Punkte:**

- effizientes System zur Überprüfung der Kompetenzen (dokumentiert, standardisiert und nachvollziehbar) unter Berücksichtigung spezieller MitarbeiterInnen-Zielgruppen

Bei dezentralen (regionalen/lokalen) Bildungseinrichtungen:

- Personalauswahl erfolgt über Zentrale (z.B. TrainerInnenpool oder zentrale Steuerung) oder ist nachweislich (anhand von z.B. Protokollen, Korrespondenzen) mit Zentrale abgestimmt – Fokus auf gelebten Prozess im Audit

**2.5 Wie reagiert die Organisation bzw. Bildungseinrichtung mit personellen Ressourcen auf Anforderungen des Bildungsmarktes, auf rechtliche Veränderungen sowie Bedürfnisse der TrägerInnen und KundInnen?**

**1 Punkt:**

- Diskursive Darstellung, Dokumentation durch verändertes Organigramm oder veränderte Anforderungsprofile für TrainerInnen oder adaptierte Ausschreibungen für TrainerInnen, adaptierte Verträge, etc.

**2 Punkte:**

- Nachvollziehbare (protokollierte) Entscheidungen, regelmäßige Reflexion (im Team) mit Protokoll, Checklisten, Einbeziehen von ExpertInnen, praxisnahe Verantwortliche für best. Zielgruppenangebote bzw. Themenbereiche festlegen

**3 Punkte:**

- Effizientes System, welches die Aktualität und Angemessenheit der personellen Ressourcen sicherstellt
- Einbeziehen der Ergebnisse der Evaluation der Bildungsangebote
- Schriftliche Dokumentation, Einbindung der Ergebnisse in die nächste Planung

Bei dezentralen (regionalen/lokalen) Bildungseinrichtungen:

- Die festgestellte Systematik und der gelebte Prozess zeigen sich auch in den Dezentralen.

### **3. Erstellung, Durchführung und Evaluation der Bildungsangebote**

#### **3.1 Die Entwicklung/Planung und Durchführung der Bildungsangebote (Veranstaltungen, Kurse, Seminare udgl.) orientieren sich an den Bedürfnissen der TeilnehmerInnen, Zielgruppen, regionalen Gegebenheiten und an gesellschaftspolitischen, wirtschaftlichen und kulturellen Herausforderungen?**

Die Orientierung erfolgt anhand von Um- und Rückfragen bei Veranstaltungen und regionalen Zielgruppen, Reflexionen im Team und mit den Vortragenden, ExpertInnengesprächen, Publikationen, Fachliteratur, Programmvergleichen, Teilnahmen an Fachtagungen, Messen, unter Berücksichtigung des Bildungsauftrags der eigenen Institution, etc.

##### **1 Punkt:**

- Diskursive Darstellung der Entwicklung/Planung und Durchführung der Kurs- und Seminarangebote

##### **2 Punkte:**

- Die Orientierung erfolgt anhand von Feedbackbögen, Reflexionen im TrainerInnenteam, ExpertInnengesprächen, Publikationen, Fachliteratur, Programmvergleichen, Teilnahmen an Fachtagungen, Messen, Berücksichtigung des Bildungsauftrags der eigenen Institution.

##### **3 Punkte:**

- Umfassende, schriftliche Bedarfserhebungen und Nachvollziehbarkeit, systemische Umsetzung (z.B. anhand einer Verfahrensbeschreibung)

Bei dezentralen (regionalen/lokalen) Bildungseinrichtungen:

- Dezentrale Stellen sind in die Bildungsplanung eingebunden und können regionale/lokale Besonderheiten einbringen.

#### **3.2 Regelt die Ablauforganisation der Bildungseinrichtung den Planungsprozess von der Idee, Planung über die Durchführung bis hin zur Evaluation von Bildungsangeboten unter Einhaltung der gesetzlichen oder normierten Vorschriften?**

##### **1 Punkt:**

- Diskursive Darstellung der Planung, Durchführung und Evaluation von Bildungsveranstaltungen unter Verwendung von Instrumenten wie (Seminar-)Ordner, Checklisten, Terminadministration, Protokolle

##### **2 Punkte:**

- Nachvollziehbarer Ablauf von Planung, Durchführung und Evaluation von Bildungsangeboten, unter Verwendung von Instrumenten wie EDV-gestützte Administration oder (Seminar-/Veranstaltungs-)Ordner, schriftliches Anmeldeprozedere, eigene Datenbank, Ablaufregelungen, Terminadministration, Protokolle, TeilnehmerInnenunterlagen und -skripten, Kursberatung, Orientierungshilfen (Empfang und Auskunft) und Veranstaltungsunterlagen (Broschüren, Tagesplanung etc.), Checklisten, Protokolle der Vor- und Nachbesprechungen

**3 Punkte:**

- Nachvollziehbarer Prozess von Planung, Durchführung und Evaluation von Bildungsveranstaltungen, Handbuch zur Organisation, umfassende Verfahrensbeschreibung

Bei dezentralen (regionalen/lokalen) Bildungseinrichtungen:

- Prozesse sind seitens der Zentrale standardisiert und in der dezentralen Einrichtung konform (nachweislich durch Dokumentationen wie z.B. Handbuch UND gelebten Prozess)

**3.3 Werden bei der Konzeption von Bildungsangeboten die Lernziele und Interessen der KundInnen hinsichtlich zeitlichem Umfang und Methoden berücksichtigt?****1 Punkt:**

- Diskursive Darstellung der Berücksichtigung der Lernziele und Interessen der TeilnehmerInnen hinsichtlich der Zielgruppen, methodisch didaktischer Ansprüche: erwachsenengerechtes Lernen (teilnehmerInnenorientiert, verwendungsorientiert, erfahrungsorientiert, themenorientiert)

**2 Punkte:**

- Die Form der inhaltlichen, zeitlichen und methodischen Ausrichtung ist schriftlich erfasst (z.B. Stundenpläne, Curricula, Handbuch etc.) und dokumentiert
- Um den Lernfortschritt sicher zu stellen, sind Materialien, Möglichkeiten, Medien z.B. des selbstorganisierten Lernens, Peer Groups dokumentiert. Zur Verfügung stehen z.B. Skripten, Beispielsammlungen, Unterlagen, Intranet
- Berücksichtigung der teilnehmerInnen-spezifischen Gegebenheiten wie z.B. zielgruppenadäquater Zeitgestaltung, Kinderbetreuungsangebote usw.

**3 Punkte:**

- Es besteht ein Transfer von Informationen über den Status Quo der TeilnehmerInnen bzw. Kursmaßnahmen zwischen den TrainerInnen untereinander und zur Gesamtorganisation hin. (Absprachen zwischen den Seminarteilen, Modulen, Information zur Gesamtorganisation – AnsprechpartnerInnen, Häufigkeit des Austausches).
- Bei Einzelunternehmen und Einzelveranstaltungen erfolgt die Abstimmung mit den TeilnehmerInnen und es ist ein umfangreicher Prozess der Planung unter Einbindung der Interessen der TeilnehmerInnen, der Anforderungen der ReferentInnen und der Organisation nachvollziehbar.

Bei dezentralen (regionalen/lokalen) Bildungseinrichtungen:

- Prozesse sind seitens der Zentrale standardisiert und in der dezentralen Einrichtung konform (nachweislich durch Dokumentationen wie z.B. Handbuch UND gelebten Prozess)

### 3.4 Orientiert sich die maximale TeilnehmerInnenzahl von Bildungsangeboten neben den Inhalten und Methoden auch an den vorhandenen Räumen und der Ausstattung mit Lernmaterialien bzw. Geräten?

Die maximale TeilnehmerInnenzahl der Bildungsveranstaltungen orientiert sich neben den Inhalten und Methoden auch an den vorhandenen Räumen, den räumlichen Gegebenheiten und der Ausstattung.

Die Dekoration und gestalterische Vorbereitung der Räume entspricht den thematischen und räumlichen Möglichkeiten oder den Absprachen mit ReferentInnen.

Nachweis der Zielgruppen und themenorientierte Gestaltung, minimale/maximale TeilnehmerInnenzahl bei Kurs- und Seminarangeboten, Inhalte und Methoden, vorhandene Räume, die Ausstattung mit Sachmitteln (z.B. Computer, Massageliegen, Werkstätten Ausstattung).

#### 1 Punkt:

- Diskursive Darstellung der Planung und Umsetzung

#### 2 Punkte:

- Die Planung und Umsetzung ist schriftlich nachvollziehbar (z.B. Verwendung einer Checkliste, Veranstaltungsordner) oder ausgewiesen

#### 3 Punkte:

- Prozessorientierte Planung, systemische Umsetzung, z.B. anhand einer Verfahrensbeschreibung, Checklisten etc.

#### Bei dezentralen (regionalen/lokalen) Bildungseinrichtungen:

- Die Sicherstellung der maximalen TeilnehmerInnenzahl ist auch an dezentralen Stellen gewährleistet.

### 3.5 Werden von der Bildungseinrichtung Projekte geplant, durchgeführt, evaluiert und dokumentiert? (SOLL, kann beim Auditgespräch ausgeschlossen werden, dann reduzieren sich die Gesamt- und die Mindestpunktzahl)

Als Projekte gelten Aktivitäten, die einmalig sind, nicht dem Tagesgeschäft entsprechen, sie sind zeitlich begrenzt, inhaltlich neuartig bzw. innovativ (aus der Sicht der betreffenden Einrichtung), schriftlich nachvollziehbar und von Öffentlichkeitsarbeit begleitet. Die Gesamtplanung ist in Teilziele (z.B. Meilensteine) unterteilt, durch Reflexionen wird die Zielerreichung überwacht bzw. werden die einzelnen Aktivitäten zur Zielerreichung angepasst.

#### 1 Punkt:

- Darstellung von der Planung über die Durchführung bis zur Evaluation

#### 2 Punkte:

- Beauftragung und/oder Teambeschluss, Durchführung und Evaluation, Name des Projekts, Laufzeit, Informationen zum Projekt, Form und Umfang der Dokumentation, ein Projektordner (Datei) ist verfügbar, der Ordner umfasst Dokumente zur Planung, Durchführung (z.B. Protokolle, Checklisten, Projektordner etc.) und Zielerreichung.

**3 Punkte:**

- Detaillierte Planung vom Auftrag bis zur Gesamtevaluation (gemäß den üblichen Projektmanagementvorgaben – prozessorientierte Arbeitsweise, vorgegeben durch z.B. Verfahrensbeschreibungen, Ablaufdarstellung etc.), Durchführung mit Reflexion und Steuerung der Projektschritte (begleitende Evaluation), Projektdokumentation. Nachweis der Öffentlichkeitsarbeit

**3.6 Hat die Bildungseinrichtung ein System zur regelmäßigen Evaluation der Bildungsveranstaltungen als Rückkoppelung der Planung, das jedenfalls auch die Dimensionen der KundInnenzufriedenheit und der pädagogischen, inhaltlichen und organisatorischen Qualität und der Ausrichtung der Bildungseinrichtung umfasst?**

Kriterien	Belegt durch
Die Evaluation richtet sich an:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ TeilnehmerInnen</li> <li>▪ TrainerInnen</li> <li>▪ VeranstaltungsorganisatorInnen</li> </ul>
Methoden und Dokumente der Evaluation sind z.B.:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Feedbackbögen (Dokumentation - Auswertung)</li> <li>▪ Einzelgespräche (protokollierte Gespräche mit TeilnehmerInnen, ReferentInnen, TrainerInnen, MitarbeiterInnen oder Feedback-, Seminarein- und Seminausstiegsgespräche etc.)</li> <li>▪ Beschwerde- und Ideenmanagement</li> <li>▪ TeilnehmerInnenstatistik (Auswertungen von Ergebnis- oder Feedbackbögen etc.)</li> <li>▪ Veranstaltungsdokumentation (Fotos, Filme, Zeichnungen)</li> </ul>
Die Themen der Evaluation sind:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planung</li> <li>▪ Infos und Ausschreibung</li> <li>▪ ReferentInnen/TrainerInnen Leistung</li> <li>▪ Organisationsleistung der/des VeranstalterIn</li> <li>▪ Inhalt</li> <li>▪ Unterlagen</li> <li>▪ Räumlichkeiten</li> <li>▪ Ausstattung</li> </ul>
Auswertung/Bewertung/ Schlussfolgerungen:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schriftliches Festhalten des Erfolges und der Kriterien</li> <li>▪ Schriftliches Festhalten des Verbesserungsbedarfes</li> <li>▪ Festlegung von Mindeststandards und Kriterien für die Bewertung</li> <li>▪ Abweichungsanalyse (Soll-Ist Vergleich)</li> </ul>

**1 Punkt:**

- Folgende Dimensionen werden zumindest abgefragt:
  - bei Kurs- und Seminarangeboten: Information – Beratung, Durchführung der Kurs- und Seminarangebote (inhaltlich, zeitlich, methodisch, didaktisch), TrainerInnen bzw. ReferentInnen, TeilnehmerInnen-Unterlagen, Infrastruktur-Service (Räume), Beschwerden, Verbesserungen
  - Allgemeine Veranstaltungen: ReferentInnen, Inhalte, Räume, Beschwerden, Verbesserungen
- Verbesserungspotenziale werden abgeleitet

**2 Punkte:**

- Schriftliche Zusammenfassung von Erfolgen und Verbesserungen (z.B. dokumentiert durch Protokolle)
- definierte Mindeststandards

**3 Punkte:**

Soll-Ist- Analyse nach einem nachvollziehbaren Plan oder System (Prozess-, Verfahrensbeschreibung etc). Auswertungen erfolgen auf Basis festgelegter Mindeststandards

Bei dezentralen (regionalen/lokalen) Bildungseinrichtungen:

- Die Evaluation umfasst auch die dezentralen Stellen.

## 4. KundInneninformation

### 4.1 Gibt es ein System, mit dem rasch auf Anregungen, Verbesserungsvorschläge und Beschwerden (Reklamationen) reagiert wird?

Die Bildungseinrichtung hat ihre Methode, ein System, die Form der Umsetzung (z.B. öffentlicher Briefkasten, Buch zum Eintragen etc.) und die zeitliche Planung (z.B. Reaktionszeiten innerhalb einer Woche) festgelegt.

**1 Punkt:**

- Transparente Maßnahmen, aufgezeigte Verbesserungsmöglichkeiten (z.B. öffentlicher Briefkasten, Buch zum Eintragen etc, Besprechungsprotokolle)
- diskursive Darstellung der Ablaufregeln

**2 Punkte:**

- Schriftlich festgelegter und gelebter Prozess (Ideen- und Beschwerdemanagement)
- Ein festgelegtes System (z.B. Checklisten) mit einer schriftlich nachvollziehbaren Umsetzung der Abläufe und Festlegung von verantwortlichen Personen und Terminen
- Transparente Maßnahmen, aufgezeigte Verbesserungsmöglichkeiten (z.B. Besprechungsprotokolle)

**3 Punkte:**

- Umsetzung der dokumentierten Vereinbarungen, abgeleitete Verbesserungsvorschläge (dokumentiert und im Team kommuniziert) anhand konkreter und aktueller Beispiele
- Überprüfung der Wirksamkeit (Wirksamkeitsprüfung, Evaluations-/Reflexionsgespräche im Team) der vereinbarten Verbesserungen (z.B.: Vergleich der Auswertungen von Feedbackbögen, Interview mit TeilnehmerInnen oder Verwendung von visualisierenden Methoden, etc.) – sollten immer passende Grundlagen für Reflexionen darstellen.

Bei dezentralen (regionalen/lokalen) Bildungseinrichtungen:

- Ablauf ist seitens der Zentrale standardisiert und in der dezentralen Einrichtung konform (nachweislich durch Dokumentationen wie z.B. Handbuch UND gelebten Prozess)

**4.2 Erhalten die TeilnehmerInnen alle relevanten Informationen – Transparenz der Rahmenbedingungen und Kosten?**

**Sind Zahlungs- und Rücktrittsbedingungen schriftlich ausgewiesen?**

**Bei Kurs- und Seminarangeboten mit Prüfungen: Werden die TeilnehmerInnen zusätzlich und rechtzeitig über prüfungsrelevante Details informiert?**

**3 Punkte:**

Kriterien	Belegt durch
Folgende Informationen sind für die TeilnehmerInnen ersichtlich:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ VeranstalterIn, Zeit, Ort, Dauer, Zeitraum, TeilnehmerInnen Voraussetzungen, Ziel und Inhalt - Zielgruppe(n) der Veranstaltung, Kosten, Fördermöglichkeiten, maximale TeilnehmerInnenzahl.</li> <li>▪ Rücktrittsbedingungen/Storno- und Zahlungsbedingungen sind schriftlich ausgewiesen und klar formuliert z.B. über AGB, Informationsblätter, Zahlungsbedingungen, Teilnahmebedingungen.</li> <li>▪ AGB</li> </ul>
Entsprechende Informationsquellen stehen zur Verfügung:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ z.B. Homepage, Infomappe, Kursprogramm, Folder, Aushänge, Plakate, Veranstaltungsankündigungen, Zusatzinformationen, etc.</li> <li>▪ bei Veranstaltungen mit Anmeldung Zahlungs-, Rücktritts-, Stornobedingungen, Allgemeine Geschäftsbedingungen, Informationsblätter etc.</li> </ul>
Es stehen den TeilnehmerInnen bei Veranstaltungen mit Prüfungen und Zertifikaten Informationen zur Verfügung:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Teilnahmevoraussetzungen, wie z.B. erforderliche Qualifikationen, Berufspraxis etc.</li> <li>▪ Berechtigungen für Folgekurse, staatliche Anerkennung, ECTS, Zertifikate, Gewerbeberechtigungen etc.</li> </ul>
Zusätzlich bei Kurs- und Seminarangeboten mit Prüfung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ TeilnehmerInnen werden bei Kurs- und Seminarangeboten mit Prüfungen zusätzlich über Prüfungsvoraussetzungen, Art und Ort der Prüfung, allfällige Prüfungsgebühren und Wiederholungsmöglichkeiten sowie die Form der Anerkennung der Bescheinigung informiert</li> <li>▪ Prüfungen werden intern oder extern abgewickelt, Berechtigungen für Folgekurse, Anerkennungen stehen zur Verfügung etc.</li> <li>▪ Die Prüfungsmodalitäten sind nachvollziehbar und werden den TeilnehmerInnen schriftlich und rechtzeitig vorher zur Kenntnis gebracht.</li> </ul>



#### 4.3 Informationsmanagement bei kurzfristigen Änderungen und Absagen: Wie werden die TeilnehmerInnen unverzüglich und wirksam informiert?

##### 1 Punkt:

- Diskursive Darstellung der Aktivitäten nach Bekanntwerden der veränderten Situation: bei Kurs-/Seminarwesen z.B. Benachrichtigung der TeilnehmerInnen telefonisch, schriftlich, E-Mail, SMS, App etc. oder bei Veranstaltungen öffentliche Bekanntgabe

##### 2 Punkte:

- Schriftliche Nachvollziehbarkeit der Aktivitäten (z.B. Protokoll) unverzüglich nach Bekanntwerden der veränderten Situation.

##### 3 Punkte:

- Prozessorientierte Vorgehensweise, ErsatztrainerInnen sind definiert, Checklisten zur Vorgehensweise werden eingesetzt

##### Bei dezentralen (regionalen/lokalen) Bildungseinrichtungen:

- Die festgestellte Systematik und der gelebte Prozess zeigen sich auch in den Dezentralen.

#### 4.4 Ausstellen von Bestätigungen: Erhalten alle TeilnehmerInnen, sofern sie die formal erforderlichen Teilnahmekriterien erfüllen, eine schriftliche Teilnahmebestätigung (Kurs-/Seminarwesen) bzw. wird bei Veranstaltungen auf Wunsch eine schriftliche Anwesenheitsbestätigung ausgestellt?

##### 1 Punkt:

- Teilnahme-/Anwesenheitsbestätigungen werden ausgestellt; bei Veranstaltungen: auf Wunsch, Information der Teilnehmenden über diese Möglichkeit
- Bei Kurs- und Seminarwesen: Vordrucke der Teilnahmebestätigungen, Zertifikate sind vorhanden. Der zu erfüllende Grad der Mindestanwesenheit ist in den Kurs-/Seminarunterlagen, Homepage, Folder etc. ausgewiesen, Anwesenheitslisten werden geführt.
- Bei Kurs- und Seminarangeboten mit Förderungsmöglichkeiten (z.B. Bildungskonto des Landes OÖ, AMS) sind laut TeilnehmerInnenliste mindestens 75% Anwesenheit nachzuweisen.

##### Bei dezentralen (regionalen/lokalen) Bildungseinrichtungen:

- Die Ausstellung von Bestätigungen ist durch die Zentrale festgelegt, z.B. einheitliche Vordrucke, abgestimmte Vorgangsweise hinsichtlich Ausstellung, Anwesenheitskontrolle etc.

## 5. **Infrastruktur und Veranstaltungskultur**

### 5.1 **Korrespondieren Art und Ausstattung aller verwendeten Veranstaltungsräume mit Inhalten und Zielen der Veranstaltung und wird dadurch erwachsenengerechtes Lernen garantiert?**

Einbindung von 3.4 – Lokalausweis, wenn möglich!

#### **Mindestmaß:**

- Bei Kurs-/ Seminarräumen und Veranstaltungen gibt es keine Störungen durch Unbeteiligte, keine Beeinträchtigungen durch Umweltfaktoren (Lärm, Kälte, Hitze, Rauch etc.).
- Alle Räume müssen dem Veranstaltungsgesetz und den OÖ Richtlinien (inkl. Ausführungsverordnungen) entsprechen.

#### **Technische Ausstattung:**

- Methodengerechte Sitzgelegenheiten (Tisch, Sessel, technische Ausstattungen)
- veranstaltungsadäquate Bereitstellung von Medien und Lehrbehelfe (z.B.: Flip-Chart, Projektionsflächen, Overhead- und Videoprojektor, Pinnwand, Matten etc.)
- pro Person die erforderliche Ausstattung (ein Arbeitsplatz pro Person)
- Verpflegungsmöglichkeiten, Platz für Pausen (Pausenraum)

#### **Katalog überprüfter externer Orte:**

- Nachweis durch Ausstattungskatalog von Seminarhäusern (Broschüren), Zuordnung der Seminarhäuser /-räume nach Veranstaltungsarten

#### **1 Punkt:**

- Diskursive Darstellung der Regelungen, Standards, Bedingungen
- Veranstaltungsorte sind erwachsenengerecht und an Inhalten und Zielen der Bildungsangebote ausgerichtet
- Bei dezentralen Stellen/Durchführungsorten: definierte Verantwortlichkeit für die Abwicklung vor Ort, abgestimmte Kommunikation mit der Zentrale

#### **2 Punkte:**

- Checkliste für Ausstattungserfordernisse vor Planungs- und Veranstaltungsbeginn
- Berücksichtigung spezieller Zielgruppen (z.B. Barrierefreiheit, Gender, Migration etc.) soweit räumlich und organisatorisch möglich
- Wegweiser, leichte Erreichbarkeit, genügend Parkplätze, Anfahrtspläne, wenn möglich Berücksichtigung der Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel
- Bei dezentralen Stellen/Durchführungsorten: definierte Verantwortlichkeit, Kommunikation mit der Zentrale UND standardisierter Ablauf der Durchführung, Richtlinien zur Infrastruktur, Checklisten, Verfahrensregelungen udgl.

#### **3 Punkte:**

- Ausstattungen zum Thema, auch bei externen Veranstaltungsorten möglich
- Systemische Umsetzung der Berücksichtigung spezieller Zielgruppen – Festlegen von Kriterien für z.B. Raumauswahl, Ausstattungskachelisten, etc.
- Checklisten von Orten und Räumen, die bestimmten Seminar-/ Veranstaltungstypen entsprechen
- Schriftliche Festlegungen, z.B. durch Checklisten, Verfahrensregelung oder prozessorientierte Regelungen.
- Bei dezentralen Stellen/Durchführungsorten: definierte Verantwortlichkeit, Kommunikation mit der Zentrale, standardisierter Ablauf der Durchführung, Richtlinien zur Infrastruktur, Checklisten, Verfahrensregelungen udgl. UND Einsicht in gelebten Prozess



## 7 Audit-Bewertungsschlüssel

	zu erfüllende Kriterien	Inhalte	Punkte	
0	Vorprüfung (alle Kriterien müssen nachgewiesen werden)	0.1	-	15
		0.2	-	
		0.3	-	
		0.4	-	
		0.5	-	
		0.6	-	
Gesamtsumme			15	
1.	Institution / Einrichtung	1.1	1 – 3	12
		1.2	1 – 3	
		1.3	1 – 3	
		1.4	1 – 3	
2.	Personelles	2.1	1 – 3	15
		2.2	0 – 3	
		2.3	1 – 3	
		2.4	1 – 3	
		2.5	1 – 3	
3.	Erstellung; Durchführung und Evaluation der Bildungsangebote	3.1	1 – 3	(15) od. 18
		3.2	1 – 3	
		3.3	1 – 3	
		3.4	1 – 3	
	<i>Möglicher Ausschluss im Audit</i>	3.5	1 – 3	
		3.6	1 – 3	
4.	KundInneninformation	4.1	3	10
		4.2	1 – 3	
		4.3	1	
		4.4	1 – 3	
5.	Infrastruktur, Veranstaltungskultur	5	1 – 3	3
				(70) od. 73

<b>erreichbare Höchstpunktezahl:</b>	<b>(70) oder 73</b>
<b>zu erreichende Mindestpunktezahl:</b>	<b>(49) oder 51 (70%)</b>

## 8 Audits

Alle Audits im Rahmen des EB-Siegels sind vor Ort Audits, die nach positiver Vorprüfung durchgeführt werden und in die Erstellung eines Auditsberichts als Entscheidungsgrundlage für die Verleihung bzw. Verlängerung des EBQ münden. Grundsätzlich gilt als Grundlage jedes Audits obenstehender Kriterienkatalog.

Abhängig vom Zeitpunkt der Auditierung wird bei einer erstmaligen Auditierung von einem „**Erstaudit**“, bei Folgeauditierungen von „**Folgeaudits**“ gesprochen. Die Folgeauditierung erfolgt 3 Jahre nach Erst- bzw. vorangegangener Auditierung. Bei gravierenden institutionellen Veränderungen der Einrichtungen im Kalenderjahr oder im Anlassfall (z.B. Verdacht gravierender Mängel aufgrund Beschwerde) werden Folgeaudits auch jederzeit durchgeführt.

Viele Erwachsenenbildungsorganisationen haben in den letzten Jahren neue Märkte für sich erschließen können und dezentrale Stellen hervorgebracht. Andere Einrichtungen – insbesondere im Bereich der Mitgliedseinrichtungen – stützen sich bereits seit Jahren auf eine größere regionale und/oder lokale Struktur. Umfang, Ausgestaltung und Eigenständigkeit der Dezentralen variieren dabei sehr stark, sodass eine regelgeleitete und dennoch differenzierte Überprüfung der Konformität nach Maßgabe der Eigenständigkeit der Dezentralen erforderlich ist. In diesem Zusammenhang kann die Sonderform des **Konformitätsaudits** zum Einsatz kommen. Dieses Audit überwacht die Konformität der Dezentralen mit der Zentrale sowie mit den Kriterien des EBQ.

Beim Vorliegen dezentraler Stellen wird im Zuge der Vorprüfung zum Verfahren der Zentrale beurteilt, welcher *Umfang* und *Grad an Eigenständigkeit* der Dezentralen vorliegt. Einbezogen werden dabei folgende Aspekte:

- Form der Integration der Dezentralen in die „organische Struktur“ der Zentrale
- Außenauftritt der Dezentralen
- Eigenständigkeit der Dezentralen hinsichtlich
  - Qualitätspolitik
  - Bildungsangebot
  - organisatorischen Abläufen
  - Personalfragen
  - Rechnungslegung
  - Ausstellung von Bestätigungen
  - Rechtsform
- Modus, Regelmäßigkeit und Dokumentation der Abstimmung innerhalb der Gesamtstruktur
- Umfang der Dezentralen (Anzahl Standorte und Personal/Funktionen vor Ort)

Die Beurteilung führt – hier exemplarisch angeführt - zu folgenden Ergebnissen und Überwachungsarten der Konformität:

1. *Durchführungsorte* → *Audit der Zentrale*:

Es handelt sich um Standorte, die lediglich dem Aspekt der Durchführung von Bildungsveranstaltungen möglichst nahe an den KundInnen dienen. Die Integration der Dezentralen in die Zentrale kann als organisch bezeichnet werden und spiegelt sich im Außenauftritt. Qualitätspolitik und Abläufe sind durch die Zentrale festgelegt und effektiv gesteuert, „Hoheitsfragen“ werden durch die Zentrale ausgeübt. Sofern Personal vor Ort gegeben ist, übt dieses vorwiegend administrative Tätigkeiten aus. Es liegt eine regelmäßige Abstimmung mit bzw. Überwachung durch die Zentrale vor, die schriftlich nachvollziehbar ist. Die Konformität solcher Durchführungsorte wird *im Rahmen des Audits der Zentrale* überwacht, insbesondere Punkt 5. Infrastruktur und Veranstaltungskultur.

2. *Dezentralen mit geringer Eigenständigkeit und überschaubarer Struktur* → *Audit der Zentrale, gemeinsam mit 1 bis 2 Dezentralen*:

Dezentralen sind organische Bestandteile der Zentrale („konzernartig“, integrierter Außenauftritt) mit geringer Eigenständigkeit, jedoch relevanter personeller Struktur und Funktionen (z.B. Regionalleitung) vor Ort. Qualitätspolitik und Abläufe sind durch die Zentrale festgelegt und effektiv gesteuert, „Hoheitsfragen“ werden durch die Zentrale ausgeübt oder effektiv gesteuert („Durchgriffsrechte“). Es liegt eine regelmäßige, dokumentierte Abstimmung mit der Zentrale vor. Die Anzahl dieser Dezentralen ist überschaubar und ihre Struktur konsistent. Die Konformität solcher Dezentralen wird *im Rahmen des Audits der Zentrale* stichprobenartig überwacht. Zum Audit der Zentrale werden *1 bis 2 Dezentralen zugezogen und die Konformität in allen Fragen* wie im Kriterienkatalog ersichtlich, *überprüft*. Die Audits können auch am Ort von Dezentralen stattfinden. Die Dezentralen erhalten eine Konformitätsbestätigung und werden am Zertifikat der Zentrale gelistet.

3. *Dezentralen mit hoher Formalisierung und konsistenter Struktur sowie großem Umfang* → *Audit der Zentrale, Qualitätsfragebogen plus Konformitätsaudits der Dezentralen*:

Dezentralen sind organische Bestandteile der Zentrale (integrierter Außenauftritt) und relevanter personeller Struktur und Funktionen vor Ort. Es liegt seitens der Zentrale ein hoher Grad an Formalisierung und Standardisierung vor (Qualitätspolitik, Abläufe, Vorgangsweisen, Abstimmung hinsichtlich Hoheitsfragen) und somit eine geringe Eigenständigkeit der Dezentralen. Die Dezentralen unterwerfen sich verbindlich der Einhaltung der Bestimmungen und Vorgaben der Zentrale. Es liegt eine regelmäßige, dokumentierte Überwachung der Konformität seitens der Zentrale vor. Die Struktur der Dezentralen ist konsistent, die Anzahl hoch. Die Konformität solcher Dezentralen wird *im Rahmen von Konformitätsaudits* stichprobenartig überwacht. Konformitätsaudits entsprechen in Ablauf und inhaltlichen Kriterien den Standardaudits, vorbereitend kommt zusätzlich ein Fragebogen zur Selbstauskunft zum Einsatz, der speziell auf Fragen der Konformität eingeht. Die konformitätsgeprüften Dezentralen erhalten eine Konformitätsbestätigung, werden am Zertifikat der Zentrale gelistet und laufend stichprobenartig in Form der Konformitätsaudits überprüft. Wollen sich bislang nicht gelistete Dezentralen in die Liste aufnehmen lassen, erfordert dies immer das Konformitätsaudit.

4. *Dezentralen mit maßgeblichen Spielräumen und/oder komplexer Struktur* → Audit der Zentrale, Qualitätsfragebogen und Konformitätsaudits der Dezentralen freiwillig möglich:

Dezentralen sind eher lose Bestandteile der Zentrale, in Struktur/Auftritt heterogen und/oder agieren teilweise unabhängig hinsichtlich Hoheitsfragen. Es liegt seitens der Zentrale ein hoher Grad an Formalisierung und Standardisierung vor (Qualitätspolitik, Abläufe, Vorgangsweisen, Abstimmung hinsichtlich Hoheitsfragen), dem sich die Dezentralen verbindlich unterwerfen können und der durch die Zentrale überwacht wird. In diesem Fall besteht die *Möglichkeit eines Konformitätsaudits*. Konformitätsaudits entsprechen in Ablauf und inhaltlichen Kriterien den Standardaudits, vorbereitend kommt zusätzlich ein Fragebogen zur Selbstauskunft zum Einsatz, der speziell auf Fragen der Konformität eingeht. Die betreffenden Bildungseinrichtungen erhalten eine Konformitätsbestätigung und werden am Zertifikat der Zentrale gelistet.

5. *Eigenständige Einrichtungen* → in der Zentrale und den Dezentralen werden jeweils unabhängig Audits durchgeführt:

Verfügen Dezentralen über eigenständigen Charakter (z.B. hinsichtlich Rechnungslegung, Außenaufttritt/Integration in die Zentrale) oder ist trotz Einbettung in eine Zentrale ein hoher Grad an Eigenständigkeit hinsichtlich Qualitätspolitik, Abläufen udgl. gegeben, ist ein eigenes Verfahren für diese eigenständige Einrichtung bzw. jeden eigenständigen Bestandteil notwendig. Dies betrifft auch TrainerInnenverbände ohne Organisationsgründung, Bestandteile von Dachverbänden, Franchisesysteme udgl.

## 9 Auditbericht

Ein Auditbericht wird auf Grundlage des Auditgesprächs erstellt. Dabei werden die für die Beurteilung maßgeblichen Dokumente angeführt, positive Feststellungen und Verbesserungsmöglichkeiten angeführt. Nach einer Zusammenfassung erfolgt durch das Auditteam die Antragstellung auf Zertifizierung bzw. Re-Zertifizierung.

## 10 EB-Qualitätssiegel - Gültigkeit

Das EB-Qualitätssiegel des EB- Forum OÖ darf nur von EB-Einrichtungen geführt werden, die ein aktuelles Zertifikat besitzen und damit berechtigt sind. Dezentrale, lokale, regionale Stellen von Erwachsenenbildungseinrichtungen dürfen das Qualitätssiegel des EB-Forum OÖ führen, wenn sie auf dem (gültigen) Zertifikat der Zentrale gelistet sind.

Das EB-Qualitätssiegel ist auf drei Jahre befristet und kann durch ein Folgeaudit verlängert werden.

Die einzelnen Bildungseinrichtungen und ihre dezentralen, lokalen und regionalen Stellen verpflichten sich, im Anlassfall und bei Veränderungen, die sich auf die Erfüllbarkeit der EB-Qualitätskriterien auswirken, das Zertifikat an die Auditstelle (IBE) zurück zu geben.

## 11 Verpflichtungen

### 11.1 Zertifikatsträger

Unverzügliche Meldepflicht an die Projektleitung (IBE) bei Veränderungen betreffend:

- Organisation (verändertes Organigramm, Konkurs-/Ausgleichseröffnung)
- Personal (Veränderung der Führungskräfte und/oder der Qualifikation – LeiterIn der EB-Einrichtung)
- Infrastruktur (Ort, Adresse, Rufnummer, E-Mail)
- Dachorganisation/Eigentümerstruktur
- Zielgruppen

Übermittlung folgender Unterlagen an die Projektleitung:

- Verpflichtungserklärung (Bestandteil der Anträge)
- Im Zuge der Vorprüfung bei Folgeaudits:
  - Aktueller Nachweis der Rechtsgrundlage (Vereinsregister-, Firmenbuchauszug etc.)
  - Organigramm: Informationen über Träger der EB-Einrichtungen bzw. Einbindung in der zentralen EB-Einrichtung
  - Leitbild
  - Bildungs- und Veranstaltungsangebote
  - Zielvereinbarungen (Jahresziele und mittelfristige Ziele)
  - Stellenbeschreibungen und Nachweise über Qualifikationen und Weiterqualifizierungen (sofern verändert und neuer MitarbeiterInnen)
  - Nachweis über die Evaluation des Vorjahres (Feedbackbogen udgl., Ablaufbeschreibungen, Form der Auswertung/Analyse)
  - Bekanntgabe der umgesetzten Maßnahmen der EB-Einrichtungen aus dem Stärken- und Schwächenprofil des letzten Audits sowie weiterführende Verbesserungen der Qualitätssicherung
  - Bei dezentralen Stellen: Informationen über die Form der Integration der Dezentralen in die „organische Struktur“ der Zentrale, Außenauftritt der Dezentralen, Grad an Eigenständigkeit der Dezentralen hinsichtlich Qualitätspolitik, Bildungsangebot, organisatorischen Abläufen, Personalfragen, Rechnungslegung und Bestätigungsausstellung, Regelmäßigkeit der Abstimmung innerhalb der Gesamtstruktur.

Bei Vorliegen von Dezentralen zusätzlich:

- Aufzeichnungen über die jährlichen Aktivitäten zur Sicherstellung der Konformität der Dezentralen
- Nachweis umgesetzter Maßnahmen und Verbesserungen in Dezentralen
- Jährlicher Abgleich der zentralen und dezentralen Organisations- und Personendaten

## 11.2 *Auditkommission*

- Vorprüfung und Feststellung der Zertifizierungsfähigkeit
- Verleihung oder Aberkennung/Rückweisung des Qualitätssiegels
- Überwachung der vereinbarten Regeln und formellen Kriterien

## 11.3 *Projektleitung*

- Organisation und Administration
- Entscheidungsvorbereitung für das Präsidium des EB-Forum OÖ und die Kommission (Besetzung der Kommission siehe Punkt 2.2)
- Implementierungsunterstützung des Qualitätssiegels in den Mitgliedseinrichtungen
- Information und Präsentation Kriterienkatalog an interessierte Einrichtungen
- Evaluierung Kriterienkatalog
- Abstimmung bezüglich Einheitlichkeit in der Fragestellung und Auslegung der Qualitätssiegel-Kriterien durch die AuditorInnen
- Schulung der AuditorInnen (bedarfsgerecht)
- Einholung von Feedback der Zertifikatsträger, Erfahrungsaustausch von Zertifikatsträgern mit Projektleitung (z.B. durch Veranstaltungen oder andere Medien/Instrumente) in Abstimmung mit dem Vorstand EB-Forum und Land OÖ.

## 11.4 *AuditorInnen*

- Durchführung von Audits (Erst-, Folge-, Konformitätsaudits)
- Formulierung der Stärken- und Schwächenprofile der auditierten Einrichtungen
- Berichtslegung – Auditbericht
- Weiterleitung von Auffälligkeiten, Abweichungen an Projektleitung
- Teilnahme an Schulungen, Fortbildungen
- Teilnahme an Auditkommissionssitzungen nach Einladung
- Entscheidungsvorbereitung für das Präsidium des EB-Forum OÖ und die Kommission (Besetzung der Kommission siehe Punkt 2.2)



## 12 Qualitätsrahmenmodell Erwachsenenbildung in Österreich (Ö-Cert)

Jede Erwachsenenbildungseinrichtung mit dem OÖ EB-Qualitätssiegel, kann einen Antrag auf Aufnahme in das Qualitätsrahmenmodell (Ö-Cert) stellen.

Folgende Grundvoraussetzungen werden von Ö-Cert geprüft und gelten bei Nichterfüllung als absolute Ausschlusskriterien:

- allgemeine Grundvoraussetzungen (leitende Paradigmen der EB-Einrichtung),
- organisationsbezogene und
- angebotsbezogene Grundvoraussetzungen,
- Grundvoraussetzungen hinsichtlich ethischer und demokratischer Prinzipien,
- Grundvoraussetzungen hinsichtlich Qualität (oö. EB-Qualitätssiegel und andere von Ö-Cert anerkannte QMS und Q-Verfahren)

Parallel dazu ist die Bekanntgabe grundlegender institutioneller Daten erforderlich.

Mehr Informationen und das Bewerbungsformular finden Sie auf [www.oe-cert.at](http://www.oe-cert.at)

**ANHANG**

## Verfahrensregelungen

### Erstaudit Zielsetzung: Erwerb des EB-Qualitätssiegels

Nr.	Ablaufbeschreibung Erstaudit	Termin	Anlagen/Unterlagen/ Erledigungen
1.	Interne Überprüfung durch EB-Einrichtung		Qualitätshandbuch, Auditbericht/Checkliste
2.	Vorprüfung - Anforderung der erforderlichen Unterlagen und Auswertung		Qualitätshandbuch, Auditbericht/Checkliste
3.	Vorlage und Überprüfung der Vorprüfungsergebnisse durch Vorsitzende/n und Projektleitung. Positives Ergebnis – Auditierung; negatives Ergebnis – Ablehnung.		Ergebnisprotokoll, schriftliche Kenntnisnahme Vorsitzende/r EB-Forum, Projektleitung
4.	Verpflichtungserklärung der öffentlichen EB-Einrichtung zur/m Vorsitzende/n des EB-Forum OÖ		Verpflichtungserklärung, internes Auditprotokoll mit Stärken- und Schwächenprofil (ausgefüllte Checkliste)
5.	Beschluss Auditkommissionsitzung - Durchführung Erstaudit		Auswertung Unterlagen Vorprüfung
6.	Nominierung des Auditteams, Terminvereinbarung mit der EB-Einrichtung in Abstimmung mit dem Auditteam, Einladung zum Erstaudit an die EB-Einrichtung		Auditunterlagen: Leitbild, Organigramm u. Informationen über TrägerIn der EB-Einrichtung, Veranstaltungsprogramm,
5.	Übermittlung der Auditunterlagen an das Auditteam		Auditunterlagen, AuditorInnenvereinbarung
6.	Durchführung des Erstaudits durch das Auditteam und anschließende Kommunikation über Stärken, Schwächen sowie Verbesserungsmöglichkeiten		Kriterienkatalog für AuditorInnen, Auditunterlagen
7.	Möglichkeit der Nachreichung von fehlenden Unterlagen:		Vermerk im Auditprotokoll
	Vereinbarung zwischen Auditteam und EB-Einrichtung mit Fristsetzung		Vermerk im Auditprotokoll
	Nachreichung an Auditteam		
	Prüfung der nachgereichten Unterlagen durch das Auditteam		Vermerk im Auditprotokoll
8.	Ausfertigung des Auditergebnisses im Auditprotokoll und Auditbericht durch das Auditteam	spätestens 1 Woche nach Audittermin	Auditprotokoll und Auditbericht
9.	AuditorInnenbesprechung falls erforderlich	bedarfsgemäß	
10.	AuditorInnenbesprechung		
	Vorlage der Auditergebnisse durch den/die AuditleiterIn		Auditprotokoll und Auditbericht
11.	Auditkommissionssitzung	bedarfsgemäß – in der Regel 4 Mal im Jahr	
	Vorlage der Auditergebnisse		Auditprotokoll und Auditbericht
	Entscheidung über Antrag an EB-Forum-Vorsitzende/n je nach Auditergebnis		
12	<b>Positives Ergebnis</b>		
12a.	Schriftlicher Antrag auf Erfüllung der Anforderungen der Auditkommission an EB-Forum-Vorsitzende/n		schriftlicher Antrag
12b.	Bestätigung des Antrags durch Gegenzeichnung d. EB-Forum-Vorsitzende/n		Kopie an: Projektleitung
12c.	Schriftliche Information der EB-Einrichtung über Auditergebnis durch die Projektleitung		Begleitbrief mit Auditbericht, EBQ-Zertifikat
12d.	Verleihung des EB-Qualitätssiegels		Kopie des EBQ-Zertifikats an:



			Projektleitung
12e.	Aufnahme der betreffenden EB-Einrichtung in die Datenbank der EB-QualitätssiegelträgerInnen		
13	<b>Negatives Ergebnis</b>		
13a.	Schriftlicher Antrag der Auditkommission auf Nichterfüllung der Anforderungen und Nachaudit (mit Fristsetzung) an EB-Forum-Vorsitzende/n		schriftlicher Antrag
13b.	Bestätigung des Antrags durch Gegenzeichnung d. EB-Forum-Vorsitzende/n		Kopie an: Projektleitung
13c.	Schriftliche Information der EB-Einrichtung über Auditergebnis und Nachaudit (mit Fristsetzung)		Begleitbrief mit Auditbericht (Nachaudit-Fristvermerk)
13d.	Durchführung des Nachaudits: Wie 4-17a		Fehlende Unterlagen aus dem 1. Audit
13e.	Information Auditteam		Entscheidung und Begründung
13f.	Nochmaliges negatives Auditergebnis: Schriftlicher Antrag der Auditkommission auf Ablehnung des Antrags zur Verleihung des EB-Qualitätssiegels an EB-Forum-Vorsitzende/n		schriftlicher Antrag
13g.	Nach Beschluss des Vorstandes des EB-Forum OÖ Ablehnung des Antrags auf Verleihung des EB-Qualitätssiegels, schriftliche Information der EB-Einrichtung		Begleitbrief mit Auditbericht
13h.	Information Auditteam		Entscheidung und Begründung
14.	Aktualisierung der Daten der EB-QualitätssiegelträgerInnen und Bekanntgabe an das Land OÖ/Abt. Bildung (Bildungskonto)		Kopie an: EB-Forum Vorsitzende/n

### **Folgeaudit Zielsetzung: Bestätigung des EB-Qualitätssiegels**

Nr.	Ablaufbeschreibung Folgeaudit	Termin	Anlagen/Unterlagen/Erledigungen
1.	Überprüfung der EB-Einrichtung durch Vorprüfung, Auditunterlagen bei EB-Einrichtung anfordern	3 Jahre nach (letzter) Zertifizierung.	Qualitätshandbuch, Auditbericht, Checkliste
	Bei gravierenden institutionellen Veränderungen im Kalenderjahr		
2.	Folgeaudit nach Auditjahresplan	im 1. Quartal	
	Auswahl der EB-Einrichtungen Termin-Grobplanung (Monat), Nominierung AuditorInnen		
4.	Schriftliche Information an die EB-Einrichtungen und Auditteam, Terminvereinbarung, Ort, Datum, Auditzeiten, einzureichende Unterlagen	mind. 2 Monate vor Termin	Organisation von Einzelterminen mit EB-Einrichtungen und Auditteams
5.	Fixierung der Audittermine und Übermittlung der Auditunterlagen an das Auditteam		Auditunterlagen AuditorInnenvereinbarung
6.	Bekanntgabe der umgesetzten Maßnahmen der EB-Einrichtungen aus dem Stärken- und Schwächenprofil des letzten Audits sowie weiterführende Verbesserungen der Qualitätssicherung an die Projektleitung	vor dem Audit	Schriftverkehr von EB-Einrichtungen



	7.	Einladung an die EB-Einrichtung zum Folgeaudit mit fixiertem und kommuniziertem Termin	1 Monat vor Termin	Auditunterlagen: Leitbild, Organigramm u. Informationen über Träger der EB-Einrichtung, Veranstaltungsprogramm
	8.	Durchführung des Folgeaudits durch das Auditteam in Form von Stichproben (Schwerpunktsetzung nach letztem Auditprotokoll bzw. inzwischen eingetretenen institutionellen Veränderungen) und anschließende Kommunikation über Stärken, Schwächen sowie Verbesserungsmöglichkeiten		letztes Auditprotokoll
	9.	Möglichkeit der Nachreichung von fehlenden Unterlagen:		Vermerk im Auditprotokoll
		Vereinbarung zwischen Auditteam und EB-Einrichtung mit Fristsetzung		Vermerk im Auditprotokoll
		Nachreichung an Auditteam		
		Prüfung der nachgereichten Unterlagen durch das Auditteam		Vermerk im Auditprotokoll
	10.	Ausfertigung des Auditergebnisses im Auditprotokoll und Auditbericht	spätestens 1 Woche nach Audittermin	Auditprotokoll und Auditbericht
		AuditorInnenbesprechung	bedarfsgemäß	
	11.	Vorlage der Auditergebnisse durch den/die AuditleiterIn		Auditprotokoll und Auditbericht
		Auditkommissionssitzung	bedarfsgemäß – in der Regel 4 Mal im Jahr	
	12.	Vorlage der Auditergebnisse durch die Projektleitung		Auditprotokoll und Auditbericht
		Entscheidung über Antrag an EB-Forum-Vorsitzende/n je nach Auditergebnis		
	13	<b>Bei positivem Ergebnis:</b>		
	13a.	Schriftlicher Antrag auf Bestätigung des Qualitätssiegels der Auditkommission an EB-Forum-Vorsitzende/n		Schriftlicher Antrag
	13b.	Bestätigung des Antrags durch Gegenzeichnung d. EB-Forum-Vorsitzende/n		Kopie an: Projektleitung
	13c.	Schriftliche Information an EB-Einrichtung über Auditergebnis und Verlängerung des Qualitätssiegels		Begleitbrief mit Auditbericht, QS-Zertifikat
	14.	<b>Bei negativen Ergebnis:</b>		
	14a.	Schriftlicher Antrag der Auditkommission auf Nichterfüllung der Anforderungen und Nachaudit (mit Fristsetzung) an EB-Forum-Vorsitzende/n		schriftlicher Antrag
	14b.	Bestätigung des Antrags durch d. EB-Forum-Vorsitzende/n		Vermerk im Protokoll Auditkommission
	14c.	Schriftliche Information der EB-Einrichtung über Auditergebnis und Nachaudit (mit Fristsetzung)		Schreiben an EB-Einrichtung
	14d.	Information an Auditteam		Beschluss Auszug aus Protokoll
	14e.	Durchführung Nachaudit		Auditbericht
	14f.	Vorlage Auditkommission		Auditbericht



	14g.	Positives Ergebnis: Schriftliche Information an EB-Einrichtung über Auditergebnis und Verlängerung des Qualitätssiegels		Schreiben an EB-Einrichtung
	15.	Nochmals negatives Ergebnis Schriftlicher Antrag der Auditkommission auf Entzug des EB-Qualitätssiegels an EB-Forum-Vorsitzende/n		schriftlicher Antrag
	15a.	Beschluss des Vorstandes des EB-Forum OÖ über Entzug des EB-Qualitätssiegels, schriftliche Information der EB-Einrichtung		Begleitbrief mit Auditbericht
	15b.	Information Auditteam		Mitteilung Beschlusslage
	16.	Aktualisierung der Daten der EB-QualitätssiegelträgerInnen und Bekanntgabe an das Land OÖ/Abt. Bildung (Bildungskonto)		Veränderungen betreffend: Organisation, Personal, Infrastruktur, Dachorganisation/Eigentümerstruktur, Zielgruppen, Bildungs-/Veranstaltungsangebote
	17.	Überprüfung der Meldepflichten der Träger des Qualitätssiegels	jährlich	

### Konformitätsaudit - Bestätigung des EB-Qualitätssiegels

Nr.	Ablaufbeschreibung Konformitätsaudit	Termin	Anlagen/Unterlagen/Erledigungen
1.	Bekanntgabe der zentralen EB-Einrichtungen an Projektleitung, welche dezentralen (lokalen und regionalen) Mitgliedseinrichtungen das EB-Qualitätssiegel beantragen (Antragsliste). Voraussetzung: die zentrale Einrichtung führt ein aktuelles EB-Qualitätssiegel.		Kopie an: EB-Forum-Vorsitzende/n
2.	Interne Überprüfung der EB-Einrichtung bezüglich Erfüllung der QS-Kriterien und Terminvorschläge		Qualitätshandbuch, Formular Auditprotokoll/Checkliste
3.	Selbstreport mit integrierter Verpflichtungserklärung der dezentralen EB-Einrichtung zur Einhaltung der Qualitätskriterien; durch die zentrale EB-Einrichtung an die Projektleitung	Spätestens 8 Wochen vor Audittermin	Verpflichtungserklärung, Termin, Ergebnis der internen Überprüfung Beilagen: Organigramm, Ziele, Leitbild, Veranstaltungsplanung
4.	Fixierung Audittermin nach positiver Vorprüfung von Selbstreport und Beilagen		Mitteilung an EB-Einrichtung
5.	Weitere Konformitätsaudits nach Auditjahresplan (Überwachungsaudits) Meldung an die EB-Einrichtungen und Ablauf wie oben (2. – 5.)	1. Quartal des laufenden Jahres	Auditjahresplan von der/ vom Vorsitzenden freigegeben
6.	Durchführung des Konformitätsaudits durch das Auditteam und anschließende Kommunikation über Stärken, Schwächen sowie Verbesserungsmöglichkeiten		
7.	Möglichkeit der Nachreichung von fehlenden Unterlagen:		Vermerk im Auditprotokoll
	Vereinbarung zwischen Auditteam und EB-Einrichtung mit Fristsetzung		Vermerk im Auditprotokoll
	Nachreichung an Auditteam		
	Prüfung der nachgereichten Unterlagen durch das Auditteam		Vermerk im Auditprotokoll



8.	Ausfertigung des Auditergebnisses im Auditprotokoll und Auditbericht durch das Auditteam und Übermittlung per Datenträger an die Projektleitung	spätestens 1 Woche nach Audittermin	Auditprotokoll und Auditbericht
	AuditorInnenbesprechung	bedarfsgemäß	
9.	Vorlage der Auditergebnisse durch den/die AuditleiterIn an die Projektleitung		Auditprotokoll und Auditbericht
10.	<b>Bei positivem Ergebnis:</b>		
	Schriftlicher Antrag auf Bestätigung des Qualitätssiegels der Auditkommission an EB-Forum-Vorsitzende/n		schriftlicher Antrag
	Schriftliche Information an zentrale EB-Einrichtung über Auditergebnis und Konformitätserklärung des Qualitätssiegels durch die Projektleitung		Begleitbrief mit Auditbericht, Konformitätserklärung
11.	<b>Bei negativem Ergebnis:</b> Einberufung Auditkommission		Auditbericht
	Auditkommission: Vorlage der Auditergebnisse durch die Projektleitung		Auditbericht
	Entscheidung über Antrag an EB-Forum-Vorsitzende/n je nach Auditergebnis		Bei negativem Ergebnis Kurzaudit – Nachfrist und Langaudit zum nächsten Termin. Bei negativem Ergebnis Langaudit – Nachaudit nach Terminvorgabe
	Bestätigung des Antrags durch d. EB-Forum-Vorsitzende/n		Protokoll Auditkommission
	Schriftliche Information an zentrale EB-Einrichtung über Auditergebnis und Konformitätserklärung des Qualitätssiegels durch die Projektleitung		Begleitbrief mit Auditbericht, Konformitätserklärung
	Information an Auditteam		E-Mail
12.	Durchführung des Nachaudits:		Auditbericht
13.	Bei nochmaligem negativem Auditergebnis: Schriftlicher Antrag der Auditkommission auf Entzug des EB-Qualitätssiegels an EB-Forum Vorsitzende/n		schriftlicher Antrag
	Nach Beschluss des Vorstandes des EB-Forum OÖ Entzug des EB-Qualitätssiegels, schriftliche Information der zentralen und dezentralen EB-Einrichtung durch die Projektleitung		Begleitbrief mit Auditbericht
	Information der AuditorInnen durch die Projektleitung		E-Mail
14.	Aktualisierung der Daten der EB-QualitätssiegelträgerInnen und Bekanntgabe an das Land OÖ/ Abt. Bildung (Bildungskonto)		Kopie an: EB-Forum-Vorsitzende/n
15.	Überprüfung der Meldepflichten der Träger des Qualitätssiegels	jährlich	Veränderungen betreffend: Organisation, Personal, Infrastruktur, Dachorganisation/Eigentümerstruktur, Zielgruppen, Bildungs-/Veranstaltungsangebote
16.	Bekanntgabe der umgesetzten Maßnahmen und Verbesserungen gemäß den Vorschlägen aus dem Auditprotokoll an die Projektleitung durch die EB-Einrichtung	1 Jahr nach dem Konformitätsaudit	Schriftverkehr von EB-Einrichtungen

## Glossar

### **Ablaufbeschreibung:**

Festlegung eines Prozesses von der Idee (Input) über die Durchführung bis zur Evaluierung; beinhaltet die Zielsetzung, die Regelungen, Zielerreichung und die Bewertung der Zielerreichung.

### **Audit**

Überprüfung einer Organisation/Institution oder eines Unternehmens hinsichtlich der Erfüllung von definierten Anforderungen (Verwirklichung, Wirksamkeit, Aufrechterhaltung). Die Überprüfung erfolgt nach festgelegten Regelungen durch Sachverständige (AuditorInnen).

### **Erstaudit**

Erstmalige Überprüfung einer Organisation/Institution oder eines Unternehmens hinsichtlich der Erfüllung von definierten Anforderungen (Verwirklichung, Wirksamkeit, Aufrechterhaltung) nach festgelegten Regelungen durch Sachverständige (AuditorInnen).

### **Folgeaudit**

Überprüfung der weiteren Entwicklung einer Organisation/Institution oder eines Unternehmens hinsichtlich der Erfüllung von definierten Anforderungen (Verwirklichung, Wirksamkeit, Aufrechterhaltung) nach festgelegten Regelungen durch Sachverständige (AuditorInnen).

### **Internes Audit**

Interne Überprüfung einer Organisation/Institution oder eines Unternehmens hinsichtlich der Erfüllung von definierten Anforderungen (Verwirklichung, Wirksamkeit, Aufrechterhaltung). Die Überprüfung erfolgt nach festgelegten Regelungen durch MitarbeiterInnen der jeweiligen Organisation.

### **Konformitätsaudit**

Konformitätsaudits sind Vor-Ort-Audits in dezentralen Stellen zum Zweck der Überwachung des gelebten Prozesses der Konformität mit der Zentrale und den Kriterien des EBQ.

### **Beschwerdemanagement**

Festgelegte Regelungen im Umgang mit Beschwerden.

### **Diskursiv**

Meint hier die argumentativ begründende Weise der Darstellung und Erörterung in mündlicher Form.

## **Evaluation**

Systematische, auf Daten basierende Beschreibung und Bewertung von Programmen, Angeboten, zeitlich begrenzten Projekten (z.B. Modellvorhaben) oder von Organisationen/Institutionen/Unternehmen und deren Prozesse in Bildung, Sozialer Arbeit, Gesundheit u. a. – mit der Zielsetzung, den bewerteten Gegenstand schrittweise zu stabilisieren und/oder zu verbessern.

## **JahresnutzerIn**

Jede Person, die wenigstens einmal im Jahr das Angebot einer Öffentlichen Bibliothek in Anspruch nimmt.

## **Korrekturmaßnahmen**

Ein dokumentiertes Verfahren zur Beseitigung der Ursachen von Fehlern (ungewünschten, von der Planung abweichenden Ereignissen) und deren erneutem Auftreten.

## **Leitbild**

Formulierung grundlegender Wertvorstellungen einer Organisation das Selbstverständnis und die Unternehmenskultur betreffend, aus denen auch entsprechende (operative und strategische) Zielsetzungen für die Organisation abgeleitet werden. Bei einer Erwachsenenbildungs- und Weiterbildungseinrichtung ist dabei insbesondere das Bildungsverständnis mit inbegriffen.

## **Lernende Organisation**

Organisation, die den kontinuierlichen Prozess einer Evaluation vorantreibt, daraus folgend konkrete Maßnahmen setzt und neue Ziele formuliert.

## **MitarbeiterInnengespräche**

Methode zur Ermittlung der Personalentwicklungsmaßnahmen und Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen Vorgesetzte und MitarbeiterInnen.

## **Öffentliche Bibliothek**

Bibliothekarisch erschlossene Mediensammlung, die ihren BenutzerInnen den Zugang zu gedruckter und/oder gespeicherter Information bietet und der Leseförderung, Weiterbildung und Unterhaltung einer breiten Öffentlichkeit dient. Öffentliche Bibliotheken müssen gemeinnützig geführt und allgemein zugänglich sein, d.h. die Benutzung darf nicht aus religiösen, weltanschaulichen oder politischen Gründen untersagt werden.

## **Organigramm**

Schematische Darstellung/Abbildung einer Organisation/Institution bzw. eines Unternehmens, welche die Zuständigkeit, Verantwortungen und Befugnisse in einer übersichtlichen Form (Aufbauorganisation) darstellt.



### **Organisationsentwicklungs-Prozess (OE-Prozess)**

Die Realisierung der geplanten Maßnahmen der Entwicklung einer Organisation/Institution bzw. eines Unternehmens nach vereinbarten und/oder festgelegten Zielen. Vereinbarungen/Festlegungen und Planung erfolgen dabei im engen Zusammenhang mit der kontinuierlichen Überprüfung der Ziele und Maßnahmen (hinsichtlich Erreichung bzw. Wirksamkeit) und ihrer sich daraus möglicherweise ergebenden Revision.

### **Personalentwicklung**

Die Realisierung der geplanten Maßnahmen der personellen Entwicklung einer Organisation/Institution bzw. eines Unternehmens nach vereinbarten und/oder festgelegten Zielen. Vereinbarungen/Festlegungen und Planung erfolgen dabei im engen Zusammenhang mit der kontinuierlichen Überprüfung der Ziele und Maßnahmen (hinsichtlich Erreichung bzw. Wirksamkeit) und ihrer sich daraus möglicherweise ergebenden Revision.

### **Soll-/ Ist-Analyse**

Analyse der Zielerreichungen durch Vergleich des Geplanten mit dem Erreichten.

### **Standard**

Maßstab, Richtschnur, Norm, Qualitäts- und Leitungsniveau.

### **Supervision**

Berufsbezogene Beratung, die der Erweiterung beruflicher Kompetenz dient bzw. Praxisreflexion, die am Arbeitszusammenhang ansetzt.

### **System**

Eine komplexe Einheit, deren einzelne Teile (Elemente) nicht zufällig, sondern im Sinne einer bestimmten Ordnung (Struktur) zusammengesetzt sind. Man unterscheidet sprachlich formulierte Systeme (z.B. Theorien, Regelungen und Verfahren) und Realsysteme (z.B. Sozialsysteme, wie Organisationen und Institutionen).

Davon abgeleitet systemisch = systemgemäß, die Erfordernisse eines Systems erfüllend, d.h. ein ganzheitliches Beziehungsgefüge und strukturelle Zusammenhänge aufweisend.

### **Teilnahmebescheinigung**

Bestätigung der Anwesenheit/Teilnahme an einer Bildungsveranstaltung.

### **Teilnahmebestätigung**

Bestätigt 75 % der Anwesenheit an einer Kurs- oder Seminarveranstaltung.

### **Verfahrensbeschreibung**

Festlegung von geplanten und gesteuerten Verfahren und Verfahrensschritten; beinhaltet die Zielsetzung, die Regelung, Zielerreichung und die Bewertung der Zielerreichung.



### **Verifikation (Verifizierung)**

Von verifizieren = durch Überprüfung an empirisch gesicherten Daten die Richtigkeit von Aussagen und theoretischen Vorgaben feststellen und bestätigen.

### **Vorprüfung**

Überprüfung der Machbarkeit der Qualitätssiegelauditierung.

Stand: 01.01.2016

## Zertifikatvordruck

ZERTIFIKAT



Das EB-Forum Oberösterreich bescheinigt hiermit,  
dass die Einrichtung

die Anforderungen des Qualitätssiegels der oberösterreichischen  
Erwachsenen- und Weiterbildungseinrichtungen  
erfüllt.

Erstausstellung:

Gültig bis:

Mag. Harald Wolfslehner  
Vorsitzender

Dr. Christoph Jungwirth  
Vorsitzender-Stellvertreter

Linz, am





## Antragsformular und Verpflichtungserklärung gegenüber dem EB-FORUM OÖ ergeht an die Projektleitung:

### Antrag Seite 1

**An das**  
**IBE - Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung an der Uni Linz**  
**Weingartshofstr. 10**  
**4020 Linz**

bzw.

[ebqs@ibe.co.at](mailto:ebqs@ibe.co.at)

### **Antrag auf Verleihung des „Qualitätssiegels der oberösterreichischen Erwachsenen- und Weiterbildungseinrichtungen“**

Wir ersuchen Sie die folgenden Angaben zu kontrollieren, zu ergänzen bzw. zu aktualisieren.

Name der Einrichtung:	
Rechtsform:	<input type="checkbox"/> Verein Nr. <input type="checkbox"/> Firma FN
Geschäftsführung, Leitung:	
Ansprechperson:	
Adresse der Einrichtung:	
Rechnungsadresse:	
Telefon:	
Fax:	
E-Mail:	
Homepage:	



Antrag Seite 2

## Erfüllt die Einrichtung die Grundvoraussetzungen für die EB-Qualitätssiegel - Auditierung

Bitte Zutreffendes ankreuzen:

Grundvoraussetzungen	erfüllt		Anmerkungen
	JA	NEIN	
<b>Erwachsenenbildung ist die Haupttätigkeit</b> (ist bei öffentlichen Bildungseinrichtungen gesetzliche Grundlage, ansonsten abgeleitet von Leitbild, Unternehmenszweck, Vereinszweck, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die/ der <b>LeiterIn der Bildungseinrichtung</b> oder zumindest ein/e MitarbeiterIn muss <b>2 Jahre Berufspraxis</b> in einer EB-Einrichtung und/oder <b>pädagogische Ausbildung</b> bzw. Berufsausbildung mit pädagog. Zusatzqualifikationen (z.B. Bildungsmanagement, TrainerInnenausbildung) nachweisen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Eingetragenes Unternehmen/Verein</b> (Firmenbuch-/Vereinsregisterauszug)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>2-jähriges Bestehen am Markt</b> (Die Organisation muss zum Zeitpunkt der Antragstellung seit mindestens 2 Wirtschafts-/Kalenderjahren Erwachsenenbildungs-/Weiterbildungsmaßnahmen durchgeführt haben.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die <b>Geschäftsbedingungen</b> der Organisation müssen öffentlich transparent bzw. allgemein zugänglich sein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Die Bildungsangebote stehen in keinem Zusammenhang mit Produktschulungen</b> (ist bei öffentlichen Bildungseinrichtungen gesetzliche Grundlage; ansonsten ersichtlich durch Kurs- Veranstaltungsprogramm, evt. Produktliste)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Die Bildungsveranstaltungen sind für alle InteressentInnen frei zugänglich.</b> (ist bei öffentlichen Bildungseinrichtungen gesetzliche Grundlage; ansonsten ersichtlich durch Kurs- Veranstaltungsprogramm, Zielgruppe)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Die Bildungsangebote sind vielfältig, es werden zumindest 10 unterschiedliche Kurstypen im Jahr angeboten.</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10.
<b>Die Bildungsangebote werden in einem selbständigen Programm und regelmäßig angeboten.</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Die Bildungsveranstaltungen orientieren sich an den Prinzipien einer demokratischen Gesellschaft und an den in der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte formulierten Werten.</b> (kein Ausschluss wegen Religion, Hautfarbe, Geschlecht, politischer Gesinnung, Behinderungen; z.B. Leitbildver-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



merk, Spiegelung im Kursprogramm; 1.2)			
Das Preis/Leistungsverhältnis entspricht den in Oberösterreich marktüblichen Verhältnissen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ein Qualitätssystem ist beschrieben, implementiert und Kontinuität gegeben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Bei Folgeaudits</b> sind die Maßnahmen aus dem Stärken- und Schwächenprofil des letzten Audit sowie weiterführende Verbesserung in der Qualitätssicherung nachvollziehbar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Das Leitbild der Bildungseinrichtung ist gültig und freigegeben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Das Organigramm der Bildungseinrichtung ist gültig und freigegeben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Periodische und mittelfristige Ziele der Bildungseinrichtung sind nachvollziehbar festgelegt. (1.3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Antrag Seite 3

**TeilnehmerInnenstatistik:**

Wie viele Veranstaltungen haben Sie in den letzten 2 Jahren durchgeführt? Wie viele TeilnehmerInnen haben insgesamt an diesen Veranstaltungen je Kategorie teilgenommen?

Veranstaltungskategorie	20..		20..	
	Anzahl der Veranstaltungen	TeilnehmerInnenzahl	Anzahl der Veranstaltungen	TeilnehmerInnenzahl
Branchen-/ berufsspezifische Ausbildungen				
EDV/ Informatik/ Multi Media				
Familie/ Pädagogik/ Partnerschaft				
Gesundheit/ Ernährung/ Bewegung				
Lebenshilfe, Psychologie, Persönlichkeitsbildung				
Konsum/ Recht				
Kunst/ Kultur/ Kreativität/ Musik/ Gesang/ Tanz				
Land- und Forstwirtschaft				
Management/ Unternehmensführung/ Wirtschaft				
Mensch/ Gesellschaft/ Politik/ Ökologie/ Natur/ Umwelt				
Religionen/ Philosophie/ Ethik				
Sprachen				
Soziales/ Pflege				
Technik				
Zweiter Bildungsweg (z. B. Berufsreifeprüfung, Fachhochschule, andere universitäre und postgraduale Ausbildungen)				
Sonstige: .....				

## Antrag Seite 4

## Liste der erforderlichen Geschäftsdokumente

Nr.	Dokument	Nachweis beigelegt	Anmerkung
0.1	Vereinsregister- bzw. Firmenbuchauszug; Zulassungsverordnung für Teilrechtsfähigkeit (1.1)	<input type="checkbox"/>	
0.2	Leitbild mit Unterschrift und Datum (1.2)	<input type="checkbox"/>	
0.6	Unternehmensziele (Jahresplanung)	<input type="checkbox"/>	
0.3	Organigramm mit Unterschrift und Datum (1.1)	<input type="checkbox"/>	
0.4	Nachweis (2.3) einer mindestens 2-jährigen Berufspraxis der/des LeiterIn des Unternehmens in einer EB-Einrichtung oder zumindest eines/er MitarbeiterIn und/oder einer pädagogischen Ausbildung bzw. Berufsausbildung mit pädagogischer Zusatzqualifikation (z.B. Bildungsmanagement, TrainerInnen-ausbildung)	<input type="checkbox"/>	
2.1	Stellen-/Arbeitsplatzbeschreibungen der Leitung und der ordentlich angestellten MitarbeiterInnen (jeweils mit Datum und Unterschrift seitens Leitung <b>und</b> beschriebener Person)	<input type="checkbox"/>	
2.3	Nachweis der pädagogisch-didaktischen Qualifikation der im pädagogischen Bereich tätigen MitarbeiterInnen (Lebensläufe und Qualifikationsnachweise)	<input type="checkbox"/>	
2.3	Weiterbildungspläne und -nachweise <b>aller</b> ordentlich beschäftigten sowie pädagogischen MitarbeiterInnen (auch freie TrainerInnen)	<input type="checkbox"/>	
4.2	Vollständiges Bildungsprogramm des aktuellen Jahres inklusive Preise und Allgemeinen Geschäftsbedingungen ( <b>in 2facher Ausfertigung</b> )	<input type="checkbox"/>	
4.4a	maximale TeilnehmerInnenzahl pro Veranstaltung	<input type="checkbox"/>	
4.2	Falls zutreffend: Prüfungsvoraussetzungen, Art und Ort der Prüfung, Gebühren, Wiederholungsmöglichkeiten	<input type="checkbox"/>	
4.4a	Beschreibung der Teilnahmekriterien wie z.B. notwendige Anwesenheit und deren Kontrolle (z.B. Anwesenheitslisten)	<input type="checkbox"/>	
4.4a	Vordruck eines Zertifikats und/ oder einer Teilnahmebestätigung	<input type="checkbox"/>	
5.1	Verzeichnis und Ausstattung der Kursräumlichkeiten	<input type="checkbox"/>	
3.6	Nachweis über die Evaluation der durchgeführten Bildungsmaßnahmen des Vorjahres (Feedbackbogen, schriftl. Auswertung etc.)	<input type="checkbox"/>	
4.1	Schriftl. Beschwerdemanagement (Ablauforganisation)	<input type="checkbox"/>	
0.1	Bei Folgeaudits: Bekanntgabe der umgesetzten Maßnahmen der EB-Einrichtung aus dem Stärken- und Schwächenprofil des letzten Audits sowie weiterführende Verbesserungen in Qualitätssicherung und -entwicklung	<input type="checkbox"/>	





## Antrag Seite 5

### Verpflichtungserklärung

Die unterzeichnende Einrichtung hat die Voraussetzungen, Verfahrensregelung und den Kriterienkatalog für die Verleihung des „Qualitätssiegels der Oberösterreichischen Erwachsenen- und Weiterbildungseinrichtungen“ zur Kenntnis genommen und erklärt sich damit einverstanden.

Die unterzeichnende Einrichtung erklärt, dass die Grundvoraussetzungen für die Auditierung gegeben sind.

Die unterzeichnende Einrichtung versichert, dass ihre Geschäftstätigkeit unter Einhaltung aller gesetzlichen und rechtlichen Bestimmungen erfolgt.

Die unterzeichnende Einrichtung verpflichtet sich, die Kriterien des Qualitätssiegels der Oberösterreichischen Erwachsenen- und Weiterbildungseinrichtungen in allen Punkten einzuhalten.

Die unterzeichnende Einrichtung verpflichtet sich weiters zur Offenlegung der zur Überprüfung notwendigen Unterlagen gegenüber der Überprüfungscommission.

.....  
Datum, Unterschrift Geschäftsführung (eingescannte Unterschrift wird akzeptiert)

(Stand 01.06.2013)

---

(interne Vermerke der zertifizierenden Einrichtung, bitte nicht ausfüllen!)

EB Qualitätssiegel

Förderbar durch das Bildungskonto des Landes OÖ

**Auditfolge: .....**

**Vorprüfungsergebnis: positiv/negativ**

---

Vorprüfung durch IBE (Datum, Unterschrift):

---

Stattgegeben von EB-QualitätsmanagerIn des EB-Forum OÖ (Datum, Unterschrift):

---

Stattgegeben von/m Vorsitzender/n des EB-Forum OÖ (Datum, Unterschrift):

Stand: 01.06.2013

## EB-Qualitätssiegel für EB-Einrichtungen außerhalb von OÖ

### Preisgestaltung

Seit September 2010 können sich auch folgende österreichische Einrichtungen zertifizieren lassen:

- EB-Einrichtungen mit Sitz in OÖ und Tochterunternehmen in anderen Bundesländern
- EB-Einrichtungen mit Sitz in Bundesländern, wo kein eigenes Qualitätssystem angeboten wird (ausgenommen sind derzeit Salzburg, Niederösterreich und Wien)

Folgendermaßen setzen sich die Kosten zusammen, wenn Audits außerhalb von OÖ durchgeführt werden:

1. Grundsätzlich gelten die gleichen Preise, wenn die Anfahrt nicht länger als 1 Stunde dauert:  
Erstaudit: € 2.057,- inkl. 10 % Mwst  
Folgeaudit: € 1.727,- inkl. 10% Mwst
2. Anfahrt länger als 1 Stunde: zusätzliche Verrechnung von € 70,- pro Stunde und AuditorIn
3. Zusätzlich wird für die Strecke außerhalb von OÖ das amtliche Kilometergeld verrechnet.
4. Falls die lange Anreise eine Übernachtung erforderlich macht, dann sind die Übernachtungskosten für zwei AuditorInnen zu übernehmen.

Das IBE erstellt der Einrichtung nach positiver Vorprüfung ein Angebot mit genauer Kostenaufstellung.

Sollte es im Zuge des Verfahrens zu keiner Vor-Ort-Auditierung kommen, werden Spesen entsprechend den angefallenen Kosten berechnet. Dies betrifft auch kurzfristige Änderungen und Absagen des Audits seitens der Einrichtung.

Stand: Jänner 2013