



QUALITÄTSSIEGEL

der
**Oberösterreichischen Erwachsenen-
und Weiterbildungseinrichtungen**



Version März 2014

Gefördert von:

Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur

DAS ZUKUNFTSMINISTERIUM

bm:bwk

Land Oberösterreich



Impressum:

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

Kontakt:

EBQ-Projektbüro für Mitgliedseinrichtungen:

Projektleitung: Ing. Horst-Harald Geyer (BBRZ/ EB-Forum OÖ)
Sekretariat: Elke Kagerer (Sekretariat)
4020 Linz, Muldenstraße 5, Tel. 0732/ 6922 6120
E-Mail: horst.geyer@bbrz.at

EBQ-Projektbüro IBE:

Projektleitung: Mag.^a Renate Sepp
Projektorganisation & Information: Mag.^a Renate Sepp
Assistenz: Canan Aslan
4020 Linz, Weingartshofstraße 10, Tel. 0732/ 609313
E-Mail: ebqs@ibe.co.at



Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort.....	4
2	Allgemeines zum EB-Qualitätssiegel (EBQ)	5
3	EB-Qualitätssiegel für Mitgliedseinrichtungen des EB-Forums OÖ.....	7
4	EB-Qualitätssiegel für private EB-Einrichtungen.....	7
5	Institutionelle Strukturen	8
6	Verfahrensregelung.....	10
7	Kriterienkatalog	16
8	Audit-Bewertungsschlüssel	33
9	Audits EB-Einrichtungen.....	34
10	Auditbericht	35
11	EB-Qualitätssiegel - Gültigkeit.....	35
12	Verpflichtungen	36
13	Qualitätsrahmenmodell Erwachsenenbildung in Österreich (QUEB).....	37
	ANHANG.....	38
	Verfahrensregelungen	39
	Glossar.....	46
	Antragsformular und Verpflichtungserklärung.....	51
	EB-Qualitätssiegel für EB-Einrichtungen außerhalb von OÖ	57

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 über 10 Jahren 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 (private Einrichtungen) oder im Projektbüro EBQ (Mitgliedseinrichtungen EB-Forum) 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.

Dieser Kriterienkatalog wurde 2010 zum dritten Mal 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.

Geschichtliche Entwicklung

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. Mittlerweile haben alle 15 Mitgliedseinrichtungen des EB-Forum OÖ sowie 245 regionale und lokale Erwachsenenbildungseinrichtungen und 75 Bibliotheken das oberösterreichische EB-Qualitätssiegel erworben. Weiters konnte an über 100 private Weiterbildungseinrichtungen nach Erfüllung der Kriterien das Qualitätssiegel verliehen werden. Der Kriterienkatalog des EB-Qualitätssiegels wurde 2010 bereits zum dritten Mal evaluiert, aktualisiert und weiterentwickelt.



EBQ – Rolle im Qualitätsmanagement in der Erwachsenenbildung in OÖ

Das EB-Qualitätssiegel bewirkt in Oberösterreich:

- Qualitätsgesicherte Bildungsangebote durch öffentliche und regelmäßige Prüfungen (Audits)
- Professionalisierung der Erwachsenenbildungseinrichtungen, die sich einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess unterziehen
- Transparenz für an Weiterbildung interessierten Menschen auf einem sich stark verändernden Bildungsmarkt
- Vertrauen und Sicherheit in zertifizierte Erwachsenenbildungseinrichtungen
- Wettbewerbsvorteil, Imageverbesserung und Beratungsnutzen für zertifizierte Erwachsenenbildungseinrichtungen

Das EB-Qualitätssiegel ist in Österreich ein Vorreitermodell für Qualitätssicherung in der Erwachsenenbildung. Das EB-Qualitätssiegel hat daher im Rahmen der Ö-Cert Vergabe eine wichtige Rolle als Qualitätsfeststellungsinstrument.

EBQ als Grundlage von Förderungen

Das EB-Qualitätssiegel verfügt bereits 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

3 EB-Qualitätssiegel für Mitgliedseinrichtungen des EB-Forums OÖ

Seit 1998 haben alle 15 Mitgliedseinrichtungen des EB-Forum OÖ sowie 245 regionale und lokale Erwachsenenbildungseinrichtungen und 75 Bibliotheken das oberösterreichische EB-Qualitätssiegel erworben. Im Rahmen von Folgeaudits, Konformitätsaudits und Stichprobenaudits werden die Mitgliedseinrichtungen regelmäßig überprüft (siehe Kapitel 9). Für die Abwicklung und Durchführung der Audits ist die EBQ-Projektleitung des EB-Forum OÖ zuständig.

4 EB-Qualitätssiegel für private EB-Einrichtungen

Seit 1. Jänner 2000 hat das EB-Forum OÖ privaten Einrichtungen den Erwerb des EB-Qualitätssiegels ermöglicht. 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.

Für private 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 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).

5 Institutionelle Strukturen

EB-Forum OÖ

Präsidium des EB-Forum OÖ:

Vorsitzende/r (Mag. Harald Wolfslehner, WIFI OÖ)

Vorsitzende/r-StellvertreterIn (Dr. Christoph Jungwirth, BFI OÖ)

KassierIn (Ing.ⁱⁿ Manuela Jachs-Wagner, LFI OÖ)

SchriftführerIn (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, Bulgariplatz 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 EB-Forum:

Horst-Harald Geyer (BBRZ)
Elke Kagerer (Sekretariat)
4020 Linz, Muldenstraße 5, Tel. 0732 / 6922-6120
E-Mail: horst.geyer@bbrz.at

Projektleitung IBE:

Mag.^a Renate Sepp (Projektleitung, Organisation & Abwicklung, Information)
Canan Aslan (Projektassistenz)
4020 Linz, Weingartshofstraße 10, Tel. 0732 /609313
E-Mail: ebqs@ibe.co.at

Auditkommission:

VertreterIn Land OÖ, Abt. Bildung, Jugend und Sport (Hofrat Mag. Günter Brandstetter)
VertreterIn der EB-Forum-Mitgliedseinrichtungen (Mag. Harald Wildfellner, Verband VHS OÖ)
VertreterIn des EB-Forum OÖ (Mag. Harald Wolfslehner, Vorsitzender des EB-Forum OÖ)
ProjektleiterIn Mitgliedseinrichtungen (Horst-Harald Geyer, BBRZ)
ProjektleiterIn Private Einrichtungen (Mag.^a Renate Sepp, IBE)

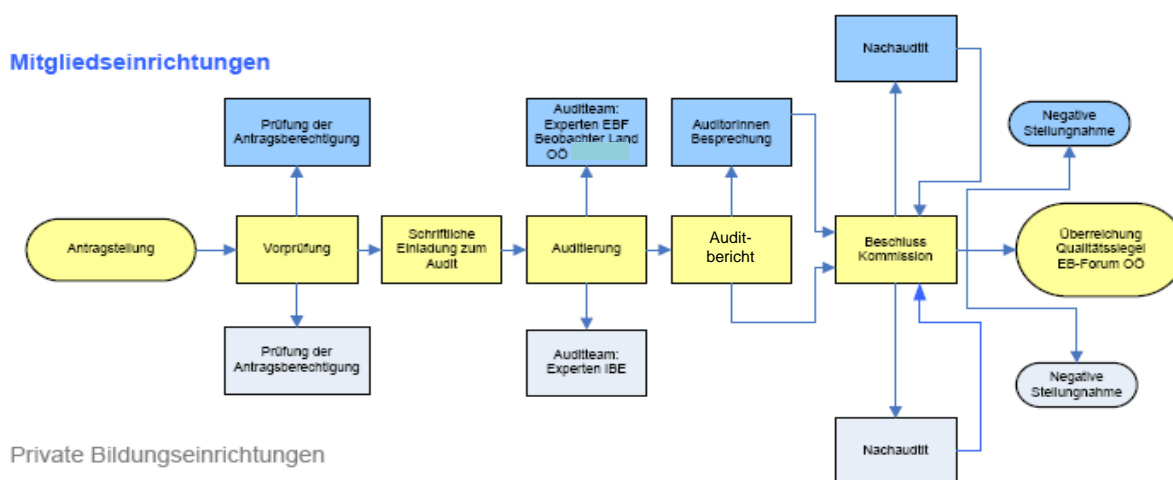
AuditorInnen für private Einrichtungen (IBE)

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

AuditorInnen für Mitgliedseinrichtungen des EB-Forum OÖ

Horst Geyer
Monika Greil-Payrhuber
Ulrike Retschitzegger

6 Verfahrensregelung

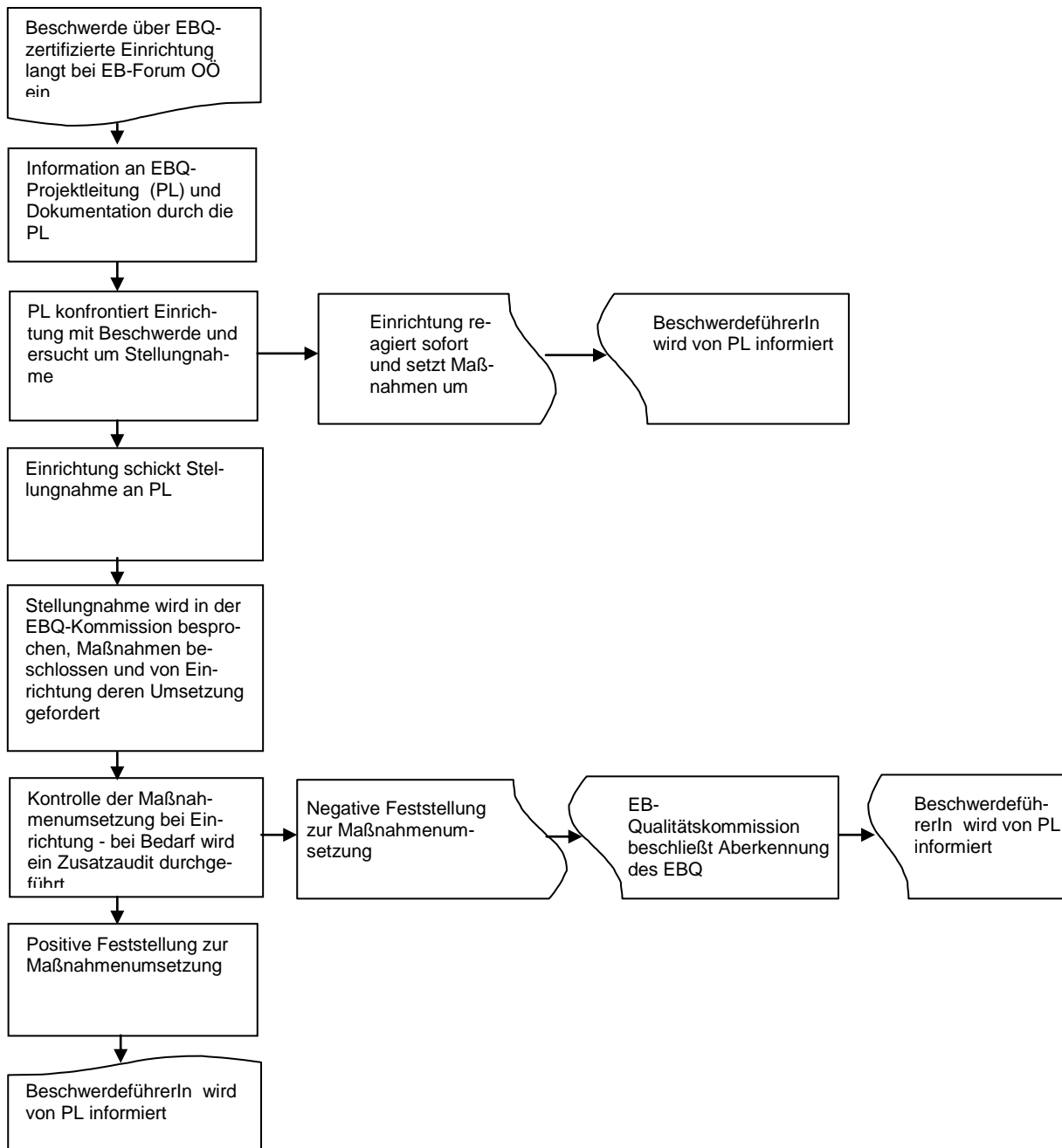


1. Der Antrag auf Verleihung des „Qualitätssiegels der Oberösterreichischen Erwachsenen- und Weiterbildungseinrichtungen“ wird von privaten EB-Einrichtungen direkt beim Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung an der Johannes Kepler Universität Linz bzw. von Mitgliedseinrichtungen beim EB-Forum Projektbüro (z.H. Horst Geyer) eingebracht.
2. Nach Eingang des Antrags und aller zur Überprüfung notwendigen Geschäftsdokumente wird in Abstimmung mit dem/der Vorsitzenden des EB-Forums OÖ sowie dem Projektleiter 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 sowie das EB-Forum OÖ sind verpflichtet, bei positiv vorgeprüften AntragstellerInnen vor Ort die Richtigkeit der Angaben zu überprüfen (Vor-Ort-Auditierung).

5. Private Einrichtungen: Nach Einlangen der vollständigen Unterlagen und der Bezahlung der Prüfungskosten 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.
Mitgliedseinrichtungen: Nach Einlangen der vollständigen Unterlagen und der Verpflichtungserklärung legt der Qualitätsmanager des 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 bei den Projektbüros (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 bzw. das EB-Forum OÖ.
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 (S. 14ff) und Vorprüfungskriterien (S. 16ff) müssen vom Bildungsanbieter bekanntgegeben werden. Ein Verstoß gegen Grundvoraussetzungen führt zur Aberkennung des EBQS.
11. Das Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung an der Johannes Kepler Universität Linz sowie das EB-Forum OÖ 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. Private Einrichtungen: 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 sowie das EB-Forum OÖ behalten 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



6.1 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).

7 Kriterienkatalog

Präambel

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

Das EBQS 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 EBQS 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 EBQS, Bestandteil des Angebots sein.

Das EBQS 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, Einrichtungen (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 EBQS 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. GeistheilenderInnen
- 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"> ▪ Erwachsenenbildung ist die Haupttätigkeit 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ist bei öffentlichen Bildungseinrichtungen gesetzliche Grundlage ▪ Leitbild, Unternehmenszweck, Vereinszweck, etc.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisationsbezogene Grundvoraussetzungen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. ▪ Eingetragenes/r Unternehmen/Verein (Firmenbuch-/ Vereinsregister-Auszug), Mitglied im EB-Forum ▪ Die Organisation muss zum Zeitpunkt der Antragstellung seit mindestens 2 Wirtschafts-/Kalenderjahren Erwachsenenbildungs-/Weiterbildungsmaßnahmen durchgeführt haben. ▪ Die Geschäftsbedingungen der Organisation müssen öffentlich transparent bzw. allgemein zugänglich sein.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Bildungsangebote stehen in keinem Zusammenhang mit Produktschulungen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ist bei öffentlichen Bildungseinrichtungen gesetzliche Grundlage ▪ Kurs- Veranstaltungsprogramm, evt. Produktliste



<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Bildungsveranstaltungen sind für alle InteressentInnen frei zugänglich 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ist bei öffentlichen Bildungseinrichtungen gesetzliche Grundlage ▪ Kurs- Veranstaltungsprogramm, Zielgruppe
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Bildungsangebote sind vielfältig 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ es werden zumindest 10 definierte Angebote jährlich angeboten (als zentrale Stelle nachzuweisen) ▪ Dezentral müssen pro Jahr 5 Angebote bestehen
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Bildungsangebote werden in einem selbständigen Programm und regelmäßig angeboten 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kurs- Veranstaltungsprogramm
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Preis-/Leistungsverhältnis 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ das entspricht dem in Oberösterreich marktüblichen Verhältnissen, ausgenommen Mitglieder EB-Einrichtungen und NGO (Non-Governmental Organization)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Das Qualitätssystem 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ist beschrieben, implementiert und Kontinuität gegeben, das EBQS Zertifikat wurde lückenlos verlängert (bei Verlängerungsaudits)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualitätssiegel zentrale Stellen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ist beantragt und die Verpflichtungserklärung ist unterfertigt
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualitätssiegel dezentrale Einrichtungen (nur bei öffentlichen Einrichtungen) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ die zentrale Stelle bestätigt die Konformität (Konformitätserklärung) ▪ Die Konformität wird anhand des Kriterienkatalogs begründet und durch die zentrale Einrichtung bestätigt
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bei Folgeaudits und Konformitätsaudits 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ sind die Maßnahmen aus dem Stärken- und Schwächenprofil aus dem letzten Audit sowie weiterführende Verbesserung in der Qualitätssicherung nachvollziehbar

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 (EigentümerIn/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)

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.)

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

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.

2. Personelles**Unterscheidung (a oder b):**

- (a) Bildungseinrichtungen mit ordentlichen Anstellungen
- (b) kleinere Bildungseinrichtungen mit ordentlichen Anstellungen unter 20^h, ehrenamtlichen MitarbeiterInnen, Honorarkräften sowie MitarbeiterInnen in Verwandtschaftsverhältnissen

2.1 Liegen für alle LeiterInnen (haupt- und ehrenamtlich) und MitarbeiterInnen mit ordentlichen Anstellungsverhältnissen (nicht: 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

2.2a Werden zwischen Führungskräften und MitarbeiterInnen MitarbeiterInnengespräche durchgeführt und erfolgen Fort- und Weiterbildungen auf Grundlage einer Vereinbarung bei diesen Gesprächen?**1 Punkt:**

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

2 Punkte:

- Nachvollziehbares System der MitarbeiterInnengespräche entlang eines standardisierten Leitfadens

- Die Weiterbildungen sind vereinbart und nachvollziehbar dokumentiert, durch z.B. durch Teilnahmebestätigungen, Zertifikate etc.

3 Punkte:

- Effizientes System der MitarbeiterInnengespräche (dokumentiert, standardisiert und nachvollziehbar) unter Berücksichtigung spezieller MitarbeiterInnen-Zielgruppen (z.B. pädagogische MitarbeiterInnen, administrative MitarbeiterInnen), nachvollziehbares Instrument der Personalentwicklung und Personalplanung, das Ableiten von Zielvereinbarungen schriftlich festgelegt (siehe Leitfaden)

2.2b Werden strukturierte Gespräche (Feedback-, Ein-, Ausstiegsgespräche) geführt?

(Wenn die Einrichtung ausschließlich über Anstellungen von unter 20 Wochenstunden (ca. 50% Wochenarbeitszeit) Beschäftigten verfügt oder ehrenamtliche MitarbeiterInnen hat) – **SOLL-Kriterium** (d.h. Vergabe von 0 Punkten möglich)

1 Punkt:

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

2 Punkte:

- Effizientes System der Feedback-, Ein und Ausstiegsgespräche, entlang einer Checkliste dokumentiert, es gibt davon abgeleitete und schriftlich nachvollziehbare Fort- / Weiterbildung der MitarbeiterInnen.

3 Punkte:

- Zusätzlich schriftliche Dokumentation (Darstellung), Zielvereinbarungen auf Grundlage der Gespräche

2.3 Erhalten MitarbeiterInnen die Möglichkeit, ihre didaktische, methodische, fachliche oder organisatorische Kompetenz zu aktualisieren und zu erweitern?

Definition MitarbeiterInnen:

Ordentlich angestellte, ehrenamtlich beschäftigte oder freie MitarbeiterInnen

1 Punkt:

- Diskursive Darstellung, Nachweise durch Teilnahmebescheinigungen oder Zertifikate bzw. Zeugnisse

2 Punkte:

- Nachvollziehbarkeit durch Teilnahme an Fortbildungen, nachzuweisen durch: Ablage von Zeugnissen/Zertifikaten, Teilnahmebestätigungen, Dokumentation in Protokollen oder Datenbanken

3 Punkte:

- Effizientes System der Personalentwicklung (dokumentiert, standardisiert und nachvollziehbar) auf Grundlage der Festlegungen in MitarbeiterInnen- oder Evaluierungsgesprächen, Ablage von Zeugnissen/ Zertifikaten im Personalordner oder elektronisch. Zielgruppenorientierte Weiterbildungspläne, z.B. EDV-TrainerIn, Sprachen-TrainerIn etc.

2.4 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

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, Beiziehen 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

3. Erstellung, Durchführung und Evaluation der Bildungsangebote

Unterscheidung:

- (a) Bildungseinrichtungen mit Angeboten, die sich überwiegend aus dem Kurs- und Seminarwesen definieren
- (b) Bildungseinrichtungen, die überwiegend allgemeinbildende und Einzelveranstaltungen anbieten.

3.1a Die Entwicklung/Planung und Durchführung der Kurs- und Seminarangebote orientieren sich an den Bedürfnissen der TeilnehmerInnen, Zielgruppen und an gesellschaftspolitischen, wirtschaftlichen und kulturellen Herausforderungen?

1 Punkt:

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

2 Punkte:

- Die Orientierung erfolgt anhand von Feedbackbögen, Reflexionen im TrainerInnen-Team, 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)

3.1b Die Entwicklung/Planung und Durchführung der Bildungsveranstaltungen orientieren sich an den Bedürfnissen der TeilnehmerInnen/Zielgruppen, regionale Gegebenheiten, 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 Bildungsveranstaltungen

2 Punkte:

- Die Orientierung erfolgt anhand von Reflexionen mit ReferentInnen, TrainerInnen, 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)

3.2a Regelt die Ablauforganisation der Bildungseinrichtung den Planungsprozess von der Idee, Planung über die Durchführung bis hin zur Evaluation von Kurs- und Seminarangeboten unter Einhaltung der gesetzlichen oder normierten Vorschriften?**1 Punkt:**

- Diskursive Darstellung der Planung, Durchführung und Evaluation von Seminar- und Kursprogrammen unter Verwendung von Instrumenten wie Seminarordner, Checklisten, Terminadministration, Protokolle

2 Punkte:

- Nachvollziehbarer Ablauf von Planung, Durchführung und Evaluation von Seminar- und Kursprogrammen, unter Verwendung von Instrumenten wie EDV-gestützte Administration oder Seminarordner, schriftliches Anmeldeprozedere, eigene Datenbank, Ablaufregelungen, Terminadministration, Protokolle, TeilnehmerInnenunterlagen und –skripten, Kursberatung, Orientierungshilfen (Empfang und Auskunft) und Veranstaltungsunterlagen (Broschüren, Tagesplanung etc.)

3 Punkte:

- Handbuch zur Organisation, systematisiertes Anmeldeprozedere, umfassende Verfahrensbeschreibung

3.2b Regelt die Ablauforganisation der Bildungseinrichtung den Planungsprozess von der Idee über die Durchführung bis hin zur Evaluation von Bildungsveranstaltungen unter Einhaltung der gesetzlichen oder normierten Vorschriften?**1 Punkt:**

- Diskursive Darstellung der Planung, Durchführung und Evaluation von Einzelveranstaltungen

2 Punkte:

- Nachvollziehbare (dokumentierte) Planung, Durchführung und Evaluation von Bildungsveranstaltungen unter Verwendung von Instrumenten wie EDV-gestützte Administration oder Veranstaltungsordner, Checklisten, Terminadministration, Protokolle der Vor- und Nachbesprechungen

3 Punkte:

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

3.3a Werden bei der Konzeption von Kurs- und Seminarangeboten 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.)
- Um den Lernfortschritt sicher zu stellen, sind Materialien, Möglichkeiten, 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 erfolgt die Abstimmung mit den TeilnehmerInnen.

3.3b 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, themenorientiert, erfahrungsorientiert).

2 Punkte:

- Die Form der inhaltlichen, zeitlichen und methodischen Ausrichtung ist erfasst und dokumentiert.
- Um den Erfolg sicherzustellen sind Materialien, Möglichkeiten und Medien schriftlich definiert (z.B. Checkliste).
- Berücksichtigung der teilnehmerInnen-spezifischen Gegebenheiten wie z.B. zielgruppenadäquater Zeitgestaltung, Kinderbetreuungsangebote usw.

3 Punkte:

- Es ist ein umfangreicher Prozess der Planung unter Einbindung der Interessen der TeilnehmerInnen, der Anforderungen der ReferentInnen und der Organisation nachvollziehbar.

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

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.

3.4b Orientiert sich die maximale TeilnehmerInnenzahl der Bildungsveranstaltungen 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.

1 Punkt:

- Diskursive Darstellung der Planung und Umsetzung

2 Punkte:

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

3 Punkte:

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

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

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 von der Organisation festgelegter Mindeststandards

4. KundInneninformation

4.1 Gibt es ein System, mit dem man rasch auf Anregungen, Verbesserungsvorschläge und Beschwerden (Reklamationen) reagieren 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.

**4.2a Erhalten die TeilnehmerInnen alle relevanten Informationen – Transparenz der Rahmenbedingungen und Kosten?
Sind Zahlungs- und Rücktrittsbedingungen schriftlich ausgewiesen?
Werden die TeilnehmerInnen bei Kurs- und Seminarangeboten mit Prüfungen zusätzlich über prüfungsrelevante Details informiert?**

3 Punkte:

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

4.2b Erhalten die TeilnehmerInnen Informationen über den Veranstalter, Ort, Zeit, Inhalt bzw. Ziel der Veranstaltung und den zu leistenden TeilnehmerInnenbeitrag und gegebenenfalls über Zahlungs- und Rücktrittsbedingungen (bei Veranstaltungen mit Anmeldung) - Transparenz der Rahmenbedingungen und Kosten?

3 Punkte:

Folgende Informationen sind für die TeilnehmerInnen ersichtlich:

- VeranstalterIn, Zeit (Dauer), Ort, Zeitraum, Ziel und Inhalt - Zielgruppe(n) der Veranstaltung, Kosten, maximale TeilnehmerInnenzahl.

Entsprechende Informationsquellen stehen zur Verfügung:

- Veranstaltungsankündigungen, Zusatzinformationen, TeilnehmerInnenservice - z.B. Homepage, Plakate, Folder, Aushänge, etc.
- bei Veranstaltungen mit Anmeldung Zahlungs-, Rücktritts-, Stornobedingungen, Allgemeine Geschäftsbedingungen, Informationsblätter etc.

4.3a Werden die TeilnehmerInnen unverzüglich über Änderungen und Absagen schriftlich oder telefonisch informiert?**1 Punkt:**

- Diskursive Darstellung der Aktivitäten nach Bekanntwerden der veränderten Situation: z.B. Benachrichtigung der TeilnehmerInnen telefonisch, schriftlich, per E-Mail, SMS etc.

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

4.3b Werden Änderungen und Absagen öffentlich bekannt gegeben?**1 Punkt:**

- Diskursive Darstellung der Aktivitäten nach Bekanntwerden der veränderten Situation: z.B. Benachrichtigung der TeilnehmerInnen telefonisch, schriftlich, per E-Mail, SMS etc.

2 Punkte:

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

3 Punkte:

- Prozessorientierte Vorgehensweise, Ersatz für ReferentInnen ist definiert, Checklisten zur Vorgehensweise werden eingesetzt

4.4a Erhalten alle TeilnehmerInnen, sofern sie die formal erforderlichen Teilnahme-kriterien erfüllen, eine schriftliche Teilnahmebestätigung?**1 Punkt:**

Teilnahmebestätigungen werden ausgestellt, der zu erfüllende Grad der Mindestanwesenheit ist in den Kurs-/ Seminarunterlagen, Homepage, Folder etc. ausgewiesen, Anwesenheitslisten werden geführt, Vordrucke der Teilnahmebestätigungen, Zertifikate sind vorhanden. Bei Kurs- und Seminarangeboten mit Förderungsmöglichkeiten (z.B. Bildungskonto des Landes OÖ, AMS) sind laut TeilnehmerInnenliste mindestens 75% Anwesenheit nachzuweisen.

4.4b Erhalten die TeilnehmerInnen auf Wunsch eine schriftliche Anwesenheitsbestätigung?

Informationen an die TeilnehmerInnen über Möglichkeiten und Kriterien von Teilnahmebestätigungen, Muster von Bestätigungen

1 Punkt:

- Auf Wunsch

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 – Lokalaugenschein, wenn möglich!

1 Punkt:

- Diskursive Darstellung der Regelungen, Standards, Bedingungen

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

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)

3 Punkte:

- Ausstattungen zum Thema, auch bei externen Veranstaltungsorten möglich
- Systemische Umsetzung der Berücksichtigung spezieller Zielgruppen – Festlegen von Kriterien für z.B. Raumauswahl, Ausstattungsschecklisten, etc.
- Checklisten von Orten und Räumen, die bestimmten Seminar-/ Veranstaltungstypen entsprechen
- Schriftliche Festlegungen, z.B. durch Checklisten, Verfahrensregelung oder prozessorientierte Regelungen.



8 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 a/ 2.2 b	1 – 3 / 0 – 3	
		2.3	1 – 3	
		2.4	1 – 3	
		2.5	1 – 3	
3.	Erstellung; Durchführung und Evaluation der Bildungsangebote	3.1 a/b	1 – 3	(15) od. 18
		3.2 a/b	1 – 3	
		3.3 a/b	1 – 3	
		3.4 a/b	1 – 3	
	Kann im Audit ausgeschlossen werden	3.5	1 – 3	
		3.6	1 – 3	
4.	KundInneninformation	4.1 a/b	3	10
		4.2 a/b	1 – 3	
		4.3 a/b	1	
		4.4	1 – 3	
5.	Infrastruktur, Veranstaltungskultur	5	1 – 3	3
				(70) od. 73

erreichbare Höchstpunktezahl:	(70) oder 73
zu erreichende Mindestpunktezahl:	(49) oder 51 (70%)

9 Audits EB-Einrichtungen

Erstaudit: Bei Mitgliedseinrichtungen des EB-Forum OÖ, privaten Bildungsträgern.

Folgeaudit: Bei Mitgliedseinrichtungen des EB-Forum OÖ, privaten Bildungsträgern:

- ⇒ in der Regel ab 3 Jahren nach Erst- bzw. Folgeaudit
- ⇒ für Mitgliedseinrichtungen des EB-Forum OÖ mit ISO-Zertifizierung ab 6 Jahren nach Erst- bzw. Folgeaudit
- ⇒ bei gravierenden institutionellen Veränderungen der Einrichtungen im Kalenderjahr

Konformitätsaudit bei Mitgliedseinrichtungen des EB-Forum OÖ:

Werden bei dezentralen (regionalen/lokalen) Einrichtungen von Mitgliedseinrichtungen des EB-Forum OÖ durchgeführt. Voraussetzung für Konformitätsaudits ist das Qualitätssiegel der zentralen Bildungseinrichtung, eine positive interne Überprüfung gemäß der Erfüllbarkeit der Anforderungen QS-Kriterienkatalog und eine schriftliche Verpflichtungserklärung.

Bei allen Mitgliedseinrichtungen wird sichergestellt, dass in einem Zeitraum von 6 Jahren alle der Einrichtung zugehörigen und durch die Verpflichtungserklärung gemeldeten dezentralen (regionalen/lokalen) Einrichtungen zumindest einmal auditiert wurden. Der Bildungseinrichtung mit gemeldeten dezentralen (regionalen/lokalen) Stellen wird am Jahresanfang mitgeteilt, wie viele Standard- und Stichprobenaudits im Kalenderjahr zugeteilt werden.

Die Konformitätsaudits sind Vor-Ort-Audits, dabei wird unterteilt in Standard- und Stichprobenaudits. Jede EB-Einrichtung mit nachgewiesenen dezentralen (regionalen/lokalen) Stellen hat jährlich Standardaudits (gemäß dem Auditschlüssel).

Stichprobenaudits werden nur bei Einrichtungen durchgeführt, die mehr als 40 dezentrale (regionalen/lokalen) Stellen nachweisen, die Auditanzahl richtet sich nach der Anzahl der dezentralen (regionalen/lokalen) Einrichtungen.

Die Zuteilung der Audits erfolgt durch die Projektleitung und ist für alle verbindlich.

Standardaudits bei Mitgliedseinrichtungen des EB-Forum OÖ:

Entsprechend der Anzahl der gemeldeten dezentralen (regionalen/lokalen) Stellen erfolgt die Auditzuteilung nach folgendem Schlüssel:

Anzahl der Einrichtungen (dezentrale, regionale/lokale)	Audit
bis 20	1
21 – 40	2
41 – 60	3
61 – 80	4
81 – 100	5
101 – 120	6
121 – 140	7
141 – 160	8
161 – 180	9

Ab 60 dezentralen (regionalen/lokalen) Einrichtungen eines Bildungsträgers können bis zu 3 Einrichtungen auf einem Ort zum selben Termin gemeinsam auditiert werden.

Stichprobenaudits bei Mitgliedseinrichtungen des EB-Forum OÖ

Entsprechend der Anzahl der gemeldeten dezentralen (regionalen/lokalen) Stellen erfolgt die Auditzuteilung nach einem Sechsjahresplan. Ausgehend von der Schlüsselzahl der Standardaudits (Berechnungszeit 6 Jahre) werden die verbleibenden Einrichtungen durch Stichprobenaudits überprüft.

Beispiel Bildungseinrichtungen mit 78 lokalen Stellen:

Jährlich 4 Standardaudits und 9 Stichprobenaudits ergeben in 6 Jahren 78 Audits.

Bei Stichprobenaudits erhalten die Bildungseinrichtungen vorab einen Fragebogen (siehe Anlage), dieser wird von der Einrichtung bis zum vereinbarten Termin ausgefüllt und gemeinsam mit den beizulegenden Unterlagen retourniert. Der Fragebogen entspricht inhaltlich dem Qualitätssiegel-Kriterienkatalog des OÖ EB-Forum. Der ausgefüllte Fragebogen und die beiliegenden Unterlagen werden an ein Auditorenteam weiter gegeben, dieses Team wertet den Fragebogen aus und entscheidet über die im Auditgespräch gezogenen Stichproben. Ist die Auswertung positiv und werden gemäß dem Kriterienkatalog die gezogenen Stichproben positiv bewertet, wird die Konformität bestätigt.

Ist das Stichprobenaudit negativ bewertet, werden Verbesserungsvorschläge an die Einrichtung (dezentrale, regionale/lokale Stelle) formuliert. Im darauf folgenden Jahr erfolgt bei dieser Einrichtung ein Standardaudit.

10 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.

11 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 eine aktuelle Konformitätsbescheinigung besitzen und dadurch berechtigt sind.

Das EB-Qualitätssiegel ist auf drei Jahre befristet und kann durch ein Folgeaudit verlängert werden. Bei Mitgliedseinrichtungen des EB-Forum OÖ mit ISO 9000ff-Zertifizierung kann die Befristung auf 6 Jahre 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 das EB-Forum OÖ (Projektleitung oder IBE) zurück zu geben.

12 Verpflichtungen

12.1 Zertifikatsträger

Meldepflicht an die Projektleitung (öffentliche Bildungseinrichtungen), IBE (private Bildungseinrichtungen) bei:

Veränderungen betreffend:

- Organisation (Organigramm)
- 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 (einmalig oder nach organisatorischen Veränderungen)
- Internes Auditprotokoll mit Stärken- und Schwächenprofil/ausgefüllte Checkliste (einmalig)
- Leitbild (vor dem Audittermin)
- Organigramm: Informationen über Träger der EB-Einrichtungen bzw. Einbindung in der zentralen EB-Einrichtung (vor dem Audittermin)
- Bildungs- und Veranstaltungsangebote (jährlich nach Veröffentlichung)
- Zielvereinbarungen (Jahresziele und mittelfristige Ziele)

Erledigungen an die/der Projektleitung/IBE-Projektleitung:

- Bildungseinrichtung:
Bekanntgabe der umgesetzten Maßnahmen der EB-Einrichtungen aus dem Stärken- und Schwächenprofil des letzten Audits sowie weiterführende Verbesserungen der Qualitätssicherung (vor dem Audittermin)
- Dezentrale Einrichtungen:
Bekanntgabe der umgesetzten Maßnahmen und Verbesserungen gemäß den Vorschlägen aus dem Auditprotokoll (1 Jahr nach dem Audit)
- Abgleich der zentralen und dezentralen Organisations- und Personendaten (jährlich)

12.2 Auditkommission

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

12.3 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.

12.4 AuditorInnen

- Durchführung von Audits (Erst-, Folge-, Konformitätsaudits)
- Formulierung der Stärken- und Schwächenprofile der auditierten Einrichtungen
- Berichtslegung – Auditbericht
- Weiterleitung von Auffälligkeiten, Abweichungen an Projektleitung oder IBE
- 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)

13 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



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 in der Auditkommissionssitzung. 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 Auditkommissionssitzung - 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 – mindestens 2mal im Jahr	
	Vorlage der Auditergebnisse		Auditprotokoll und Auditbericht
	Entscheidung über Antrag an EB-Forum-Vorsitzende/n je nach Auditergebnis		
12	Positives Ergebnis		
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	Negatives Ergebnis		
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	EB-QualitätssiegelträgerInnen ab 3 Jahren nach Zertifizierung oder Folgeaudit. Bei öffentlichen EB-Einrichtungen mit ISO-Zertifikat nach 6 Jahren	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 und Auditzeiten	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 Qualitätssi-	vor dem Audit	Schriftverkehr von EB-Einrichtungen



		berung an die Projektleitung		
	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 Auditorergebnisses im Auditprotokoll und Auditbericht	spätestens 1 Woche nach Audittermin	Auditprotokoll und Auditbericht
	11.	AuditorInnenbesprechung	bedarfsgemäß	
		Vorlage der Auditorgebnisse durch den/die AuditleiterIn		Auditprotokoll und Auditbericht
	12.	Auditkommissionssitzung	bedarfsgemäß –mindestens 2mal im Jahr	
		Vorlage der Auditorgebnisse durch die Projektleitung		Auditprotokoll und Auditbericht
		Entscheidung über Antrag an EB-Forum-Vorsitzende/n je nach Auditorgebnis		
	13	Bei positivem Ergebnis:		
	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 Auditorgebnis und Verlängerung des Qualitätssiegels		Begleitbrief mit Auditbericht, QS-Zertifikat
	14.	Bei negativen Ergebnis:		
	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 Auditorgebnis 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

Zielgruppe: Dezentrale, regionale/lokale Stellen von EB-Einrichtungen

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		Qualitätshandbuch, Formular Auditprotokoll/Checkliste
3.	Verpflichtungserklärung der dezentralen EB-Einrichtung zur Einhaltung der Qualitätskriterien; durch die zentrale EB-Einrichtung an die Projektleitung		Verpflichtungserklärung, Termin, Ergebnis der internen Überprüfung Beilagen: Organigramm, Ziele, Leitbild, Veranstaltungsplanung
4.	Aufnahme in die Auditplanung		Mitteilung an EB-Einrichtung
5.	Auditjahresplanung (Lang- und Kurzaudits)	Im 4. Quartal des Vorjahres	Projektplanung an EB-Forum-Vorsitzende/n
6.	Konformitätsaudit nach Auditjahresplan		
	Langaudit: Auswahl der EB-Einrichtungen gemäß Auditverteilungsschlüssel Kurzaudit: Auswahl der EB-Einrichtungen		6-Jahresplan
	Termin-Grobplanung (Monat), Nominierung der Auditteams, Fragebogen Kurzaudit an EB-Einrichtungen	Fragebogen mindestens 2 Monate vor Kurzaudit	Grobplanung Audit (Kalenderjahr)
7.	Freigabe des Auditjahresplans durch die Projektleitung	1. Quartal des laufenden Jahres	Kopie an: EB-Forum-Vorsitzende/n



8.	Schriftliche Information an die zentralen EB-Einrichtungen über den Auditjahresplan der dezentralen Einrichtung/en inklusive Terminplan	1. Quartal des laufenden Jahres	Organisation von Einzelterminen mit EB-Einrichtungen und Auditteams Lang und Kurzaudits
9.	Fixierung der Audittermine durch die Projektleitung	Nach Rückmeldung umgehend	
10.	Einladung an die dezentrale EB-Einrichtung zum Konformitätsaudit mit fixiertem und kommuniziertem Termin und Ersuchen um Übermittlung der Auditunterlagen durch die Projektleitung	4 Wochen vor Termin	Auditunterlagen: Leitbild, Organigramm u. Informationen über Träger der EB-Einrichtung, Veranstaltungsprogramm. Kopie an: zentrale EB-Einrichtung
11.	Übermittlung der Auditunterlagen an das Auditteam durch die Projektleitung	spätestens 1 Woche vor Termin	Auditunterlagen
12.	Durchführung des Konformitätsaudits durch das Auditteam und anschließende Kommunikation über Stärken, Schwächen sowie Verbesserungsmöglichkeiten		
	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
13.	Ausfertigung des Auditorgebnisses im Auditprotokoll und Auditbericht durch das Auditteam und Übermittlung per Datenträger an die Projektleitung	spätestens 1 Woche nach Audittermin	Auditprotokoll und Auditbericht
14.	AuditorInnenbesprechung	bedarfsgemäß	
	Vorlage der Auditorgebnisse durch den/die AuditleiterIn an die Projektleitung		Auditprotokoll und Auditbericht
15.	Bei positivem Ergebnis:		
	Schriftlicher Antrag auf Bestätigung des Qualitätssiegels der Auditkommission an EB-Forum-Vorsitzende/n		schriftlicher Antrag
	Schriftliche Information an zentrale EB-Einrichtung über Auditorgebnis und Konformitätserklärung des Qualitätssiegels durch die Projektleitung		Begleitbrief mit Auditbericht, Konformitätserklärung
16.	Bei negativem Ergebnis: Einberufung Auditkommission		Auditbericht
	Auditkommission: Vorlage der Auditorgebnisse durch die Projektleitung		Auditbericht
	Entscheidung über Antrag an EB-Forum-Vorsitzende/n je nach Auditorgebnis		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 Auditorgebnis und Konformitätserklärung des Qualitätssiegels durch die Projektleitung		Begleitbrief mit Auditbericht, Konformitätserklärung
	Information an Auditteam		E-Mail



17.	Durchführung des Nachaudits:		Auditbericht
18.	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
19.	Aktualisierung der Daten der EB-QualitätssiegelträgerInnen und Bekanntgabe an das Land OÖ/ Abt. Bildung (Bildungskonto)		Kopie an: EB-Forum-Vorsitzende/n
20.	Überprüfung der Meldepflichten der Träger des Qualitätssiegels	jährlich	Veränderungen betreffend: Organisation, Personal, Infrastruktur, Dachorganisation/Eigentümerstruktur, Zielgruppen, Bildungs-/Veranstaltungsangebote
21.	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

Stichprobenaudit (Konformitätsaudit) - Bestätigung des EB-Qualitätssiegels

Zielgruppe: Dezentrale, regionale/lokale Stellen von EB-Einrichtungen

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	jährliche Aktualisierung	Kopie an: EB-Forum-Vorsitzende/n
2.	Aus der Liste der über 60 gemeldeten dezentralen Einrichtungen werden in Absprache mit der Leitung bzw. der KoordinatorIn den dezentralen Stellen Fragebögen mit einem Rückantwortkuvert zugesendet	Herbst Beginn Bildungsjahr	Liste der dezentralen Einrichtungen Fragebogen
3.	Auswahl der Stichprobenaudits. Nach einem mit der Leitung bzw. der/dem Koordinator/in der Bildungseinrichtung vereinbarten Schlüssen werden Stichprobenaudits vereinbart. Es ist sicherzustellen, dass in einem überschaubaren Zeitraum alle dezentralen Stellen mit einem	Herbst Beginn Bildungsjahr	Liste der dezentralen Einrichtungen ausgewertete Fragebögen



	Fragebogen evaluiert wurden. Mindestens 50% der dezentralen Einrichtungen werden mit einem Stichprobenaudit konfrontiert.		
4.	<p>Konformitätsnachweis: Im Kurzbericht der AuditorInnen bei Stichprobenaudits wird die Konformität durch das Auditteam beantragt. Die Einrichtung erhält eine Urkunde - Konformitätsbescheinigung. Einrichtungen mit positiv ausgewerteten Fragebögen erhalten eine schriftliche Rückantwort mit dem Nachweis der Konformität.</p>	nach dem Audit	<p>Vorgaben Schriftverkehr Projektleitung Siehe auch Konformitätsaudit 9.2</p>

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

Die Konformitätsaudits sind Vor-Ort-Audits, dabei wird unterteilt in Standard- und Stichprobenaudits. Jede EB-Einrichtung mit nachgewiesenen dezentralen (regionalen/lokalen) Stellen hat jährlich Standardaudits (gemäß dem Auditschlüssel).

Stichprobenaudits werden nur bei Einrichtungen durchgeführt, die mehr als 40 dezentrale (regionalen/lokalen) Stellen nachweisen, die Auditanzahl richtet sich nach der Anzahl der dezentralen (regionalen/lokalen) Einrichtungen.

Stichprobenaudit

Überprüfung von Teilbereichen des bestehenden Systems einer Organisation/Institution oder eines Unternehmens hinsichtlich der Erfüllung von definierten Anforderungen (Verwirklichung, Wirksamkeit, Aufrechterhaltung) nach festgelegten Regelungen.

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: 01.01.2013

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

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	
Erwachsenenbildung ist die Haupttätigkeit (ist bei öffentlichen Bildungseinrichtungen gesetzliche Grundlage, ansonsten abgeleitet von Leitbild, Unternehmenszweck, Vereinszweck, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die/ der LeiterIn der Bildungseinrichtung oder zumindest ein/e MitarbeiterIn muss 2 Jahre Berufspraxis in einer EB-Einrichtung und/oder pädagogische Ausbildung bzw. Berufsausbildung mit pädagog. Zusatzqualifikationen (z.B. Bildungsmanagement, TrainerInnenausbildung) nachweisen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Eingetragenes Unternehmen/Verein (Firmenbuch-/Vereinsregisterauszug)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2-jähriges Bestehen am Markt (Die Organisation muss zum Zeitpunkt der Antragstellung seit mindestens 2 Wirtschafts-/Kalenderjahren Erwachsenenbildungs-/Weiterbildungsmaßnahmen durchgeführt haben.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die Geschäftsbedingungen der Organisation müssen öffentlich transparent bzw. allgemein zugänglich sein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die Bildungsangebote stehen in keinem Zusammenhang mit Produktschulungen (ist bei öffentlichen Bildungseinrichtungen gesetzliche Grundlage; ansonsten ersichtlich durch Kurs- Veranstaltungsprogramm, evt. Produktliste)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die Bildungsveranstaltungen sind für alle InteressentInnen frei zugänglich. (ist bei öffentlichen Bildungseinrichtungen gesetzliche Grundlage; ansonsten ersichtlich durch Kurs- Veranstaltungsprogramm, Zielgruppe)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die Bildungsangebote sind vielfältig, es werden zumindest 10 unterschiedliche Kurstypen im Jahr angeboten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10.
Die Bildungsangebote werden in einem selbständigen Programm und regelmäßig angeboten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die Bildungsveranstaltungen orientieren sich an den Prinzipien einer demokratischen Gesellschaft und an den in der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte formulierten Werten. (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"/>	
Bei Folgeaudits 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	Teilnehmer-Innenzahl	Anzahl der Veranstaltungen	Teilnehmer-Innenzahl
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 und 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 aller ordentlich beschäftigten sowie pädagogischen MitarbeiterInnen (auch freie TrainerInnen)	<input type="checkbox"/>	
4.2	Vollständiges Bildungsprogramm des aktuellen Jahres inklusive Preise und Allgemeinen Geschäftsbedingungen (in 2facher Ausfertigung)	<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