



Leitfaden zum Gütesiegel für Soziale Integrationsunternehmen

Version 2.0
gültig ab 01.01.2011

0. Allgemeines zum Leitfaden

Sie legen Wert auf eine qualitätsorientierte Denk- und Arbeitsweise in Ihrem Betrieb und möchten diese Qualität durch ein speziell für Soziale Integrationsunternehmen (SIU) entwickeltes Gütesiegel auszeichnen lassen? Mit diesem Leitfaden wollen wir EntscheidungsträgerInnen von Sozialen Integrationsunternehmen dabei unterstützen, sich auf eine Bewerbung zum Gütesiegel für Soziale Integrationsunternehmen (GSSIU) vorzubereiten. Mit der Lektüre dieses Leitfadens sollen Sie sich den konkreten Ablauf eines Bewerbungsverfahrens bis hin zu einer Vergabe des Gütesiegels vorstellen können.

Es gibt insgesamt folgende Unterlagen zum Gütesiegel für SIU:

- Allgemeine Information – das Booklet beinhaltet Vorinformationen für interessierte SIU oder Personen.
- Informationen zur Angebotserstellung - ein Erhebungsblatt, mit dem alle für die Erstellung eines Angebotes erforderlichen Informationen erfasst werden.
- Leitfaden zum Gütesiegel für SIU – dieser enthält genauere Informationen zur konkreten inhaltlichen und organisatorischen Vorbereitung seitens der SIU.
- Kriterienkatalog zum Gütesiegel für SIU – das ist das Kernstück des Gütesiegels und enthält die Dimensionen und Kriterien zur Beurteilung der Qualität im SIU.

Der Leitfaden beinhaltet folgende Informationen, die für die Überlegungen und konkreten Vorbereitungen zum Bewerbungs-, Beurteilungs- und Vergabeprozedere wichtig sind.

1. Was ist das Gütesiegel für Soziale Integrationsunternehmen (SIU)?
2. Für wen ist das Gütesiegel vorgesehen? (Vorbedingungen!)
3. Wer profitiert von der Einführung des Gütesiegels für SIU?
4. Welchen Nutzen hat das Gütesiegel?
5. Was leistet das Gütesiegel?
6. Welche Vorbedingungen gibt es?
7. Wie läuft das Verfahren von der Beantragung bis zur Vergabe des Gütesiegels für SIU ab?
8. Welche Unterlagen sind für das Assessment erforderlich und verfügbar?
9. Welcher Aufwand und welche Kosten sind mit dem Bewerbungs- und Beurteilungsprozess verbunden?
10. Wer hat das Gütesiegel entwickelt?
11. Wo gibt es weitere Informationen?

1. Was ist das Gütesiegel für Soziale Integrationsunternehmen?

Das Gütesiegel ist eine Auszeichnung für Soziale Integrationsunternehmen, die klar definierte soziale, organisatorische und wirtschaftliche Qualitätsstandards gewährleisten. Das mit dem Gütesiegel ausgezeichnete Soziale Integrationsunternehmen (SIU) verpflichtet sich der Qualität und somit der ständigen Weiterentwicklung der Produkte und Dienstleistungen sowie des gesamten Unternehmens. SIU sind Unternehmen, deren zentrales Unternehmensziel es ist, benachteiligte Personen in Arbeit zu bringen.

2. Für wen ist das Gütesiegel vorgesehen?

Das Gütesiegel ist für Unternehmen und Organisationen gedacht, die die soziale und berufliche Integration von Menschen als vorrangigen Zweck definieren. Soziale Integrationsunternehmen sind Unternehmen, die weiters insbesondere folgende Kriterien erfüllen:

- Die Unternehmen gehen mit ihrer Zielgruppe Dienstverhältnisse ein bzw. schaffen für ihre Zielgruppen Beschäftigungsverhältnisse.
- Fachkräfte bilden Menschen aus und/oder begleiten sie durch die Arbeitsprozesse.
- Für die Zielgruppe der SIU gibt es eine soziale und pädagogische Begleitung.
- SIU bieten Produkte und Dienstleistungen an, die nachgefragt werden.
- SIU verpflichten sich zu Gender Mainstreaming (GM) und Diversity Management (DM).

3. Wer profitiert von der Einführung des Gütesiegels für SIU?

- Arbeitsuchende
- MitarbeiterInnen in Transitarbeitsverhältnissen (TAK)
- EndverbraucherInnen der erstellten Produkte und Dienstleistungen
- AuftraggeberInnen und FördergeberInnen
- Die Privatwirtschaft, welche die von SIU qualitativ ausgebildeten und begleiteten Transitarbeitskräfte (TAK) anstellt.
- Integrationsunternehmen mit ihrem Stammpersonal-MitarbeiterInnen

4. Welchen Nutzen hat das Gütesiegel?

Das Unternehmen erhält Rückmeldungen von ExpertInnen über das aktuelle Erreichen der Qualitätsstandards, die für Verbesserungen im SIU genutzt werden können. Das Ergebnis kann weiters AuftraggeberInnen, FördergeberInnen, UnternehmerInnen, Schlüsselkräften, Transitarbeitskräften und der Öffentlichkeit im Rahmen der Marketingaktivitäten vermittelt werden und trägt somit zum positiven Image und zur Sicherung der Marktposition des SIU bei. Das mit dem Gütesiegel verbundene Qualitätsniveau der unternehmerischen und organisatorischen Aktivitäten bietet folgende Nutzungspotentiale, deren Realisierung die SIU anstreben:

- Soziale Integrationsunternehmen – Die Kriterien des Gütesiegels für Soziale Integrationsunternehmen stellen einen geeigneten Rahmen für ein umfassendes Qualitätsmanagement dar und gewährleisten die laufende Weiterentwicklung des Unternehmens. Mit dem Gütesiegel belegt das SIU gegenüber ihren Anspruchsgruppen, dass es ein anerkanntes Qualitätsmanagementsystem auf Basis des EFQM-Modells implementiert hat.
- AuftraggeberInnen und FörderInnen – Das Gütesiegel ist ein geeigneter Nachweis eines systematischen Qualitätsmanagements, das in vielen Förder Richtlinien als Grundvoraussetzung gefordert wird.
- Gemeinden und Regionen – Die Auszeichnung eines SIU mit dem Gütesiegel verschafft Gemeinden und Regionen kompetente und zuverlässige KooperationspartnerInnen.

- Stammpersonal – Das Gütesiegel ist Garant dafür, dass durch Standards für die Entwicklung des Stammpersonals (Kernkompetenzen) die wesentlichen Voraussetzungen für ein Corporate Identity aller Sozialen Integrationsunternehmen eingeführt sind.
- Beschäftigte in Transitarbeitsverhältnissen – Das Gütesiegel fordert die Standardisierung der sozialpädagogischen Betreuungen und die qualifizierte fachliche Anleitung durch geschultes Personal.
- KäuferInnen von Produkten und Dienstleistungen – Das Gütesiegel garantiert KäuferInnen gleich bleibende Qualitäten und den effizienten Einsatz von öffentlichen Mittel.
- Privatwirtschaft und kommerzielle Unternehmen – Das Gütesiegel unterstützt die Gründung von Kooperationen mit der Privatwirtschaft. Diese fördern auch den Imagegewinn der Privatwirtschaft. Dies wäre ein Beispiel für Corporate Social Responsibility (CSR).
- Am Arbeitsmarkt benachteiligte Menschen / Soziale Gerechtigkeit - Das Gütesiegel trägt dazu bei, dass es weiterhin für am Arbeitsmarkt benachteiligte Menschen spezialisierte und zugleich differenzierte, auf die Bedürfnisse der betroffenen Menschen abgestimmte Angebote und AnsprechpartnerInnen gibt.

5. Was leistet das Gütesiegel?

Das Gütesiegel gewährleistet, dass das SIU festgelegte soziale, organisatorische und betriebswirtschaftliche Standards in einem ausgewogenen Verhältnis erfüllt sowie dass GM und DM implementiert, umgesetzt und evaluiert werden. Die Erreichung dieser Standards wird regelmäßig auch intern überprüft.

Die Vorbereitung für die Bewerbung für das Gütesiegel regt durch eine systematische Überprüfung und Darstellung der Unternehmensprozesse und der Unternehmensergebnisse qualitätssichernde und qualitätssteigernde Entwicklungen an. Stärken und Verbesserungspotenziale werden erarbeitet und bilden die Grundlage für Verbesserungsmaßnahmen.

Der dem Gütesiegel zugrunde liegende "Kriterienkatalog" bietet eine Grundlage für die Entwicklung eines der Qualität und KundInnenorientierung verpflichtetes Führungskonzept und soll die SIU zu Konzepten des strategischen Managements anleiten.

Durch diesen Qualitätsnachweis werden Effektivität und Effizienz bei der Verwendung der eingesetzten Fördermittel und Ressourcen dokumentiert und transparent gemacht. Dadurch entsprechen diese Nachweise den in den Förderrichtlinien als Voraussetzung geforderten Qualitätsmanagementsystemen.

Dem Gütesiegel für SIU liegt ein eigenes Kriterien- und Beurteilungssystem (Assessmentverfahren) zugrunde, welches sich in seiner inhaltlichen Systematik am Raster des europaweit für Wirtschaftsunternehmen entwickelten und anerkannten Modells der EFQM (European Foundation for Quality Management) orientiert.

Mit dieser Ausrichtung folgt das Gütesiegel einerseits einem bewährten und die ganzheitliche Qualitätsorientierung einer Organisation fördernden Konzept, womit zugleich hohe Qualitätsansprüche zugrunde gelegt werden. Andererseits wurden spezifische Qualitätskriterien und eine eigene Beurteilungssystematik entwickelt, um der besonderen Situation der SIU gerecht zu werden. Darüber hinaus wird mit dieser spezifischen Konzeption auch eine Erhöhung der Praktikabilität in der Anwendung des "Leitfadens und Kriterienkatalogs" und in der Beurteilung angestrebt. Die Qualitätsdimensionen für SIU wurden entlang des Rasters des Referenzmodells EFQM adaptiert und entwickelt.

6. Welche Vorbedingungen gibt es?

Die Vorbedingungen sind ein erster Schritt zur Prüfung der prinzipiellen Erreichbarkeit des Gütesiegels für ein Soziales Integrationsunternehmen. In dieser Prüfung der Vorbedingungen wird festgestellt, ob

1. es sich um ein Soziales Integrationsunternehmen handelt (siehe Punkt 2),
2. eine generelle Orientierung an bestimmten Grundwerten gegeben ist,
3. die Einhaltung der einschlägigen rechtlichen (insbesondere arbeitsrechtlichen) Rahmenbedingungen gegeben ist und
4. die Erfüllung bestimmter Pflicht- und Schlüssel-Kriterien gegeben ist.

Die Erfüllung dieser vier Punkte ist Voraussetzung für das Ansuchen um oder die Erlangung des Gütesiegels.

Diese Vorbedingungen dienen den interessierten Personen in Sozialen Integrationsunternehmen zur eigenen Prüfung, ob sie in den Begutachtungs- und Bewertungsprozess einsteigen können und die dafür erforderlichen Ressourcen aufbringen wollen. Hierbei prüfen sie anhand der Unterlagen selbst, ob sie die Vorbedingungen erfüllen und sich damit der hohe zeitliche und finanzielle betriebliche Aufwand für das weitere Prozedere derzeit lohnt. Gleichzeitig kann ein Soziales Integrationsunternehmen bereits mit relativ geringem Aufwand feststellen, an welchen Grundbedingungen es mangelt - beispielsweise der Erfüllung der Pflicht-Kriterien (siehe Kriterienkatalog) - beziehungsweise welche ersten grundlegenden qualitätsorientierten Schritte gesetzt werden können.

6.1. Es handelt sich um ein Soziales Integrationsunternehmen

Was ist ein Soziales Integrationsunternehmen (SIU)?

- Die Unternehmen gehen mit ihrer Zielgruppe Dienstverhältnisse ein bzw. schaffen für ihre Zielgruppen Beschäftigungsverhältnisse.
- Fachkräfte bilden Menschen aus und/oder begleiten sie durch die Arbeitsprozesse.
- Für die Zielgruppe der SIU gibt es eine soziale und pädagogische Begleitung.
- SIU bieten Produkte und Dienstleistungen an, die nachgefragt werden.
- SIU verpflichten sich zu Gender Mainstreaming (GM) und Diversity Management (DM).

6.2. Orientierung der betrieblichen Aktivitäten an bestimmten Grundwerten

Die SIU orientieren sich an vier Grundwerten, der Antidiskriminierung und Diversity Management, der sozialen Integration, dem Gender Mainstreaming sowie der Gemeinnützigkeit.

Antidiskriminierung und Diversity Management

Die SIU sind dem Prinzip der Sozialen Gleichheit verpflichtet, niemanden auf Grund von:

- Hautfarbe
- Geschlecht
- Ethnischer Herkunft
- Religion oder Weltanschauung
- Behinderung
- Sexueller Orientierung
- Geschlechtlicher Identität oder
- Alter

zu diskriminieren. SIU setzen ersichtliche Maßnahmen gegen jedwede Diskriminierung solcher Art. Vorübergehende Sondermaßnahmen für bestimmte Personengruppen zur Herstellung der de facto Gleichheit stellen keine Diskriminierung dar.

Soziale Integration

SIU sind dem Prinzip der sozialen und beruflichen Integration von benachteiligten Gruppen verpflichtet.

Gender Mainstreaming

SIU verpflichten sich dem Prinzip des Gender Mainstreaming. Dies bedeutet die Implementierung von GM sowohl in der Struktur der Betriebe als auch in den betrieblichen Arbeitsprozessen.

Gemeinnützigkeit

- In den Statuten oder dem Gesellschaftsvertrag einer GmbH muss ein Hinweis auf die Gemeinnützigkeit gemäß § 34 ff BGBI. Nr. 194/1961 Bundesabgabenverordnung vorhanden sein und auch der Hinweis, dass nach der Liquidation eventuell vorhandenes Vermögen an eine andere gemeinnützige Körperschaft ausgeschüttet wird.
- Es darf keine Ausschüttung von Gewinnen an Eigentümer oder Mitglieder enthalten sein.
- Der Status nach dem Umsatzsteuergesetz ist unerheblich.

6.3. Rechtliche Aspekte

Für Soziale Integrationsunternehmen, die sich um das Gütesiegel bewerben, ist die Einhaltung der einschlägigen rechtlichen (insbesondere arbeitsrechtlichen) Rahmenbedingungen unabdingbare Voraussetzung.

Folgende Aspekte sind zu überprüfen:

- Entsprechen die Dienstverträge und die Arbeitsbedingungen den arbeitsrechtlichen und sozialversicherungsrechtlichen Bestimmungen?
- Bei Vorliegen einer Gewerbeberechtigung: Entsprechen die Löhne und Gehälter zumindest den Mindeststandards in den jeweiligen Kollektivverträgen?
- Wenn keine Gewerbeberechtigung vorliegt: Wird ein orts- oder branchenüblicher Lohn (Gehalt) bezahlt?
- Werden die Bestimmungen des Datenschutzes eingehalten?
- Das Gütesiegel kann auch bei anderen, offensichtlichen oder später zutage tretenden Gesetzesverletzungen (Gewerberecht, Arbeitsrecht, Arbeitsschutz, Handelsrecht etc.) nicht vergeben – oder nachträglich entzogen – werden.

6.4. Pflicht- und Schlüssel-Kriterien

Pflicht-Kriterien sind k.o.-Kriterien, deren Erfüllungsgrad nicht zusätzlich beurteilt wird. Schlüssel-Kriterien sind Kriterien, die mindestens zu 40 % erfüllt sein müssen. Eine Nicht-Erfüllung auch nur eines dieser Pflicht- oder Schlüssel-Kriterien schließt eine Vergabe des Gütesiegels aus, selbst wenn in Summe eine ausreichende Punkteanzahl erreicht wird.

Folgende Kriterien des Kriterienkatalogs sind als Pflicht- oder Schlüssel-Kriterien definiert:

- Pflichtkriterium (PK) - Gleiche Entlohnung für gleichwertige Arbeit bei den TAK (Kriterium 6.1.2 -TAK-bezogene Ergebnisse, Leistungsindikatoren).
- PK - Gleiche Entlohnung für gleichwertige Arbeit beim Stammpersonal (Kriterium 7.2 - Schlüsselergebnisse, Leistungsindikatoren).
- Schlüsselkriterium (SK) - Es gibt ein Personalentwicklungs-Konzept für TAK, das umgesetzt wird (Kriterium 5.1 -Personalentwicklung TAK und Outplacement).
- SK - Durchlaufprozesse sind dokumentiert und orientieren sich an individuellen Zielvereinbarungen (Kriterium 5.1 - Personalentwicklung TAK und Outplacement).
- SK - Ermittlung der Ergebnisse betreffend des Kernprozesses Personalentwicklung (Kriterium 9.1 - Ergebnisse der Schlüsselleistungen).

7. Wie läuft das Antrags-, Beurteilungs- und Vergabeprozedere ab?

Für die Durchführung der Beurteilung (Assessment) bedient sich der BDV der Quality Austria (QA) als externer, unabhängiger Zertifizierungsstelle.

- Beantragung bei der Quality Austria (Formblatt: Information zur Angebotslegung)
- Benennung einer/eines Qualitätsbeauftragten

- Durchgeführte Selbstbewertung, deren Ergebnis (ausgefüllter Kriterienkatalog) mindestens 4 Wochen vor dem Assessment an die/den LeadassessorIn elektronisch als pdf-Dokument übermittelt werden muss.
- Assessment im Betrieb durch 2 AssessorInnen
- Gütesiegelentscheidung durch Quality Austria
- Gütesiegelverleihung durch Quality Austria. Gültigkeit 3 Jahre.
- Verpflichtung zum jährlichen Selfassessment mit Berichtslegung an Quality Austria.

Von der Beantragung über die Beurteilung (Assessment) bis hin zur Vergabe werden 3 Phasen durchlaufen.

7.1 Vorbereitung und Beantragung

Sie klären für das SIU die Vorbedingungen, entscheiden über eine Beantragung und bereiten sich vor.

In der Phase der Vorbereitung geht es in erster Linie darum zu entscheiden, ob Sie zum gegenwärtigen Zeitpunkt ein Assessment, also eine Beurteilung durch Externe durchführen lassen möchten und die erforderlichen Ressourcen aufbringen können. Möglicherweise sind einzelne Dimensionen oder Qualitätskriterien noch unzureichend vorhanden oder dokumentiert, oder es müssen erst Ressourcen abgeklärt werden, weshalb eine Beantragung erst zu einem späteren Zeitpunkt empfehlenswert erscheint.

- Anfrage an BDV und Anforderung der Informationsunterlagen (Leitfaden, Kriterienkatalog)
- Einholung eines Angebotes bei der Quality Austria
- Abklären des Erfüllens der Vorbedingungen und der Pflicht- und Schlüsselkriterien durch das SIU
- Abklären der erforderlichen und verfügbaren Ressourcen
- Rücksendung des gegengezeichneten Angebotes zur Auftragserteilung an Quality Austria
- Sammeln der notwendigen Unterlagen und Vorbereitung des Assessments
- Vorgespräch durch LeadassessorIn (Einholung aller notwendigen Dokumente, Entscheidung über Registrierung zum Gütesiegel). Für das Vorgespräch sind 4 Stunden vor Ort vorgesehen.

Im Rahmen des Vorgesprächs geht der/die LeadassessorIn zusammen mit dem SIU die Unterlagen durch, prüft sie hinsichtlich ihrer Vollständigkeit und Verwendbarkeit.

- Vollständig durchgeführtes und dokumentiertes Selfassessment (aussagekräftig ausgefüllter Kriterienkatalog; siehe Ausfüllhilfe) mindestens 4 Wochen vor dem Assessment an die/den LeadassessorIn übermitteln.

7.2 Assessment – Prüfung und Bewertung der Qualitätskriterien

In dieser Phase durchläuft das SIU das Assessment, das heißt die Prüfung und Bewertung der Qualität im SIU auf der Basis des Kriterienkataloges durch zwei externe, von der Quality Austria beauftragte AssessorInnen. Die Assessmentergebnisse sowie alle Informationen und Unterlagen, die im Zuge des Assessments vorgelegt wurden unterliegen der strengsten Vertraulichkeit.

Hinweis: Zwischen dem Vorgespräch und dem Assessment dürfen maximal 12 Monate liegen. Wird diese Zeit überschritten, muss das Vorgespräch wiederholt werden.

- Die Quality Austria teilt zwei AssessorInnen dem Assessment zu.

- Die/der LeadassessorIn vereinbart einen Assessmenttermin mit dem SIU.
- Voraussetzung für die Durchführung des Assessments ist eine durchgeführte Selbstbewertung, deren Ergebnis (ausgefüllter Kriterienkatalog) mindestens 4 Wochen vor dem Assessment in elektronischer Form (als pdf-Dokument) an die/den LeadassessorIn geschickt werden muss.
- Übermittlung von Organigramm, Projekt- und/oder Betreuungskonzepten, Organisationshandbuch, Leitbild, Jahresbericht(e) in elektronischer Form an die/den LeadassessorIn mindestens 4 Wochen vor dem Assessment.
- Die AssessorInnen sichten die vorhandenen Unterlagen.
- Durchführung des Assessments vor Ort.
- Dieses kann je nach Unternehmensgröße ein bis zwei Tage zu je ca. 8 Stunden dauern. Während des Betriebsbesuches ist die prinzipielle Verfügbarkeit der Geschäftsführung, der/des Qualitätsbeauftragten sowie Personal- und Finanzverantwortlicher für spezifische Fragen im Zuge der Beurteilung notwendig.
- Die AssessorInnen nehmen den Besuch gemeinsam vor, die Punktevergabe allerdings erfolgt vorerst in Einzelbeurteilungen. Sie überprüfen das SIU anhand der Unterlagen und der Nachfragen bei einzelnen Beschäftigten und Anspruchsgruppen.
- Anschließend werden die individuellen Punktebewertungen in eine gemeinsame Assessmentdokumentation zusammengeführt.

7.3 Entscheidung der Quality Austria über Verleihung des Gütesiegels

Diese Assessmentdokumentation wird gemeinsam mit einem Antrag auf Verleihung des Gütesiegels an die Quality Austria übermittelt. Als Richtwert für die Vergabeentscheidung gilt für das Erstassessment die Erreichung von 40 der 100 möglichen Punkte zur Auszeichnung der Erfüllung der Qualitätskriterien. Beim ersten Erneuerungsassessment nach 3 Jahren müssen 50 von 100 Punkten erreicht werden und nach weiteren 3 Jahren 55 von 100 Punkten. Bei der Beurteilung gilt als Grundorientierung, dass 50 % (bzw. 5 von 10 Punkten pro Teilkriterium) eine gute Erfüllung des Teilkriteriums bzw. der Qualität zum Ausdruck bringen. 40 - 50 % stellen eine akzeptable Erfüllung dar, 0 - 40 % eine unterdurchschnittliche bzw. mangelhafte Erfüllung. Eine überdurchschnittliche Erfüllung wird mit mehr als 50 % beurteilt. Grundlage hierfür ist das Modell des „Business Excellence“, demnach 100 Punkte bedeuten, dass alle Qualitätskriterien exzellent erfüllt werden und keine Verbesserungen mehr möglich wären.

Falls die Beurteilung einen zu geringen Punktestand ergeben hat, erfolgt direkt eine Benachrichtigung an das assessierte SIU und dieses hat die Möglichkeit, eventuell fehlende Unterlagen nachzureichen, oder wieder ein Assessment durchführen zu lassen. Die Frist für die Nachreichung von Unterlagen oder für die Durchführung eines Nachassessments vor Ort beträgt längstens 3 Monate ab Benachrichtigung. Notwendig ist das Erreichen von Mindestpunktzahlen in den beiden Bereichen Befähiger und Ergebnisse (jeweils mindestens 1/3 der möglichen Höchstpunkte).

Die Quality Austria entscheidet nach dem vorgegebenen Procedere für Zertifizierungs-/Gütesiegelverfahren. Dem BDV steht ein Vetorecht von 4 Wochen ab Zertifikats-/Gütesiegelentscheidung zu.

Das Gütesiegel wird auf die Dauer von 3 Jahren vergeben. Für die Laufzeit sind verpflichtende jährliche Selfassessments notwendig. Die Nachweise (ausgefüllter Kriterienkatalog, aus dem die Entwicklungen und Veränderungen des vergangenen Jahres klar erkennbar sind) dafür müssen zum jeweiligen Ausstellungstermin des Gütesiegels mit einer Toleranz von plus minus 3 Monaten an die Quality Austria übermittelt

werden (per Mail als pdf-Dokument an die/den LeadassessorIn). Falls dieser Verpflichtung nicht nachgekommen wird, wird das SIU bei einer neuerlichen Antragsstellung ein Jahr zurückgestellt.

Zur Veranschaulichung siehe auch das Flussdiagramm im Anhang mit den Schritten von der Beantragung bis zur Vergabe des Gütesiegels im Überblick.

8. Welche Unterlagen sind für das Assessment erforderlich und verfügbar?

Für das Assessment müssen Unterlagen, aus denen die für die Beurteilung der Qualitätskriterien relevanten Informationen ersichtlich sind, vorliegen. Die Informationen über das SIU, insbesondere jene im Zusammenhang mit der Bewertung und den Bewertungsergebnissen, sind streng vertraulich. Wesentlich dabei ist, dass nicht die Form der Unterlagen an sich beurteilt wird, sondern Ausrichtung und Umgang des SIU entsprechend der Qualitätskriterien. Es ist also keine Beurteilung formaler, sondern inhaltlicher Aspekte. Die in SIU angewendeten Methoden zur Dokumentation von betrieblichen Prozessen können sehr unterschiedlich ausfallen (z.B. nach Unternehmensgröße u.a.), und sagen vorerst nur bedingt etwas darüber aus, ob und wie die Dokumente/Unterlagen in qualitätsorientierte Denk- und Handlungsweisen im Betrieb und in unternehmerische Entscheidungen eingehen.

Welche Dokumentationen, Unterlagen, Materialien etc. sollten Sie für die Beurteilung der Qualitätskriterien vorbereiten?

Die folgende Aufstellung gibt Ihnen Anhaltspunkte, welche Unterlagen Sie zusammenstellen können. Sie ist keinesfalls vollständig, sondern beispielhaft. Wichtig ist es auch, Verläufe und Entwicklungen im Zeitvergleich aufzeigen zu können.

- Schriftliches Leitbild zur Arbeit und zum Unternehmen
- Konzepte und Konzeptänderungen (alte Konzepte), Projektunterlagen
- Verträge, Vereinbarungen
- Schriftverkehr (FördergeberInnen, Geschäftsstellen, PartnerInnen u.a.)
- Einladungen und Fotos von betrieblichen Aktivitäten außerhalb des Regelbetriebes (z.B. Feiern, Eröffnungen, Veranstaltungen)
- Organigramm
- Geschäftsordnung
- QM-Handbuch und Zertifizierungen
- Kommunikationskonzept
- diverse Protokolle
- Budget
- Bilanzen
- Jahresberichte, Geschäftsberichte
- Abrechnungen, Jahresabschlüsse
- Inventarlisten
- Produktinformationen, Produktbeispiele, Produktlisten, Produktbeschreibungen
- Informationsmaterialien (Folder, Broschüren ...)
- MitarbeiterInnen-/TAK-Liste
- Prozessbeschreibungen/Ablaufdiagramme
- Zeiterfassungen und –aufzeichnungen
- Stellenbeschreibungen und Verantwortlichkeiten
- Interne und externe Ausschreibungen

- MitarbeiterInnen-Befragungen (interne Evaluation)
- Auszeichnungen, Berichte in den Medien, PR-Dokumentation, Marketing
- Dokumentation MA-Gespräche
- Belohnungssysteme
- Betreuungsberichte bezüglich der TAK
- Dokumentation Abschlussgespräche TAK
- Besprechungspläne SK und TAK
- Dokumentation Exkursionen, Messebesuche TAK
- KundInnen-Befragungen
- Musterverlauf Auftrag, Beschwerdemanagement
- Dokumentation der Aussendungen an GeschäftspartnerInnen
- Dokumentation, Protokolle Kommunikation mit FördergeberInnen (z.B. Jour Fix RGS, LGS)
- Monitoring Daten, Verlaufsdaten
- Protokolle zu Unternehmenskooperationen, v.a. mit jenen, die TAK beschäftigen
- Dokumentation Teilnahme an Tagungen, Fachdiskussionen
- Besprechungskalender
- Betriebsvereinbarungen

Der Kriterienkatalog dient grundsätzlich dazu, zu beschreiben, wie und in welchem Ausmaß die Kriterien im SIU erfüllt werden und mit welchen Nachweisen dies belegt werden kann.

Alle Informationen, die nicht in Dokumenten enthalten sind, können auch im Kriterienkatalog in aussagekräftiger Form dokumentiert werden.

Weitere Informationen zur Verwendung des Kriterienkataloges finden sich in der Ausfüllhilfe.

9. Welcher Aufwand und welche Kosten sind mit dem Bewerbungs- und Beurteilungsprozedere verbunden?

Für die Vorbereitung und Durchführung des Assessment benötigt das SIU ausreichend Zeit- und Personalressourcen, sowohl interne als auch externe. Die tatsächlichen Aufwendungen ergeben sich einerseits daraus, wie gut die verfügbaren Unterlagen aufbereitet sind und andererseits daraus wie viele der erforderlichen Informationen verfügbar sind oder noch beschafft werden müssen.

Von welchen intern notwendigen Ressourcen sollten Sie mindestens ausgehen?

- Für die Zusammenstellung und Aufbereitung der Unterlagen für das externe Assessment sollten ca. 5 Arbeitstage eingeplant werden.
- Für das Interne Selfassessment inklusive Dokumentation im Kriterienkatalog ca. 2 Arbeitstage.

Mit welchen externen Kosten müssen Sie rechnen?

Die externen Kosten setzen sich wie folgt zusammen:

- Pauschale für das Erst-Vorgespräch (einmalig)
- Kosten für ein optionales Vor-Assessment (einmalig)
- Kosten für das Assessment, die Unterlagenprüfung und Erstellung der Assessmentdokumentation (alle 3 Jahre)
- Nutzungsgebühr pro Jahr für den Zertifikats-/Gütesiegelinhaber, die Gebühr für die Markenpflege (Website, Kommunikation des Gütesiegels, Marketing, Betreuung der Unternehmen) und den Adaptierungsaufschlag für die inhaltliche Weiterentwicklung des Gütesiegels und der Kriterien (jeweils jährlich).

Die Kosten für das Assessment sind nach Organisationsgröße gestaffelt:

Organisationen bis 200 MitarbeiterInnen

EUR 510,- Pauschale für das Erst-Vorgespräch (½ Personentag) durch LeadassessorIn zuzüglich Reisekosten*

EUR 140,- pro Stunde für optionales Vor-Assessment (Dauer nach Bedarf, durchschnittlich ca. 1 Tag)

EUR 2.240,- Assessment (1 Vor-Ort-Tag) mit 1 QA AssessorIn und 1 BDV AssessorIn

EUR 1.120,- 1 Personentag für Unterlagenprüfung und Assessmentdokumentation

EUR 385,- Nutzungsgebühr (jährlich)

EUR 385,- Gebühr für die Markenpflege (jährlich)

EUR 500,- Adaptierungsaufschlag (pro externem Assessment)

Organisationen über 200 MitarbeiterInnen

EUR 510,- Pauschale für das Erst-Vorgespräch (½ Personentag) durch LeadassessorIn zuzüglich Reisekosten*

EUR 140,- pro Stunde für optionales Vor-Assessment (Dauer nach Bedarf, durchschnittlich ca. 2 Tage)

EUR 4.480,- Assessment (2 Vor-Ort-Tage) mit 1 QA AssessorIn und 1 BDV AssessorIn

EUR 1.120,- 1 Personentag für Unterlagenprüfung und Assessmentdokumentation

EUR 755,- Nutzungsgebühr (jährlich)

EUR 755,- Gebühr für die Markenpflege (jährlich)

EUR 700,- Adaptierungsaufschlag (pro externem Assessment)

*Die Reisekosten setzen sich aus Reisezeit und Reisespesen (z.B. km-Geld, Bahnkarten, ggf. Nächtigungskosten) zusammen.

Für die Reisezeit gelten folgende Pauschalen, abhängig vom Standort der Organisation und dem Wohnort der AssessorInnen**:

- Pauschale 1 bis 200 km: EUR 230,-
- Pauschale 2 bis 300 km: EUR 345,-
- Pauschale 3 über 300 km: EUR 460,- (= maximale Kosten für die Reisezeit je AssessorIn)

** Die AssessorInnen sind verteilt über ganz Österreich und in fast allen Bundesländern stationiert. Die Zuteilung der AssessorInnen erfolgt so, dass die entstehenden Reisezeiten möglichst gering sind. Für die FachassessorInnen besteht allerdings die Auflage, dass sie nicht aus demselben Bundesland kommen dürfen, in dem die zu assessierende Organisation angesiedelt ist. Daher sind hier die Anreisewege und -zeiten zwangsläufig etwas länger.

Optional:

Vor-Assessment

Die Dauer des Vor-Assessments kann vom Kunden bestimmt werden und dient der Vorbereitung auf das Assessment oder einer umfassenden IST-Analyse mit folgenden möglichen Zielen:

- Schrittweise Unterstützung der Systemgestaltung und -entwicklung
- Feststellen der Wirksamkeit des Gesamtsystems und Vorbereitung der Mitarbeiter aller Bereiche und Standorte auf ein Zertifizierungsaudit
- Punktuelle Vor-Ort-Bewertung einzelner Systemaspekte und -umsetzungen
- Motivation durch Überzeugung oder Unterstützung Ihrer MitarbeiterInnen
- Feststellung von Verbesserungspotenzialen

Wird das Gütesiegel finanziell gefördert?

Da dem AMS sehr an der Zusammenarbeit mit qualitativ hochwertigen SIU gelegen ist und diese Qualität auch im Zuge der Auftragsvergabe berücksichtigt wird, ist das AMS bereit, die den SIU durch das Gütesiegel- Bewerbungs- und Vergabeverfahren entstehenden Kosten als notwendigen Aufwand anzuerkennen. Die Abwicklung erfolgt AMS-intern über den Zentralkredit.

10. Wo gibt es weitere Informationen?

Ansprechpartner für weitere Informationen:

bdv austria – Bundesdachverband für soziale Unternehmen
Herklotzgasse 21/3
1150 Wien
Tel.: (+43 1) 236 76 11
office@bdv.at
www.bdv.at

Quality Austria - Trainings, Zertifizierungs und Begutachtungs GmbH
Am Winterhafen 1
4020 Linz, Austria
Tel.: (+43 732) 34 23 22
Fax: (+43 732) 34 23 23
E-Mail: office@qualityaustria.com

Anhang: Flussdiagramm

