

Leitfaden
zum Gütesiegel für Soziale Unternehmen



Leitfaden
zum Gütesiegel für
Soziale Unternehmen

Version 5.3
gültig ab 01.5.2019



Leitfaden

zum Gütesiegel für Soziale Unternehmen

0. Präambel

Sie legen Wert auf eine qualitätsorientierte Denk- und Arbeitsweise in Ihrem Betrieb und möchten diese Qualität durch ein speziell für Soziale Unternehmen (SU) entwickeltes Gütesiegel auszeichnen lassen? Mit diesem Leitfaden wollen wir EntscheidungsträgerInnen von Sozialen Unternehmen dabei unterstützen, sich auf eine Bewerbung zum **Gütesiegel für Soziale Unternehmen** (GSU) 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 SU:

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

Der Leitfaden gliedert sich in folgende Themenbereiche:

1. Was ist das Gütesiegel für Soziale Unternehmen?
2. Für wen ist das Gütesiegel vorgesehen?
3. Wer profitiert von der Einführung des Gütesiegels für SU?
4. Welchen Nutzen hat das Gütesiegel?
5. Was leistet das Gütesiegel?
6. Welche Vorbedingungen gibt es?
7. Wie läuft das Antrags-, Beurteilungs- und Vergabeprozedere 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. Wo gibt es weitere Informationen?

Anhang 1: Flussdiagramm

Anhang 2: Blick in den Kriterienkatalog

Anhang 3: Glossar, FAQs



Leitfaden

zum Gütesiegel für Soziale Unternehmen

1. Was ist das Gütesiegel für Soziale Unternehmen?

Das Gütesiegel ist eine Auszeichnung für Soziale Unternehmen, die klar definierte soziale, organisatorische und wirtschaftliche Qualitätsstandards gewährleisten. Das mit dem Gütesiegel ausgezeichnete Soziale Unternehmen (SU) verpflichtet sich der Qualität und somit der ständigen Weiterentwicklung der Produkte und Dienstleistungen sowie des gesamten Unternehmens.

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 Unternehmen sind Unternehmen, die eines der folgenden 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 SU gibt es eine soziale und pädagogische Begleitung
- Qualifizierte Fachkräfte beraten und begleiten Menschen nachhaltig und prozessorientiert bei ihrer persönlichen Entwicklung und Kompetenzerweiterung, vor allem in Bezug auf Beratung und Vermittlung in Hinblick auf den Arbeitsmarkt.

Alle Soziale Unternehmen verpflichten sich zu Gender Mainstreaming (GM) und Diversity Management (DM).

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

Zusätzlich zum Unternehmen an sich profitieren die verschiedenen Anspruchsgruppen des SU, das sind beispielsweise

- Arbeitssuchende
- Transitarbeitskräfte / TransitmitarbeiterInnen
- FördergeberInnen
- AuftraggeberInnen und KonsumentInnen
- die Wirtschaft.
- Angehörige, Gemeinden, Regionen....,

4. Welchen Nutzen hat das Gütesiegel?

Das Unternehmen erhält Rückmeldungen von ExpertInnen über das aktuelle Erreichen der Qualitätsstandards, die für Verbesserungen im SU genutzt werden können. Das Ergebnis kann 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 SU bei. Das mit dem Gütesiegel verbundene Qualitätsniveau der unternehmerischen und organisatorischen Aktivitäten bietet folgende Nutzungspotentiale:



Leitfaden

zum Gütesiegel für Soziale Unternehmen

- **Soziale Unternehmen** – Die Kriterien des Gütesiegels für Soziale Unternehmen stellen einen geeigneten Rahmen für ein umfassendes Qualitätsmanagement dar und gewährleisten die laufende Weiterentwicklung des Unternehmens. Mit dem Gütesiegel belegt das SU gegenüber ihren Anspruchsgruppen, dass es ein anerkanntes Qualitätsmanagementsystem auf Basis des internationalen EFQM-Modells implementiert hat.
- **AuftraggeberInnen und FördergeberInnen** – Das Gütesiegel ist ein geeigneter Nachweis eines systematischen Qualitätsmanagements, das in vielen Förderrichtlinien als Grundvoraussetzung gefordert wird.
- **Gemeinden und Regionen** – Die Auszeichnung eines SU mit dem Gütesiegel verschafft Gemeinden und Regionen kompetente und zuverlässige KooperationspartnerInnen.
- **MitarbeiterInnen** – Das Gütesiegel ist Garant dafür, dass die wesentlichen Voraussetzungen für ein systematisches, strukturiertes Arbeiten im Sinne einer lernenden Organisation eingeführt sind.
- **Prioritäre Anspruchsgruppen** – Das Gütesiegel fordert die Standardisierung der sozialpädagogischen Betreuungen und die entsprechende fachliche Begleitung je nach Aufgabenschwerpunkt des SU.
- **Unternehmen** – Das Gütesiegel unterstützt die Gründung von Kooperationen mit der Wirtschaft. Diese fördern auch den Imagegewinn der Wirtschaft. Dies ist 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 SU 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 durch das Unternehmen intern und durch eine unabhängige Zertifizierungsstelle extern 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 zugrundeliegende "Kriterienkatalog" bietet eine Grundlage für die Entwicklung eines der Qualität und KundInnenorientierung verpflichtetes Führungskonzept und soll die SU 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.



Leitfaden

zum Gütesiegel für Soziale Unternehmen

Dadurch entsprechen diese Nachweise den in den Förderrichtlinien als Voraussetzung geforderten Qualitätsmanagementsystemen.

Dem Gütesiegel für SU 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 SU 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 SU wurden entlang des Rasters des Referenzmodells EFQM adaptiert und entwickelt.

Damit ist es kompatibel mit dem EFQM-Modell. Mit dem verliehenen GSU-Zertifikat kann auch eine international gültige EFQM- Auszeichnung erworben werden, das z.B. eine Ö-cert Zertifizierung ermöglicht. Diese Auszeichnung ist ebenfalls drei Jahre gültig.

6. Welche Vorbedingungen gibt es?

Die Vorbedingungen sind ein erster Schritt zur Prüfung der prinzipiellen Erreichbarkeit des GSU. In dieser Prüfung der Vorbedingungen wird festgestellt, ob

- 6.1. es sich um ein Soziales Unternehmen handelt (siehe Punkt 2),
- 6.2. eine generelle Orientierung an bestimmten Grundwerten gegeben ist,
- 6.3. die Einhaltung der einschlägigen rechtlichen (insbesondere arbeitsrechtlichen) Rahmenbedingungen gegeben ist und
- 6.4. 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 Unternehmen zur Prüfung, ob sie in den 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 zeitliche und finanzielle Aufwand für das weitere Prozedere derzeit lohnt. Gleichzeitig kann ein Soziales Unternehmen bereits mit relativ geringem Aufwand feststellen, welche ersten grundlegenden qualitätsorientierten Schritte gesetzt werden können.



Leitfaden

zum Gütesiegel für Soziale Unternehmen

6.2. Orientierung der betrieblichen Aktivitäten an bestimmten Grundwerten

Die SU orientieren sich an vier Grundwerten: Antidiskriminierung und Diversity Management, soziale Integration, Gender Mainstreaming sowie Gemeinnützigkeit.

Antidiskriminierung und Diversity Management

Die SU 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. SU 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

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

Gender Mainstreaming

SU 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 idgF 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 Unternehmen, 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?
- Entsprechen die Löhne und Gehälter den Mindeststandards in den jeweiligen Kollektivverträgen?
- Werden die Bestimmungen des Datenschutzes eingehalten?



Leitfaden

zum Gütesiegel für Soziale Unternehmen

- Das Gütesiegel kann auch bei anderen, offensichtlichen oder später zutage tretenden Gesetzesverletzungen (Gewerberecht, Arbeitsrecht, Arbeitsschutz, Unternehmensrecht 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- / Schlüssel-Kriterien definiert:

- Pflichtkriterium (PK) - Gleiche Entlohnung für gleichwertige Arbeit bei allen Arbeitskräften
- Schlüsselkriterium (SK) - Der Kernprozess ist klar festgelegt und steht in klarem Bezug zur prioritären Anspruchsgruppe (Kriterium 5.1).
- Schlüsselkriterium (SK) - Ermittlung der Ergebnisse betreffend des Kernprozesses (Kriterium 9.1).

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

Alle erforderlichen Unterlagen sind über die Website von arbeit plus erhältlich.

Für die Durchführung der Beurteilung (Assessment) bedient sich arbeit plus der Quality Austria (QA) als externe, unabhängige Zertifizierungsstelle www.qualityaustria.com.

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

7.1 Vorbereitung und Beantragung

7.2 Assessment vor Ort-Prüfung und Bewertung der Qualitätskriterien

7.3 Entscheidung über Verleihung des Gütesiegels

7.4 EFQM Auszeichnung (optional)

7.1 Vorbereitung und Beantragung

Sie klären für das SU 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.

Anforderung der Unterlagen auf der Website von arbeit plus

- Einholung eines Angebotes bei der Quality Austria
- Abklären des Erfüllens der Vorbedingungen und der Pflicht- und Schlüssel-Kriterien durch das SU
- Abklären der erforderlichen und verfügbaren Ressourcen
- Rücksendung des gegengezeichneten Angebotes zur Auftragserteilung an Quality Austria



Leitfaden

zum Gütesiegel für Soziale Unternehmen

- Sammeln der notwendigen Unterlagen und Vorbereitung des Assessments
- Vorgespräch durch LeadassessorIn
 - Im Rahmen des Vorgesprächs geht der/die LeadassessorIn zusammen mit dem SU die wesentlichen Unterlagen durch, prüft sie hinsichtlich ihrer Vollständigkeit und Verwendbarkeit
 - Entscheidung über Reife zum Assessment für das Gütesiegel).
 - Für das Vorgespräch sind 4 Stunden vor Ort vorgesehen.
- Vollständig durchgeführtes und dokumentiertes Selfassessment (aussagekräftig ausgefüllter Kriterienkatalog) mindestens 4 Wochen vor dem Assessment an die/den LeadassessorIn übermitteln.

7.2 Assessment – Prüfung und Bewertung der Qualitätskriterien

In dieser Phase durchläuft das SU das Assessment, das heißt die Prüfung und Bewertung der Qualität im SU 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.

- Die Quality Austria teilt zwei AssessorInnen dem Assessment zu.
- Die/der LeadassessorIn vereinbart einen Assessmenttermin mit dem SU.
- Voraussetzung für die Durchführung des Assessments ist eine durchgeführte Selbstbewertung (ausgefüllter Kriterienkatalog). 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 SU anhand der Unterlagen und der Nachfragen bei einzelnen Beschäftigten und Anspruchsgruppen.
- Anschließend werden die individuellen Punktebewertungen in eine gemeinsame Assessmentdokumentation zusammengeführt, der Assessmentbericht erstellt
- Hinweis: Zwischen dem Vorgespräch und dem Assessment dürfen maximal 12 Monate liegen. Wird diese Zeit überschritten, muss das Vorgespräch wiederholt werden.

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**.

Beim **ersten Erneuerungsassessment nach 3 Jahren müssen 45 von 100 Punkten** erreicht werden und **nach weiteren 3 Jahren 50 von 100 Punkten**.



Leitfaden

zum Gütesiegel für Soziale Unternehmen

Falls die Beurteilung einen zu geringen Punktestand ergeben hat, erfolgt direkt eine Benachrichtigung an das assessierte SU 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**. Es müssen mindestens 1/3 der möglichen Höchstpunkte in den beiden Bereichen Befähiger (Kriterien 1-5) und Ergebnisse (Kriterien 6-9) erreicht werden.

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

Bei positiver Entscheidung erhält das SU den Assessmentbericht und das Zertifikat übersandt.

1x jährlich erfolgt seitens arbeit plus eine feierliche Überreichung des Gütesiegels.

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 SU bei einer neuerlichen Antragsstellung ein Jahr zurückgestellt.

Zur Veranschaulichung siehe auch das **Flussdiagramm im Anhang 1** mit den Schritten von der Beantragung bis zur Vergabe des Gütesiegels im Überblick.

7.4 EFQM Auszeichnung (optional)

Ein Antrag auf Ausstellung eines zusätzlichen EFQM-Zertifikats ist nach der Verleihung des Gütesiegels problemlos möglich. Dazu muss nur ein formloser Antrag an die Quality Austria (Michaela.Drascher@qualityaustria.com) innerhalb eines halben Jahres nach der Verleihung gestellt werden. Analog zu der erreichten Punkteanzahl beim Gütesiegel-Assessment wird entweder eine Auszeichnung EFQM Committed to Excellence 2* (bis 49,9 Punkte) und bei höherer Punktebewertung eine für EFQM Regocnised for Excellence ausgestellt.

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 SU, 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 SU entsprechend der Qualitätskriterien. Es ist also keine **Beurteilung** formaler, sondern **inhaltlicher Aspekte**. Die in SU 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.



Leitfaden

zum Gütesiegel für Soziale Unternehmen

Die folgende Aufstellung gibt Ihnen Anhaltspunkte, welche Unterlagen Sie beispielsweise zusammenstellen könnten. 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 SU 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.

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

Für die Vorbereitung und Durchführung des Assessment benötigt das SU 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.



Leitfaden

zum Gütesiegel für Soziale Unternehmen

Von welchen intern notwendigen Ressourcen sollten Sie ausgehen?

- Für die Zusammenstellung und Aufbereitung der Unterlagen für das externe Assessment sollten ca. 5 Arbeitstage eingeplant werden – in Abhängigkeit der Reife Ihrer Organisation.
- 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 und die jährliche Gebühr für die Markenpflege (Website, Kommunikation des Gütesiegels, Marketing, Betreuung der Unternehmen)
- Adaptierungsaufschlag für die inhaltliche Weiterentwicklung des Gütesiegels und der Kriterien (jeweils pro externem Assessment).
- Bewertung des Selfassessments in den Jahren zwischen den externen Assessments.

Die Kosten für das Assessment sind nach Organisationsgröße gestaffelt – alle Angaben sind Netto-Preise:

Organisationen bis 200 Stamm-MitarbeiterInnen

EUR 640,-	Pauschale für das Erst Vorgespräch (1/2 Personentag) durch LeadassessorIn zuzüglich Reisekosten*
EUR 2.560,-	Assessment (1 Vor Ort Tag) mit 1 QA AssessorIn und 1 Fach-AssessorIn
EUR 1.440,-	1,5 Personentage für Unterlagenprüfung und Assessmentdokumentation
EUR 385,-	Nutzungsgebühr (jährlich)
EUR 385,-	Gebühr für die Markenpflege (jährlich)
EUR 500,-	Adaptierungsaufschlag (pro externem Assessment)
EUR 120,-	Bewertung des Selfassessments / Jahr in den Jahren zwischen den externen Assessments.

Organisationen über 200 MitarbeiterInnen

EUR 640,	Pauschale für das Erst-Vorgespräch (1/2 Personentag) durch LeadassessorIn zuzüglich Reisekosten*
EUR 5.120,	Assessment (2 Vor Ort Tage) mit 1 QA AssessorIn und 1 Fach-AssessorIn
EUR 1.440,	1,5 Personentage für Unterlagenprüfung und Assessmentdokumentation
EUR 755,	Nutzungsgebühr (jährlich)
EUR 755,	Gebühr für die Markenpflege (jährlich)
EUR 700,	Adaptierungsaufschlag (pro externem Assessment)



qualityaustria

Erfolg mit Qualität

Leitfaden

zum Gütesiegel für Soziale Unternehmen

EUR 120,	Bewertung des Selfassessments /Jahr in den Jahren zwischen den externen Assessments.
----------	--

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

** 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 Reisezeiten 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

Die zusätzlichen Kosten für die Ausstellung einer EFQM-Auszeichnung betragen € 600 (excl. MWSt) und setzen sich aus der Lizenzgebühr der EFQM (European Foundation for Quality Management) und einer Bearbeitungsgebühr der Quality Austria zusammen.

Wird das Gütesiegel finanziell gefördert?

Da dem AMS sehr an der Zusammenarbeit mit qualitativ hochwertigen SU gelegen ist und diese Qualität auch im Zuge der Auftragsvergabe berücksichtigen wird, ist das AMS bereit, die den SU 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:

arbeit plus (vormals bdv)

Herklotzgasse 21/3

1150 Wien

Tel.: (+43 1) 236 76 11

office@arbeitplus.at

www.arbeitplus.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

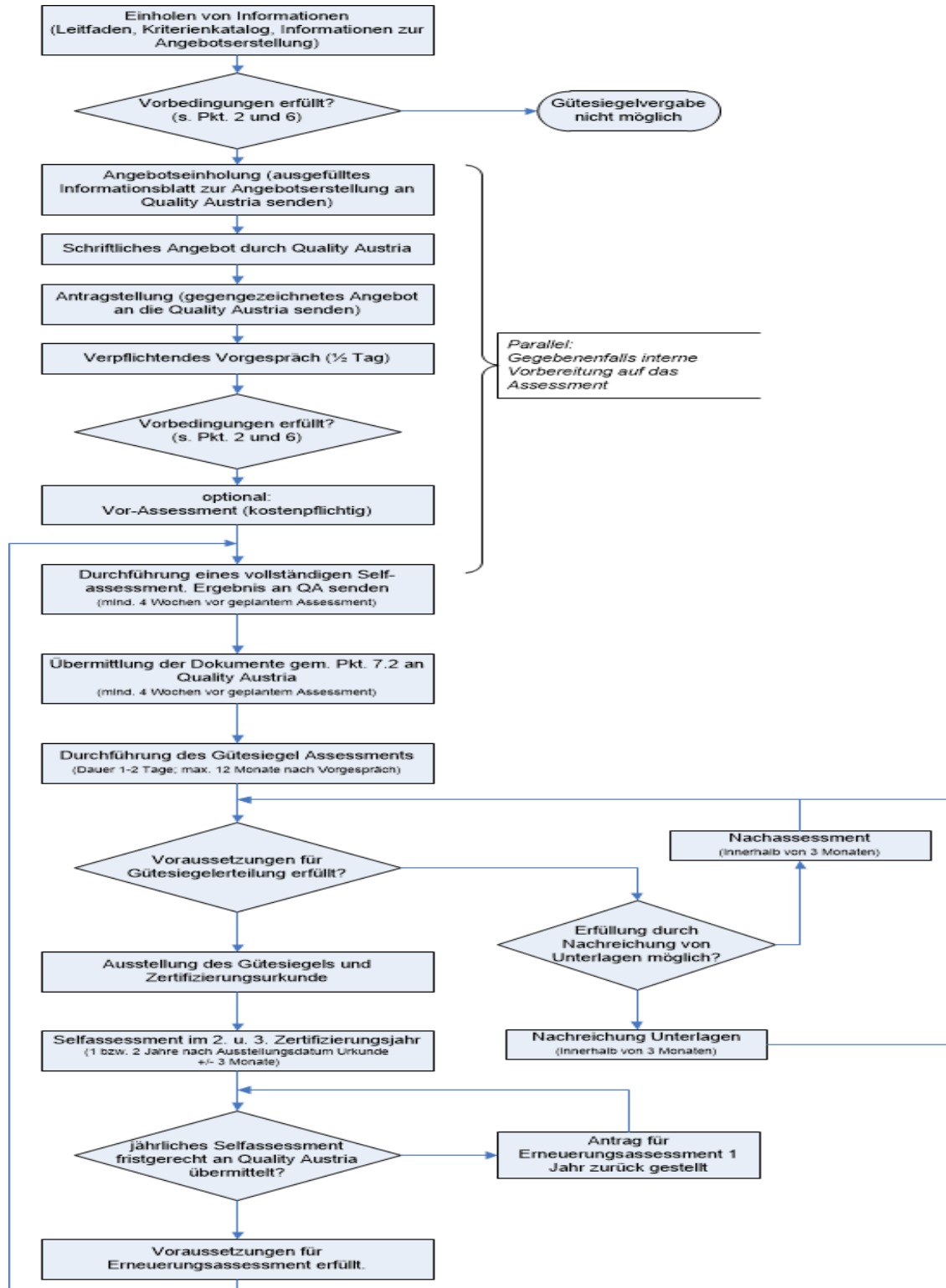
www.qualityaustria.com



Leitfaden

zum Gütesiegel für Soziale Unternehmen

Anhang 1: Flussdiagramm





Leitfaden

zum Gütesiegel für Soziale Unternehmen

Anhang 2: Blick in den Kriterienkatalog

Kriterienkatalog

zum Gütesiegel für soziale Unternehmen

Bereiche SU – FÜHRUNG				
Kriterium/Beschreibung (1.1)				
Das Leitbild ist vorhanden und im Unternehmen bekannt.				
1.1.1	Es gibt einen aktuellen schriftlichen Nachweis des Leitbildes, aus dem der Unternehmenszweck und die Werte des SU klar erkennbar sind.			
?	Was bezweckt Ihr Unternehmen? Für wen ist das Unternehmen da? An welchen Werten orientiert sich Ihr Unternehmen und wo sind diese niedergelegt? Wie oft wird das Leitbild aktualisiert? Wann wurde das Leitbild zuletzt geändert? Wie gehen Anpassungen vor sich? Welche Entwicklungen haben konkret zu Anpassungen des Leitbildes geführt?			
Nachweise	Bewertung			
	SU	A	B	Max.
	0,00	0,00	0,00	4,00
	Anmerkungen der AssessorInnen:			
A				
B				
1.1.2	Das Leitbild ist im Unternehmen zugänglich.			
?	Welche Möglichkeiten gibt es, sich über Ihr Leitbild zu informieren?			
Nachweise	Bewertung			
	SU	A	B	Max.
	0,00	0,00	0,00	1,00
	Anmerkungen der AssessorInnen:			
A				
B				

Kriterienkatalog

zum Gütesiegel für soziale Unternehmen

Bereiche SU – AUF PRIORITÄRE ANSPRUCHSGRUPPEN BEZOGENE ERGEBNISSE				
Kriterium/Beschreibung (6.1.1)				
Messergebnisse aus Sicht der prioritären Anspruchsgruppen				
6.1.1.1	Die Zufriedenheit und die Beurteilung der Qualität des Angebots durch die prioritären Anspruchsgruppen werden regelmäßig auch im Sinne von GM und DM ermittelt.			
?	Welche Kennzahlen zur Wahrnehmung der prioritären Anspruchsgruppen werden erhoben? Welche sind die wichtigsten?			
	Bezeichnung der Kennzahl			
	Jahr			
	Ist			
	Plan			
	Benchmark			
	Wie werden die Daten segmentiert?			
	Anmerkung zur Kennzahl:			



Leitfaden

zum Gütesiegel für Soziale Unternehmen

Anhang 3: Glossar, FAQs

Anspruchsgruppen:

An jede Organisation werden von vielen Seiten Ansprüche gestellt. Im arbeitsmarktpolitischen Kontexts sind es meist die Transitarbeitskräfte/ BeratungsklientInnen/SchulungsteilnehmerInnen, das AMS, Kunden der Produkte und Dienstleistungen und sie waren im alten Kriterienkatalog auch so angeführt. Im jetzt gültigen sind sie nicht vorgegeben, sondern es wird eine Analyse der verschiedenen Anspruchsgruppen gefordert und eine Priorisierung nach Wichtigkeit. Deshalb sind meistens in diesem Kontext Transitarbeitskräfte/BeratungsklientInnen prioritäre, d.h. sehr wichtige Anspruchsgruppen, deren Erwartungen laufend analysiert und für die die wesentlichen Prozesse definiert werden müssen. Die Priorisierung hilft die notwendigen Aktivitäten zu bündeln. Eine wichtige Anspruchsgruppe – Die Mitarbeitenden - haben einen so hohen Stellenwert, dass ihnen eigene Kriterien (3 und 7) im Kriterienkatalog gewidmet sind.

Benchmarks:

Nach der Radarlogik wird bei den Ergebniskriterien neben der Relevanz und dem Nutzen der verwendeten Kennzahlen bei der Bewertung auch die direkte Leistung bewertet. Diese ergibt sich aus den Teilbereichen Trends, (eigene) Ziele, der Tragfähigkeit der Ergebnisse und externen Vergleiche.

Diese externen Vergleiche ermöglichen erst die Einschätzung der eigenen Leistung und der selbst gesetzten Ziele im Vergleich zu den bestmöglichen Branchenwerten. Bestmöglich deshalb, weil es in der Idee des EFQM liegt, sich nicht am Branchendurchschnitt zu orientieren, sondern eine Kultur des Lernens von den Besten zu etablieren.

Wie kommt man nun zu diesen Benchmarks? Eine gute Möglichkeit liegt darin, geeignete Benchmarkpartner zu suchen und hier gemeinsame Interessen zu entwickeln. Ein Beispiel dafür ist eine regionale spezialisierte Erwachsenenbildungseinrichtung, die sich z.B. im Bereich der KundInnenzufriedenheit mit einem anderen regionalen Anbieter für Erwachsenenbildung, der Staatspreisträger für Unternehmensqualität ist, zusammengetan, die Berechnungsmethode abgeglichen hat und dessen Werte als Benchmark verwendet. Im AMS-Bereich werden ja viele Benchmarkwerte durch den Fördergeber selbst bekannt gegeben und können direkt verwendet werden (z.B. TeilnehmerInnenzufriedenheit, etc.). Auch die bestehende Vernetzung in diesem Bereich könnte dafür genutzt werden. Bei der Bewertung im externen Assessment führen fehlende Benchmarks nur bei den Kriterien 6 und 9 zu niedrigeren Bewertungen.