



Leitfaden zum Gütesiegel für Soziale Unternehmen

Version 6.1
gültig ab 01.11.2023

0. Präambel

Sie legen Wert auf eine zukunftsorientierte 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 Entscheidungsträger*innen 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:

- **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.
- **Informationen zur Angebotserstellung** - ein Erhebungsblatt, mit dem alle für die Erstellung eines Angebotes erforderlichen Informationen erfasst werden.

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 Beurteilungsprozedere verbunden?
10. Wo gibt es weitere Informationen?

Anhang 1: Flussdiagramm

Anhang 2: Blick in den Kriterienkatalog

1. Was ist das Gütesiegel für Soziale Unternehmen?

Das Gütesiegel ist eine Auszeichnung für Soziale Unternehmen, die nach klar definierte soziale, organisatorische und wirtschaftliche Qualitätsstandards arbeiten. Das mit dem Gütesiegel ausgezeichnete Soziale Unternehmen (SU) verpflichtet sich zur ständigen Überprüfung und Weiterentwicklung der Qualitätsstandards der eigenen Organisation und deren Produkte und Dienstleistungen

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, betreuen und begleiten Menschen nachhaltig und prozessorientiert bei ihrer persönlichen Entwicklung und Kompetenzerweiterung, vor allem in Bezug auf die Inklusion in den Arbeitsmarkt.

Alle Soziale Unternehmen verpflichten sich zu aktiven Gender Mainstreaming (GM) und Diversity Management (DM) und das Unternehmensziel ist nicht auf die Erzielung von Profit für die Eigentümer*innen ausgerichtet.

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

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

- Arbeitssuchende
- Transitarbeitskräfte
- Klient*innen
- Fördergeber*innen
- Kund*innen der Produkte und Dienstleistungen
- die regionale Wirtschaft.
- Angehörige, Gemeinden, Regionen...,

4. Welchen Nutzen hat das Gütesiegel?

Das Unternehmen erhält von Expert*innen regelmäßig Rückmeldungen über den aktuellen Stand des Unternehmens nachhaltigen Nutzen zu schaffen. Diese Hinweise können für Verbesserungen im SU genutzt werden. Das Ergebnis kann allen Interessengruppen der Organisation 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:

- **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 Interessengruppen, dass es ein anerkanntes Qualitätsmanagementsystem auf Basis des internationalen EFQM-Modells implementiert hat.
- **Auftraggeber*innen und Fördergeber*innen** – 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 Kooperationspartner*innen.
- **Mitarbeiter*innen** – Das Gütesiegel ist Garant dafür, dass die wesentlichen Voraussetzungen für ein systematisches, strukturiertes Arbeiten im Sinne einer lernenden Organisation eingeführt sind und gelebt werden.
- **Prioritäre Interessengruppen** – Das Gütesiegel fordert die Standardisierung der sozialpädagogischen Betreuungen/Beratung und die entsprechende fachliche Begleitung je nach Aufgabenschwerpunkt des SU.
- **Unternehmen** – Das Gütesiegel unterstützt die Gründung von Kooperationen mit Profitunternehmen nach dem Modell der 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 Ansprechpartner*innen 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 selbst im jährlichen Selfassessments und extern durch ein Vor-Ort-Assessment alle drei Jahre überprüft.

Die Vorbereitung für die Bewerbung für das Gütesiegel regt durch eine systematische Überprüfung und Darstellung der eigenen Kultur, der Strategie, der Prozesse und der Unternehmensergebnisse an. Damit werden auch qualitätssichernde und qualitätssteigernde Entwicklungen angeregt, Stärken und Verbesserungspotenziale erkannt und damit Grundlagen für Verbesserungsmaßnahmen gelegt.

Der dem Gütesiegel zugrundeliegende "Kriterienkatalog" bietet eine Grundlage für die Entwicklung eines der Qualität und Kund*innenorientierung verpflichtetes zukunftsorientierten Führungskonzept.

Durch diese Auszeichnung werden Effektivität und Effizienz bei der Verwendung der eingesetzten Fördermittel und Ressourcen dokumentiert und transparent gemacht. Dadurch werden die Vorgaben von Förderrichtlinien nach einem Qualitätsmanagementsystem erfüllt.

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

Mit dieser Ausrichtung folgt das Gütesiegel einem bewährten und die ganzheitliche Zukunftsorientierung einer Organisation fördernden Konzept, wobei zugegeben hohe Ansprüche zugrunde gelegt werden. Andererseits wurde das Modell an die Möglichkeiten und Realitäten von SU durch die Entwicklung von spezifische Qualitätskriterien und eine eigene Beurteilungssystematik angepasst, um der besonderen Situation der SU gerecht zu werden.

Mit dieser spezifischen Konzeption wurde auch der praktische Nutzen des „Kriterienkatalogs“ als laufende Dokumentation der Qualitätsentwicklung und deren Beurteilung möglich.

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, was z.B. Basis eine Ö-Cert Zertifizierung ist. 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 die Erlangung des Gütesiegels. Diese Vorbedingungen dienen den interessierten Personen in Sozialen Unternehmen zur Orientierung, ob sie in den Bewertungsprozess einsteigen können und die dafür erforderlichen Ressourcen aufbringen wollen. Hierbei prüfen sie selbst, ob sie die Vorbedingungen erfüllen und sich damit der zeitliche und finanzielle Aufwand für das weitere Prozedere derzeit lohnt.

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 Inklusion in den Arbeitsmarkt 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 darin keine Ausschüttung von Gewinnen an Eigentümer oder Mitglieder enthalten sein.
- Der Status nach dem Umsatzsteuergesetz und die Gesellschaftsform ist unerheblich.

UN Nachhaltigkeitsziele

- SU verpflichten sich im Rahmen ihrer Möglichkeiten ausgewählte Ziele aus dem Katalog der UN Nachhaltigkeitsziele anzustreben.

6.3. Rechtliche Aspekte

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 de DSGVO eingehalten?
- 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 Punktzahl erreicht wird.

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

- Pflichtkriterium: Gleiche Entlohnung für gleichwertige Arbeit bei allen Arbeitskräften
- Schlüsselkriterien:
 - Der Kernprozess ist klar festgelegt und steht in klarem Bezug zur prioritären Interessengruppe (Kriterium 5.2).
 - Ergebnisse des Kernprozesses werden laufend ermittelt (Kriterium 6.1).

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

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 folgende Phasen durchlaufen.

- 7.1 Beauftragung, Vorbereitung (Selfassessment) und Vorgespräch.
- 7.2 Assessment vor Ort - Prüfung und Bewertung anhand des Selfassessments
- 7.3 Entscheidung über Verleihung des Gütesiegels
- 7.4 EFQM Auszeichnung (optional)
- 7.5. Feierliche Verleihung des Gütesiegels

7.1 Vorbereitung und Beantragung

Sie klären die Erfüllung der Vorbedingungen, fordern den Kriterienkatalog über die Website von arbeit plus an und entscheiden über eine Beantragung.

Die Durchsicht des Kriterienkatalogs ermöglicht die Entscheidung, ob zum gegenwärtigen Zeitpunkt ein Assessment, also eine Beurteilung durch Externe möglich ist und die erforderlichen Ressourcen vorhanden sind. Möglicherweise sind einzelne Dimensionen der Kriterien noch unzureichend entwickelt und dokumentiert, oder es müssen erst Ressourcen geschaffen werden, weshalb eine Beantragung erst zu einem späteren Zeitpunkt empfehlenswert erscheint.

- Abklären des Erfüllens der Pflicht- und Schlüssel-Kriterien durch das SU
- Abklären der erforderlichen und verfügbaren Ressourcen
- Einholung eines Angebotes bei der Quality Austria
- Rücksendung des gegengezeichneten Angebotes zur Auftragserteilung an Quality Austria
- Sammeln der notwendigen Unterlagen und Vorbereitung des Assessments
- Vorgespräch durch Leadassessor*in
 - o Im Rahmen des Vorgesprächs geht der*die Leadassessor*in zusammen mit dem SU die wesentlichen Unterlagen durch, prüft sie hinsichtlich ihrer Vollständigkeit und Verwendbarkeit
 - o Entscheidung für, oder gegen ein Assessment.
 - o Für das Vorgespräch sind 4 Stunden vor Ort vorgesehen.
- Bei größeren Lücken oder Missinterpretationen der Fragestellungen zu den einzelnen Kriterien kann auch fakultativ ein Vorassessment mit schwerpunktmäßiger vertiefter Besprechung einzelner Kriterien vereinbart werden. Der Aufwand und die Themen werden bilateral zwischen Leadassessor*in und SU festgelegt.

- Vollständig durchgeführtes und dokumentiertes Selfassessment (aussagekräftig ausgefüllter Kriterienkatalog) ist mindestens 4 Wochen vor dem Assessment an Leadassessor*in zu übermitteln.

7.2 Assessment – Besprechung und Bewertung des Erfüllungsgrads der Qualitätskriterien

Im Assessment vor Ort wird der Erfüllungsgrads der einzelnen Kriterien des Kriterienkataloges anhand des Selfassessments und referenzierender Dokumente durch zwei externe, von der Quality Austria beauftragte Assessor*innen mit Vertretern des SU besprochen und bewertet. Die Assessmentergebnisse sowie alle Informationen und Unterlagen, die im Zuge des Assessments vorgelegt wurden unterliegen der strengsten Vertraulichkeit.

- Die Quality Austria teilt zwei Assessor*innen dem Assessment zu. Der*die Leadassessor*in wird von der Quality Austria gestellt und garantiert die Einhaltung der Standards für ein Assessment. Der*die zweite Assessor*in kommt aus dem Pool von arbeitplus und garantiert die Fachkompetenz bei SU`s
- Der*die Leadassessor*in organisiert das Assessment mit dem SU (Termin, Agenda, etc.).
- Voraussetzung für die Durchführung des Assessments ist eine durchgeführte Selbstbewertung (ausgefüllter Kriterienkatalog) an den*die Leadassessor*in mindestens 4 Wochen vor dem Assessment.
- Die Assessor*innen sichten die vorhandenen Unterlagen.
- Das Assessment kann je nach Unternehmensgröße ein bis zwei Tage zu je 8 Stunden dauern. Während des Betriebsbesuches ist die prinzipielle Verfügbarkeit der Geschäftsführung, der*des Qualitätsbeauftragten sowie Personal- und Finanzverantwortliche*r für spezifische Fragen im Zuge der Beurteilung notwendig.
- Die Assessor*innen nehmen den Besuch gemeinsam vor. Die Punktevergabe allerdings erfolgt vorerst in Einzelbeurteilungen, die anschließend zusammengeführt werden. Dies erfolgt z.T. noch vor Ort im Zuge des Assessments oder in der Nachbereitung.
- Den Abschluss des Assessments ist ein Feedbackgespräch über die wesentlichsten Stärken und Verbesserungspotentiale und die Range der Bewertung.
- Falls die Beurteilung einen zu geringen Punktestand ergeben hat, werden Auflagen vereinbart, die innerhalb einer festgelegten Frist erfüllt werden müssen, oder ein Nachassessment vereinbart. Die entsprechenden Nachweise müssen an den*die Leadassessor*in innerhalb einer festgelegten Frist zur Beurteilung übermittelt werden. Die Frist für die Nachreichung von Unterlagen oder für die Durchführung eines Nachassessments vor Ort beträgt längstens 3 Monate, für die Erfüllung von Auflagen maximal 6 Monate und wird individuell vereinbart.
- Anschließend erhält das SU einen Assessmentbericht.
- 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 die Erreichung von 40 der 100 möglichen Punkte.

Es müssen mindestens jeweils 1/3 der möglichen Höchstpunkte in den Bereichen Ausrichtung und Realisierung (Kriterien 1-5) und Ergebnisse (Kriterien 6-7) 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. 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 auf Basis der Hinweise und Empfehlungen des Assessmentberichts klar erkennbar sind) dafür müssen zum jeweiligen Ausstellungstermin des Gütesiegels mit einer Toleranz von plus minus 3 Monaten an den*die Leadassessor*in per Mail als pdf-Dokument übermittelt werden.).

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)

Eine Ausstellung einer zusätzlichen EFQM-Urkunde ist mit der Verleihung des Gütesiegels problemlos möglich und kann zusammen mit der Angebotsannahme bestellt werden.

Bis zu einem halben Jahr nach der Verleihung kann es auch noch mittels eines formlosen Antrags an die Quality Austria (Nicole.Mayer@qualityaustria.com) ausgestellt 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, werden streng vertraulich behandelt. Wesentlich dabei ist, dass nicht die Form der Unterlagen an sich beurteilt wird, sondern die Ausrichtung und der Umgang des SU entsprechend der einzelnen Kriterien. Es ist also keine **Beurteilung** formaler, sondern **inhaltlicher Aspekte**. Die in SU angewendeten Methoden zur Dokumentation von betrieblichen Prozessen können je nach Unternehmensgröße sehr unterschiedlich ausfallen 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. 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.

- Organigramm, Stellenbeschreibungen
- Handbuch (Kern-)Prozessbeschreibung
- Betreuungskonzept PE-Dokumentation

- MAG, MAG-Struktur, MAG Protokolle
- Kommunikationskonzept (innen und außen) + Dokumentation (Protokolle)
- Leitbild
- Konzepte
- Marketingkonzept
- Pressespiegel
- DSGVO-Konzept
- Krisenpläne und Risikoanalysen
- Jahresberichte, Geschäftsberichte
- Produktinformationen, Produktbeispiele, Produktlisten, Produktbeschreibungen
- Informationsmaterialien (Folder, Broschüren ...)

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.

Von welchen intern notwendigen Ressourcen sollten Sie ausgehen?

- Für die Zusammenstellung und Aufbereitung der Unterlagen für das externe Assessment sollten ca. 5-10 Arbeitstage eingeplant werden – in Abhängigkeit der Reife Ihrer Organisation.
- Für das Interne Selfassessment inklusive Dokumentation im Kriterienkatalog ca. 2 -3 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 (pro externes Assessment).
- Bewertung des Selfassessments in den Jahren zwischen den externen Assessments.

Dazu kommen noch Reisespesen der Assessor*innen. Die Assessor*innen sind in fast allen Bundesländern stationiert. Bei der Zuteilung der Assessor*innen wird darauf geachtet, dass die entstehenden Reisezeiten möglichst gering sind. Für Fachassessor*innen 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 manchmal etwas länger.

Die Kosten für das Assessment sind nach Organisationsgröße gestaffelt (Dauer des Vor-Ort Assessments, Nutzungsgebühren) und können jederzeit für ihr Unternehmen beim Produktverantwortlichen für das GSU der Quality Austria (Michael Reiter, michael.reiter@partner.qualityaustria.com) unverbindlich abgefragt werden. Falls sie sich schon entschlossen haben das Gütesiegel anzustreben kann auch kurzfristig ein verbindlicher Kostenvoranschlag erstellt werden

Optional: Vor-Assessment

Die Dauer des Vor-Assessments kann auftraggebenden Organisation 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 Mitarbeitenden aller Bereiche und Standorte auf ein externes Assessment
- Punktuelle Vor-Ort-Bewertung einzelner Systemaspekte und -umsetzungen
- Motivation durch Überzeugung oder Unterstützung Ihrer Mitarbeiter*innen
- Feststellung von Verbesserungspotenzialen

Die zusätzlichen Kosten für die Ausstellung einer EFQM-Auszeichnung 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

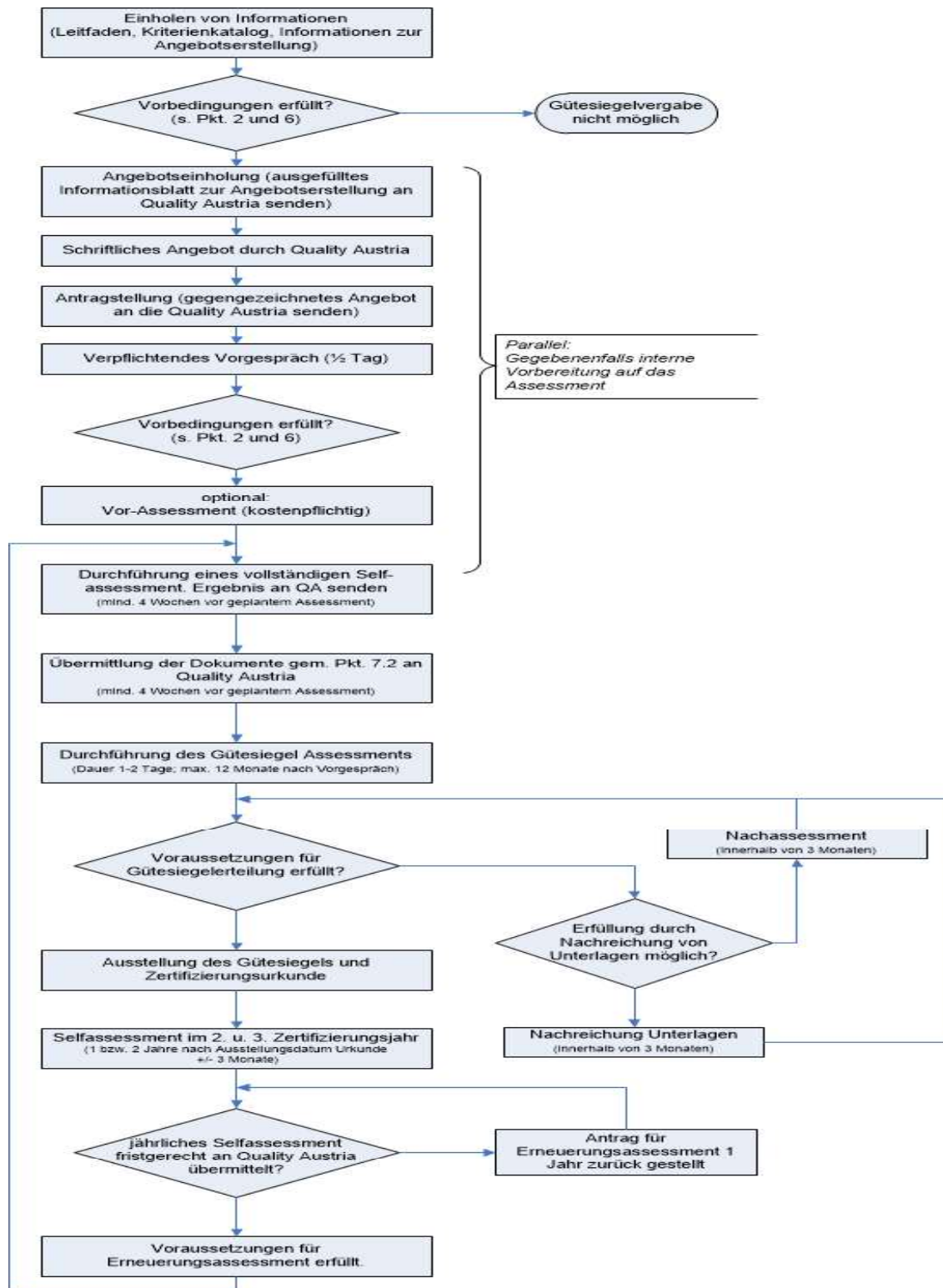
4020 Linz, Austria

Tel.: (+43 732) 34 23 22

Fax: (+43 732) 34 23 23

E-Mail: office@qualityaustria.com www.qualityaustria.com





Anhang 1: Flussdiagramm



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:				