

**ZERTIFIZIERUNG  
FÜR WIENER BILDUNGSTRÄGER**

**wien  
cert**

**Qualitäts-Zeichen für  
Wiener Bildungsträger**

Wiener ArbeitnehmerInnen  
Förderungsfonds  
Ein Fonds der Stadt Wien

**Handbuch Version 2018.2**

Gültig ab 7.2.2018

Die Zertifizierung „wien-cert“ wird vom *öibf* seit 01.01.2011  
auf Grundlage einer Kooperationsvereinbarung mit dem  
Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds (waff), einem Fonds der Stadt Wien,  
durchgeführt.

Impressum:  
*öibf* – Österreichisches Institut für Berufsbildungsforschung  
Margaretenstr. 166/2. Stock, 1050 Wien  
E-Mail: [wien-cert@oebf.at](mailto:wien-cert@oebf.at)  
<http://www.oebf.at/wien-cert>  
ZVR-Zahl: 718743404

## Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort .....	4
2	Hintergrund zu „wien-cert“ .....	4
2.1	Historie .....	4
2.2	Leitbild.....	5
3	Leistungen und Ziele von „wien-cert“ .....	5
3.1	Leistungsbeschreibung.....	5
3.2	Ziele.....	6
4	Der Ablauf des „wien-cert“-Verfahrens .....	6
4.1	Einsendung des Begehrens auf die Verleihung von „wien-cert“.....	7
4.2	Eingangsprüfung durch „wien-cert“.....	7
4.3	Einreichung der Prüfunterlagen durch den Bildungsträger .....	7
4.4	Verfahrensschritt 1: Inhaltliche Vorabprüfung .....	8
4.5	Verfahrensschritt 2: Audit beim Bildungsträger.....	8
4.6	Verfahrensschritt 3: Zertifizierung.....	10
5	Verfahrensregelung.....	11
5.1	Allgemeines .....	11
5.2	Erst- und Re-Zertifizierung.....	11
5.3	Gebühren .....	11
5.4	Meldepflicht qualitätsrelevanter Veränderungen und Kooperationen.....	12
5.5	Gültigkeitsdauer von „wien-cert“ .....	12
5.6	Gültigkeitsbereich von „wien-cert“.....	13
5.7	Nutzung des „wien-cert“-Logos .....	13
5.8	Verschwiegenheitspflicht, Kommunikation mit waff/Ö-Cert.....	14
5.9	Beschwerdemanagement .....	14
6	Umgang mit multimedialen Bildungsangeboten .....	15
7	Die Kriterien von „wien-cert“ im Überblick.....	17
8	Die Kriterien von „wien-cert“ im Detail .....	18
8.1	Marktpresenz .....	18
8.2	Unternehmen/Verein .....	20
8.3	Bereitstellung adäquater Infrastruktur.....	21
8.4	Qualitätsverständnis .....	22
8.5	Diversity Management.....	23
8.6	Angebote .....	24
8.7	Erfolgsnachweis .....	25
8.8	Lehr-/Trainingspersonal (pädagogisch-didaktische Qualifikation) .....	26
8.9	Lehr-/Trainingspersonal (pädagogisch-didaktische Weiterbildung).....	28
9	Re-Zertifizierung .....	30
9.1	Marktpresenz .....	30
9.2	Unternehmen/Verein .....	30
9.3	Bereitstellung adäquater Infrastruktur.....	31
9.4	Qualitätsverständnis .....	32
9.5	Diversity Management.....	32
9.6	Angebote .....	33
9.7	Erfolgsnachweis .....	33
9.8	Lehr-/Trainingspersonal (pädagogisch-didaktische Qualifikation) .....	33
9.9	Lehr-/Trainingspersonal (pädagogisch-didaktische Weiterbildung).....	34
10	Glossar und Abkürzungen.....	34

# 1 Vorwort

Sehr geehrte Damen und Herren!

Auch im neuesten Handbuch wurden die Rückmeldungen von bereits zertifizierten Bildungsträgern berücksichtigt, um das Verfahren abwicklungstechnisch für die einreichenden Bildungsträger zu erleichtern.

Für einen ersten Überblick empfiehlt sich ein Blick auf die Ablaufskizze (Kapitel 4) sowie die Kriterienübersicht (Kapitel 7). Zudem sind auf der Website [www.oebf.at/wiencert](http://www.oebf.at/wiencert) Vorlagen, FAQs und weiterführende Informationen gesammelt.

Viel Erfolg beim Zertifizierungsverfahren!

Das „wien-cert“-Team

## 2 Hintergrund zu „wien-cert“

### 2.1 Historie

Seit 1996 gibt es die „Taxative Liste der anerkannten Bildungsträger“ des waff, in der Bildungsträger beruflicher Erwachsenenbildung aufgelistet sind. Dies ist eine Voraussetzung für die Förderung von ArbeitnehmerInnen im Rahmen des Wiener Bildungskontos des waff. Mithilfe eines Kriterienkatalogs wurden damals qualitätsrelevante Dimensionen direkt durch den waff geprüft.

Mit 2010 wurde das Aufnahmeverfahren entsprechend den Anforderungen des Qualitätsrahmens für Erwachsenenbildung in Österreich (Ö-Cert) weiterentwickelt, dies betrifft die auf drei Jahre befristete Gültigkeit, die waff-externe Verfahrensabwicklung sowie ein Audit vor Ort. Dieses weiterentwickelte Zertifizierungsverfahren („wien-cert“) wird seit dem 01.01.2011 vom öibf durchgeführt.

Basis von „wien-cert“ ist ein Kriterienkatalog mit einem Punktebewertungssystem, deren Einhaltung oder Erfüllung anhand von Selbstbeschreibungen, beigebrachten Nachweisen sowie im Rahmen eines Audits vor Ort geprüft und bewertet wird.

Neben internationalen Qualitätsmanagement-Systemen (z.B. ISO, EFQM) bestehen auch in Oberösterreich (EBQS), Niederösterreich (Cert-NÖ) und Salzburg (S-QS) vergleichbare Verfahren der externen Qualitätssicherung wie das „wien-cert“. Gemeinsames Ziel dieser Verfahren ist mehr Transparenz in Qualitätsfragen in der Erwachsenenbildungslandschaft sowie eine Grundlage für die gegenseitige Anerkennung zwischen den Bundesländern.

## 2.2 Leitbild

Das freiwillige „wien-cert“-Zertifizierungsverfahren ist ein vom Qualitätsrahmen für Erwachsenenbildung in Österreich (Ö-Cert) anerkanntes Qualitätssicherungsverfahren zur Gewährleistung hoher und vergleichbarer Standards und Transparenz im Wiener Erwachsenenbildungssektor.

Bildungsträger, die „wien-cert“-zertifiziert sind, können u.a. regelmäßig nachweisen, dass sie Erwachsenenbildung als ihren wirtschaftlichen Kernbereich mit pädagogisch-didaktisch geschultem Personal umsetzen sowie im Sinne der KundInnen eine dokumentierte Qualitätsentwicklung „leben“.

Die kontinuierliche Qualitätsentwicklung und KundInnenorientierung der Bildungsträger fordern und prüfen wir anhand von Selbstbeschreibungen, beigebrachten Nachweisen sowie durch Tatsachenfeststellungen im Rahmen eines mehrstufigen Zertifizierungsverfahrens.

Höchstmögliche Objektivität mittels 4-Augenprinzip, Transparenz durch Erläuterungen im verfahrenseigenen Handbuch, die Einhaltung des Datenschutzes sowie die Unabhängigkeit und fachliche Qualifikation der AuditorInnen sind für uns selbstverständlich.

Wir legen hohe Maßstäbe an die Umsetzung und die Weiterentwicklung der „wien-cert“-Zertifizierung und stehen im laufenden Austausch mit nationalen und internationalen Zertifizierungsstellen und der österreichischen Weiterbildungslandschaft.

Das unabhängige Zertifizierungsverfahren wird auf Grundlage einer Kooperationsvereinbarung zwischen dem Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds (waff) und dem Österreichischen Institut für Berufsbildungsforschung (öibf) durchgeführt.

## 3 Leistungen und Ziele von „wien-cert“

### 3.1 Leistungsbeschreibung

Die „wien-cert“-Zertifizierung wird vom **öibf** mit folgenden Aufgaben durchgeführt:

- Durchführung des gesamten Zertifizierungsvorganges (z.B. Prüfung der Zulassungsvoraussetzungen, inhaltliche Vorabprüfung gemäß der „wien-cert“-Kriterien, Audit mit mindestens zwei qualifizierten AuditorInnen, Erstellung des Auditberichts)
- Vergabe und ggf. Aberkennung des Qualitätsprädikats „wien-cert“
- Bekanntgabe von Zertifizierungsergebnisse und ev. Aberkennungen an den waff
- Redaktionelle Leistungen für [www.oeibf.at/wiencert](http://www.oeibf.at/wiencert) und Handreichungen
- Servicierung der zertifizierten Bildungsträger (Aviso über Re-Zertifizierungsfristen)
- Aufbau eines AuditorInnenpools sowie laufende Abstimmung bezüglich Einheitlichkeit in der Auslegung der „wien-cert“-Kriterien und der Bewertungspraxis durch die AuditorInnen
- Laufende Weiterentwicklung des Verfahrens

Für die Betreuung der „Taxativen Liste der anerkannten Bildungsträger“ sowie Fragen zur Förderungen ist ausschließlich der **waff** zuständig. Auch wird durch den waff bei jedem Förderantrag die Berufsbezogenheit der absolvierten Bildungsmaßnahme überprüft. Des Weiteren besteht für bestimmte Bildungsträger die Möglichkeit, auch ohne „wien-cert“ als anerkannter Bildungsträger des waff zu gelten. Auskünfte dazu erteilt ausschließlich der waff.

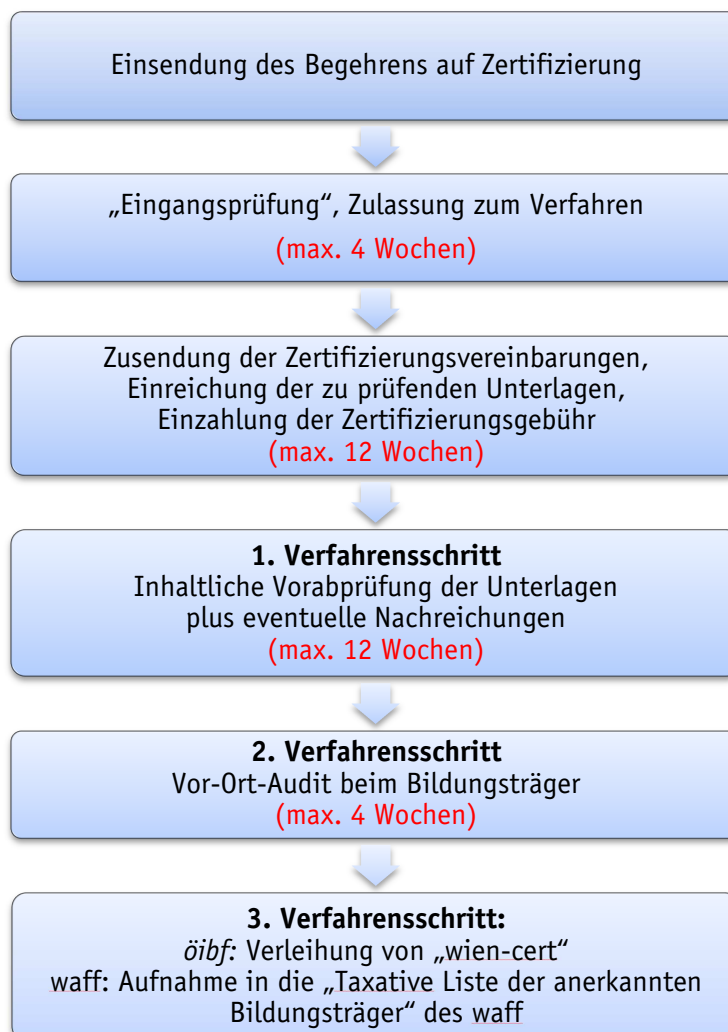
### 3.2 Ziele

Das „wien-cert“ zielt auf vergleichbare und hohe Standards im Erwachsenenbildungssektor in Wien ab. Zudem sollen Anregungen für die interne Qualitätsentwicklung der Bildungsträger gegeben werden. Das Verfahren erhöht die Transparenz für Nachfragende im Erwachsenenbildungssektor. Gleichzeitig stellt die Zertifizierung für die KundInnen potenziell die Möglichkeit der Förderung bei berufsbezogener Weiterbildung bspw. durch das Bildungskonto des waff (es sind aber auch personenbezogene Voraussetzungen zu erfüllen).

Zusammengefasst zielt „wien-cert“ auf folgende Ergebnisse ab:

- Qualifizierte Rückmeldungen für kontinuierlichen Verbesserungsprozesse
- Systematische Qualitätssicherung durch wiederkehrende Prüfungen (Audits)
- Transparenz für an Weiterbildung interessierte Menschen auf einem sich anhaltend verändernden Bildungsmarkt
- Sichtbarkeit als qualitätsorientierter Bildungsträger erhöhen
- Erfüllung der qualitätsrelevanten Anforderungen für den Qualitätsrahmen für die Erwachsenenbildung in Österreich (Ö-Cert)

## 4 Der Ablauf des „wien-cert“-Verfahrens



## 4.1 Einsendung des Begehrens auf die Verleihung von „wien-cert“

Das geschäftsmäßig unterfertigte Begehren kann jederzeit beim *öibf* per Post eingebracht werden und ist unter [www.oebf.at/wiencert](http://www.oebf.at/wiencert) (im Download-Bereich) verfügbar.

- Es gilt für das Verfahren das zum Tag der Begehrensstellung gültige „wien-cert“-Handbuch.
- Am Begehren ist die gewünschte Zertifizierung des gesamten Bildungsträgers oder einer Organisationseinheit (siehe Glossar) anzugeben. Dies ist für das gesamte Verfahren bindend.
- Es ist der Firmenbuch- bzw. Vereinsregisterauszug (nicht älter als 6 Monate) beizulegen.

## 4.2 Eingangsprüfung durch „wien-cert“

In der Eingangsprüfung wird binnen vier Wochen anhand des Begehrens geprüft, ob die formalen Zulassungsvoraussetzungen für „wien-cert“ erfüllt sind:

- Eintrag im Firmenbuch- bzw. Vereinsregister
  - Firmensitz/Vereinssitz in Wien
  - Bestätigung, dass in den letzten 3 Jahren durchgängig Erwachsenenbildung als Kerngeschäft im Sinne von „wiencert“ umgesetzt wurde.
- Bei Erfüllung der Zulassungsvoraussetzungen wird der Bildungsträger zum Verfahren zugelassen und erhält die Zertifizierungsvereinbarung und den Zugangslink zur Einreichung der Prüfunterlagen. Die Ausstellung der Rechnung über die Zertifizierungsgebühr erfolgt erst nach erfolgter Zusendung der Prüfunterlagen. Hintergrund: Sollte bei der Dokumentenzusammenstellung erkannt werden, dass Bereiche nicht nachweisbar sind, kann das Begehren zurückgezogen werden ohne dass eine Rechnungsstornierung nötig wird.
  - Bei Nichterfüllung der Zugangsvoraussetzungen wird das Begehren kostenfrei abgelehnt. Bei Wegfall der Ausschlusskriterien kann jederzeit ein neues Begehren gestellt werden.

## 4.3 Einreichung der Prüfunterlagen durch den Bildungsträger

Nach positiver Prüfung des Begehrens hat der Bildungsträger im Regelfall eine Frist von 12 Wochen, um die Gebühren/Zertifizierungsvereinbarung/Prüfunterlagen zu übermitteln. Der Tag, an dem dies erfolgt ist, ist der Stichtag für die weiteren Verfahrensfristen.

- Die Prüfunterlagen sind (nach Erhalt des Zugangslinks) in elektronischer Form an „wien-cert“ zu übermitteln. Siehe dazu auch häufig gestellte Fragen (FAQs): [www.oebf.at/wiencert](http://www.oebf.at/wiencert).
- Alle verfahrensrelevanten Dokumente und Nachweise müssen einen konkreten Bezug zum Bildungsträger haben, nachgewiesen werden können **und zum Stichtag der Begehrensstellung vorhanden sein** (z.B. Aus- und Weiterbildungsnachweise für Kriterium 8+9).
- Die Prüfunterlagen sind bestmöglich und inhaltlich vollständig einzureichen, da nur max. zwei Korrekturen (siehe Kap. 4.4) möglich sind.
- Wartet der Bildungsträger über die 12 Wochenfrist zu, so erlischt das Begehren. Sollte das Begehren auf Re-Zertifizierung kürzer als 12 Wochen vor Ablauf des Zertifikates einlangen, so muss dennoch die Übermittlung der Prüfunterlagen und der Zertifizierungsvereinbarung bis zum Tag des Zertifikatsablaufes erfolgt sein. Ansonsten erlischt die wien-cert-Zertifizierung wegen Ablauf des Zertifikates (siehe Kap. 5.2).

## 4.4 Verfahrensschritt 1: Inhaltliche Vorabprüfung

In der inhaltlichen Vorabprüfung wird die Aktualität und „wien-cert“-Konformität aller vorgelegten Unterlagen durch das *öibf* geprüft. Dafür sind max. 12 Wochen vorgesehen.

- Im Falle von unvollständigen Prüfunterlagen erfolgt spätestens vier Wochen nach Prüfungsbeginn ein Mängelbrief: Die konkret zu erbringen Ergänzungen sind in einer gesammelten Nachreichung per E-Mail zu übersenden (bzw. in angekündigten, unmittelbar aneinander folgenden Mails bei größeren Datenmengen), deren Eingang per E-Mail von wien-cert bestätigt wird. Eine Teil-Nachreichung (nur einzelne Mängel betreffend) ist nicht zulässig.
- Es sind max. zwei Nachreichungen möglich. Die letzte Nachreichung muss eine Woche vor Ablauf der 12-wöchigen Frist beim *öibf* einlangen. Das Risiko der Rechtzeitigkeit des Einlangens trägt der Bildungsträger.
- Wenn die Vorabprüfung (trotz max. zwei Nachreichungen) nicht innerhalb von 12 Wochen positiv abgeschlossen werden kann, wird das Verfahren negativ bewertet. Ein neuerliches Begehren ist erst nach einem Jahr möglich („Sperrfrist“, siehe auch Kap. 5.5).
- Alle zu übermittelnden Prüfunterlagen/Nachweise/verfahrensrelevante Informationen zum Bildungsträger müssen wahrheitsgemäßen Angaben entsprechen, einen konkreten Bezug zum Bildungsträger haben sowie im Audit nachgewiesen werden können. Dies wird vom Bildungsträger bestätigt und garantiert. Kann der Bildungsträger einen begründeten Verdacht bzgl. unwahrheitsmäßigen Angaben (z.B. Täuschung) nicht entkräften, führt dies zu einem Verfahrensabbruch bzw. Entzug des wien-cert-Zertifikates. Gleiches gilt für einen Versuch einer unzulässigen Beeinflussung der Entscheidungsfindung des Zertifizierungsverfahrens.
- Die Kommunikation mit dem Bildungsträger erfolgt per E-Mail, und zwar ausschließlich an die im Begehren genannte Kontakt-Mail-Adresse. Eventuelle Abwesenheiten dieser Kontaktperson unterbrechen nicht den Fristenlauf des „wien-cert“-Verfahrens. Sollte eine automatische Abwesenheitsnotiz mit einem Hinweis auf Vertretung bestehen, so wird das ursprüngliche Mail an diese E-Mail-Adresse gesendet.
- Übergeordnetes Recht (Gesetze, Verordnungen, Normen, etc.) sowie die fachliche Eignung der TrainerInnen muss durch den Bildungsträger überprüft, berücksichtigt und eingehalten werden und kann im Zuge des „wien-cert“-Verfahrens nicht geprüft werden.

## 4.5 Verfahrensschritt 2: Audit beim Bildungsträger

Nach Vorliegen der positiven Vorabprüfung erfolgt das Audit. Unmittelbar nach dem Audit erfolgt eine verbindliche Information über das Gesamtergebnis des Zertifizierungsverfahrens, maximal zwei Wochen nach dem Audit liegt der Auditbericht vor.

- Das Audit hat zum Ziel, in „wien-cert“-relevante Unterlagen Einsicht zu nehmen, einen persönlichen Eindruck der „gelebten Praxis vor Ort“ zu ermöglichen sowie über Qualitätsentwicklung mit Verantwortlichen der Bildungsträger ins Gespräch zu kommen. Dabei wird auf die Ergebnisse der Vorabprüfung gemäß den Kriterien des „wien-cert“ Bezug genommen.
- Der Auditbericht wird auf Grundlage der inhaltlichen Vorabprüfung und des Auditgesprächs erstellt. Es werden die für die Beurteilung maßgeblichen Dokumente angeführt, positive Feststellungen und Verbesserungspotenziale aufgezeigt, genauso wie eventuelle im Zuge des Audits ausgesprochene Auflagen.



- ➔ Beim Audit muss gewährleistet sein, dass alle „wien-cert“-Kriterien betreffende Nachweise, Unterlagen und Aufzeichnungen vorhanden und vor Ort einsehbar sind.
- ➔ Kursräumlichkeiten werden unter bestmöglicher Rücksichtnahme auf laufende Kurse nur kurz im Zuge des Audits besichtigt.
- ➔ Das Auditteam ist vom Bildungsträger im Zuge der Terminvereinbarung freizugeben bzw. kann nur aus triftigen Gründen abgelehnt werden. In diesem Fall muss das öibf dem Bildungsträger einen neuen Vorschlag unterbreiten. Eine Ablehnung von AuditorInnen zu einem späteren Zeitpunkt ist nicht möglich.
- ➔ Das Audit wird von einem Team durchgeführt, dem ein/e MitarbeiterIn des öibf (bereits in der Vorabprüfung in das Verfahren einbezogen) sowie eine öibf-externe Person angehören. Das Team der AuditorInnen unterliegt der Geheimhaltungspflicht und hat umfassende Kenntnisse in folgenden Bereichen: „wien-cert“, Wiener Weiterbildungslandschaft, rechtliche Aspekte im Zusammenhang mit den Prüfkriterien. Darüber hinaus weisen die AuditorInnen Kenntnisse von in der Weiterbildung gängigen QM-Systemen, in anderen Bundesländern verwendeten Zertifizierungen sowie Ö-Cert auf. Um Unvereinbarkeiten auszuschließen werden keine Beschäftigten von Wiener Bildungsträgern als AuditorInnen eingesetzt.
- ➔ Im Zuge der Terminvereinbarung werden zwei Auskunftspersonen des Bildungsträgers durch „wien-cert“ vorgeschlagen, in der Regel eine Vertretung der Geschäftsführung sowie eine verantwortliche Person (je nach Schwerpunkt des Audits). Sollten alle relevanten Funktionen bei einer Person gebündelt sein, so ist verpflichtend eine Lehr- oder Trainingsperson als zweite AuditteilnehmerIn seitens des Bildungsträgers beizuziehen.
- ➔ Der Bildungsträger hat in Krankheitsfällen oder bei Verhinderungen der zwei Auskunftspersonen für einen geeigneten Ersatz zu sorgen.
- ➔ Ein bereits terminisiertes Audit kann von Seiten des Bildungsträgers nur bei schwerwiegenden Gründen bis spätestens fünf Werkzeuge (einlangend) vor dem vereinbarten Termin schriftlich verschoben werden. Bei jeder kurzfristigeren Terminverschiebung durch den Bildungsträger entstehen für den Bildungsträger zusätzliche Kosten: verrechnet werden 0,5 Leistungstage nach dem jeweils gültigen Tagsatz des öibf (aktuelle Pauschale pro Tag: € 680.- zzgl. 10% MwSt). Erst nach Einlangen der Zahlung kann ein neuer Audittermin vereinbart werden. Der Fristenlauf für die maximale Verfahrensdauer bleibt davon unberührt.
- ➔ Werden im Audit Auflagen ausgesprochen, so gibt es die Möglichkeit eines kostenpflichtigen Nachaudits. Es wird der tatsächliche Aufwand verrechnet, und zwar nach gültigem Tagsatz des öibf (siehe oben). Bei nicht fristgerechter Erfüllung der Auflagen kann „wien-cert“ nicht verliehen werden.
- ➔ Das öibf behält sich vor, ein Audit abubrechen, wenn:
  - zumindest eine vorgesehene Vertretung des Bildungsträgers nicht in der Lage ist, dem Audit konstruktiv beizuwohnen/nicht auf das Audit vorbereitet ist/abwesend ist (d.h. auch 30 Minuten nach dem vereinbarten Audittermin nicht am Auditort) und keine geeignete Ersatzperson durch den Bildungsträger gestellt wird,
  - ein respektvoller Umgang (Kommunikation) nicht gewährleistet ist,
  - der Einblick in verfahrensrelevante Unterlagen verwehrt wird oder entsprechende Unterlagen (z.B. Weiterbildungsnachweise, Feedbackbögen) vor Ort nicht einsehbar sind,
  - oder sonstige Umstände ein Audit nicht zumutbar oder möglich machen.

## 4.6 Verfahrensschritt 3: Zertifizierung

Das Zertifizierungsverfahren gilt erst mit einem Audit vor Ort als abgeschlossen. Nach erfolgreichem Durchlaufen des Verfahrens erhält der Bildungsträger ein Zertifikat ausgestellt. Zudem erfolgt durch das *öibf* die Information an den waff, der die namentliche Auflistung des Bildungsträgers in seine „Taxative Liste anerkannter Bildungsträger“ vornimmt.

- ➔ Mit dem „wien-cert“-Zertifikat wird bescheinigt, dass der Bildungsträger das Verfahren der externen Qualitätssicherung für Wiener Erwachsenen- und Weiterbildungseinrichtungen vollständig und erfolgreich durchlaufen hat.
- ➔ Grundlage für die Bezeichnung des Bildungsträgers sowie dessen Anschrift am „wien-cert“-Zertifikat sind ausschließlich die Angaben aus dem Firmenbuch/Vereinsregister.
- ➔ Bezüglich Ö-Cert und/oder der Aufnahme in den Veranstalterpool des AK-Bildungsgutscheines muss der Bildungsträger selbst aktiv werden, das wien-cert-Zertifikat bestätigt „nur“ das Vorliegen einer dort anerkannten Zertifizierung.

## 5 Verfahrensregelung

### 5.1 Allgemeines

Verfahrensgrundlage sind die „wien-cert“-Kriterien gemäß dem „wien-cert“-Handbuch.

- Das aktuelle „wien-cert“-Handbuch ersetzt (ab dem angeführten Datum auf der Titelseite) frühere Versionen. Für Verfahren gilt das zum Tag der Begehrensstellung gültige Handbuch.
- Andere Qualitätsmanagementverfahren (z.B. ISO 9001ff, ISO 29990, EFQM, LQW, EDUQUA) werden bei „wien-cert“ nicht anerkannt.
- Die Kommunikation mit der Zertifizierungsstelle ist nur per E-Mail möglich ([wien-cert@oeibf.at](mailto:wien-cert@oeibf.at)). E-Mails werden im Regelfall innerhalb von 2 Werktagen beantwortet. Es wird gebeten, keine Werbemails/Newsletter/Facebook-Anfragen etc. zu senden.
- Wir sind bemüht, im Handbuch alle relevanten Aspekte des Verfahrens zu behandeln. Anregungen können jederzeit per Mail an „wien-cert“ gerichtet werden.
- Eventuell nicht im Handbuch enthaltene individuelle Verfahrenssituationen sind entsprechend der vom *öibf* vorgegebenen Vorgangsweise zu lösen, dabei wird u.a. eine fallbezogene Betrachtung des Gesamteindrucks angestrebt.

### 5.2 Erst- und Re-Zertifizierung

Im Handbuch ist allgemein von „Zertifizierung“ die Rede. Dies ist darin begründet, dass die inhaltlichen Kriterien für die Erst- und Re-Zertifizierung grundsätzlich gleich sind.

- Eine Erst-Zertifizierung erfolgt für Bildungsträger ohne „wien-cert“-Zertifikat zum Zeitpunkt des Begehrens (z.B. Zertifikat aberkannt/abgelaufen, noch nie zertifiziert). Es müssen alle Nachweise aus Kapitel 8 elektronisch erbracht und im Audit nachgewiesen werden.
- Eine Re-Zertifizierung erfolgt ausschließlich mit gültigem „wien-cert“-Zertifikat. Es müssen ausgewählte Nachweise elektronisch hochgeladen werden (siehe Kapitel 9), der Rest aus Kapitel 8 muss im Audit nachgewiesen bzw. erläutert werden.

### 5.3 Gebühren

Für jede Zertifizierung werden € 1.770.- (Pauschalbetrag) in Rechnung gestellt (Stand 01.01.2018). Grundsätzlich deckt diese Pauschale sämtliche Leistungen des *öibf* ab.

- Die Rechnungsausstellung erfolgt erst nach Absendung der elektronischen Prüfunterlagen.
- Bei der Überweisung ist die Verfahrensnummer als Zahlungszweck anzugeben.
- Sollte es zu keinem positiven Abschluss kommen, so werden keine Kosten rückerstattet.
- Es ist kein Nachlass oder Rabatt möglich.
- Zusatzkosten entstehen im Rahmen eines eventuellen Nachaudits bzw. im Falle einer kurzfristigen Absage/Verschiebung des Audits (Kap. 4.5). Für die Erstellung von Zertifikats-Duplikaten (z.B. Namens- oder Adressänderung) wird eine Bearbeitungsgebühr in der Höhe von 45.- (zzgl. 10% MwSt.) in Rechnung gestellt.
- Beim Bildungsträger anfallende Kosten werden generell nicht vom *öibf* erstattet.

## 5.4 Meldepflicht qualitätsrelevanter Veränderungen und Kooperationen

Bildungsträger mit gültigem „wien-cert“-Zertifikat verpflichten sich, qualitätsrelevante Änderungen bezüglich der „wien-cert“-Kriterien unverzüglich ([wien-cert@oeibf.at](mailto:wien-cert@oeibf.at)) bekannt zu geben.

- Als wichtige Aspekte gelten z.B. die Veränderung der Führungskräfte des Bildungsträgers bzw. Eigentümerwechsel, Änderung des Vereins- bzw. Firmennamens, Änderung der Infrastruktur oder Firmenanschrift, starke Veränderung der Kursangebote, größere Veränderungen des TrainerInnen-Pools, Konkurs/Insolvenz/Ruhendstellung bzw. Auflösung des Bildungsträgers, Zusammenschluss/Kooperationen mit Bildungsträger ohne „wien-cert“, rechtskräftige Verurteilung wegen Verletzungen arbeits- und sozialrechtlicher Bestimmungen.
- Bei Kooperationen mit Bildungsträgern ohne „wien-cert“ sind in der Regel „wien-cert“-relevante Aspekte (z.B. Sichtbarmachung der Kooperation, Qualitätssicherung, Rechtssicherheit für KundInnen) betroffen, zudem sind Auswirkungen auf Förderungen der TeilnehmerInnen zu erwarten. Entsprechend ist bereits bei Kooperationsabsichten zuerst mit dem waff Kontakt aufzunehmen. Bei positivem Ergebnis des waff-Kontaktes hat vom Bildungsträger zeitnah eine formlose Meldung an „wien-cert“ zu erfolgen, zudem wird bei der nächsten Re-Zertifizierung die dokumentierte Vorgehensweise der Kooperation eingesehen.
- Je nach Grad der qualitätsrelevanten Änderungen wird die Meldung zur Kenntnis genommen oder der Bildungsträger gegebenenfalls angehalten, entsprechende Maßnahmen in einer angemessenen Frist umzusetzen.

## 5.5 Gültigkeitsdauer von „wien-cert“

Die Gültigkeit des „wien-cert“-Zertifikats beträgt im Regelfall drei Jahre ab Ausstellungsdatum.

- Eine unverbindliche Erinnerung sechs Monate vor Ablauf des Zertifikats erfolgt durch das *öibf*, und zwar an die im letzten Begehren genannte E-Mail-Adresse. Die Letztverantwortung des fristgerechten Begehrens auf Re-Zertifizierung verbleibt beim Bildungsträger.
- **Vor Ablauf der Gültigkeitsdauer des Zertifikates hat die Re-Zertifizierung im Regelfall abgeschlossen zu sein.**
- Bei jeder Verlängerung wird das ursprüngliche Gültigkeitsdatum um 3 Jahre verlängert, d.h. unabhängig vom tatsächlichen Abschluss der Re-Zertifizierung.
- Sollten beim zertifizierten Bildungsträger Auflagen oder Maßnahmen nach meldepflichtigen Veränderungen nicht erfüllt werden, muss innerhalb einer angemessenen Frist (d.h. früher als drei Jahre) eine kostenpflichtige Zwischenauditierung durchgeführt werden bzw. erfolgt umgehend die Aberkennung von „wien-cert“.
- Bei Insolvenz/Konkurs oder einer über 12 Monate andauernden Ruhendstellung erfolgt umgehend eine Aberkennung des „wien-cert“-Zertifikates.
- Bei jeder Aberkennung von „wien-cert“ wird für den Bildungsträger eine Sperrfrist von einem Jahr (analoges Vorgehen wie bei negativem Verfahrensergebnis) ausgesprochen.
- Sollte das „wien-cert“-Zertifikat ohne Re-Zertifizierung nach drei Jahren auslaufen, so wird keine Sperrfrist ausgesprochen.

## 5.6 Gültigkeitsbereich von „wien-cert“

Der Gültigkeitsbereich von „wien-cert“ bezieht sich auf den gesamten Bildungsträger oder (unter bestimmten Voraussetzungen) auf eine Organisationseinheit einer eingetragenen Firma/des Vereins.

- Unter Bildungsträger werden in Folge auch Organisationseinheiten eingetragener Firmen/ Vereine verstanden, die über ein hohes Maß an Autonomie, finanzielle und qualitätsrelevante Verantwortlichkeiten und Handlungsbefugnisse verfügen. Die Organisationseinheiten müssen daher im Organigramm aufscheinen (z.B. „Akademie“) und wesentliche Elemente einer eigenständigen Organisation aufweisen, d.h. einen sichtbaren eigenen Außenauftritt (Website, Folder, Kursprogramm, Briefpapier, Signatur, AGB) mit eigenem Budget sowie eigener Strategie (Leitbild, Ziele der Organisationseinheit) und Leitungsfunktion.
- Es gilt „wien-cert“ ausdrücklich nur für Standorte/Filialen, die bereits bei der Stellung des Begehrens genannt wurden und Gegenstand des Verfahrens waren. Zudem dürfen diese Standorte/Filialen keine eigenständige Rechtsform/Vereinsregister-/Firmenbuchnummer besitzen. Weiters müssen alle „wien-cert“ relevanten Kriterien und Grundsätze von der „Zentrale“ letztverantwortlich vorgegeben und nachweislich regelmäßig evaluiert werden.
- Filialen des Bildungsträgers, die einen höheren Grad an Autonomie bei den qualitätsrelevanten Dimensionen aufweisen, können nicht automatisch mitzertifiziert werden. In solchen Fällen sind Sonderregelungen der Verfahrensgestaltung (z.B. Auditteilnahme Zweigstellenleitung, zusätzlicher Vor-Ortbesuch) und ggf. der Verfahrenspauschale zu treffen.

## 5.7 Nutzung des „wien-cert“-Logos

Das „wien-cert“-Logo soll die Sichtbarkeit als qualitätsorientierter Bildungsträger erhöhen und darf daher als Qualitätszeichen in der Öffentlichkeitsarbeit des Bildungsträgers verwendet werden.

- Die Verwendung des „wien-cert“-Logos ist ab Ausstellung drei Jahre möglich. Ab dem Zeitpunkt des Auslaufens oder der Aberkennung von „wien-cert“ ist das „wien-cert“-Logo von allen Drucksorten, Websites, Social Media-Auftritten etc. unverzüglich zu entfernen.
- Das Logo darf auf Drucksorten wie Kursprogrammen, Broschüren, Zertifikaten, Kursbestätigungen, Briefpapieren, Kuverts sowie auf der Website verwendet werden. Es ist jedoch unzulässig, das Logo auf Werbeartikeln (Kugelschreiber, Post-it, Schreibblock etc.) zu verwenden. Es kann die Größe des Logos verändert werden. Eine sonstige Veränderung oder Verwendung eines Ausschnittes des Logos ist nicht zulässig.
- Nachdem „wien-cert“ keine Personen- oder Maßnahmenzertifizierung darstellt, ist die Logoverwendung für einzelne Bildungsangebote oder für eingereichte TrainerInnen unzulässig.

## 5.8 Verschwiegenheitspflicht, Kommunikation mit waff/Ö-Cert

Das *öibf* erklärt, keine wie immer gearteten geschäftlichen und sonstigen Informationen, die im Verlauf eines Prüfungsverfahrens bekannt werden, an Dritte weiterzugeben. Diese Geheimhaltungspflicht unterschreiben selbstverständlich auch die externen AuditorInnen.

- ➔ Der Auditbericht ergeht ausschließlich an den Bildungsträger.
- ➔ Zertifizierungen inkl. erreichter Gesamtpunkte, Nichtzertifizierungen, abgelehnte Begehren sowie Aberkennungen, nicht verlängerte Zertifikate, Auflagen und Sperrfristen sowie eventuelle Beschwerden über zertifizierte Bildungsträger werden dem waff zur Kenntnis gebracht.
- ➔ Aberkennungen, nicht verlängerte Zertifikate und Sperrfristen werden Ö-Cert zur Kenntnis gebracht, wobei keine inhaltlichen Angaben erfolgen.
- ➔ Sollte im Zuge des Zertifizierungsverfahrens eine weitere Abklärung der eingebrachten Unterlagen notwendig sein, können vom *öibf* gesetzlich zur Verschwiegenheit verpflichtete Personen wie z.B. Rechts- und Wirtschaftsbeauftragte (auf Kosten des *öibf*) zugezogen werden.

## 5.9 Beschwerdemanagement

Beschwerden über zertifizierte Bildungsträger oder Intransparenzen beim Bildungsträger, die die Zertifizierungskriterien wesentlich betreffen, werden wie folgt behandelt:

- (1) Der betroffene Bildungsträger wird informiert und um eine Stellungnahme binnen maximal vier Wochen ersucht.
- (2) Der/die BeschwerdeführerIn sowie der waff werden über den erfolgten Start des Beschwerdeablaufs informiert.
- (3) Die einlangende Stellungnahme des Bildungsträgers wird geprüft. Der Bildungsträger wird gegebenenfalls angehalten, entsprechende Maßnahmen zur Beseitigung der festgestellten Mängel in einer angemessenen Frist umzusetzen. Die Beschwerde sowie deren Behebung wird zudem im nächsten Audit vertiefend geprüft werden.
- (4) Werden vom Bildungsträger keine nachweislichen oder nicht ausreichende Maßnahmen innerhalb der Frist gesetzt, die festgestellten Mängel zu beseitigen, oder werden dem *öibf* weitere entsprechende Beschwerden zur Kenntnis gebracht, wird das *öibf* dem Bildungsträger das „wien-cert“-Zertifikat aberkennen bzw. es muss eine kostenpflichtige Zwischenauditierung erfolgen.
- (5) Der/die BeschwerdeführerIn sowie der waff werden über das Ergebnis des Beschwerdeablaufs informiert.

Beschwerden, die ein konkretes „wien-cert“-Verfahren betreffen, werden wie folgt behandelt:

- (1) Beschwerden, die ein konkretes Verfahren betreffen, müssen innerhalb der angegebenen Verfahrensfristen schriftlich beim *öibf* ([wien-cert@oeibf.at](mailto:wien-cert@oeibf.at)) eingebracht werden. Das Risiko des rechtzeitigen Einlangens trägt der Bildungsträger. Nach Verfahrensabschluss einlangende Beschwerden bewirken in keinem Fall eine Wiederaufnahme des Verfahrens.
- (2) Zur Klärung der Beschwerde kann auf Wunsch des Bildungsträgers das laufende Verfahren für maximal einen Monat ausgesetzt werden, dann laufen die Verfahrensfristen wieder weiter.
- (3) Innerhalb von zwei Wochen ab Eingang der Beschwerde erfolgt eine schriftliche Stellungnahme durch das *öibf*.

## 6 Umgang mit multimedialen Bildungsangeboten<sup>1</sup>

Stellen multimediale Bildungsangebote (siehe Glossar) einen wesentlichen Anteil am Kursprogramm dar, so werden (ergänzend zum Kriterienkatalog) nachstehende spezifische Informationen bzgl. der multimedialen Angebote benötigt. Die Bewertung fließt in die Punktevergabe bei den jeweiligen Kriterien mit ein.

Hinweis: Im Audit erfolgt eine Einsicht in die Lernplattform, es sind daher bei der Erstellung der Prüfunterlagen keine Probezugänge oder screenshots zu übermitteln.

### Kriterium 1b) Entwicklung des Ausbildungsportfolios

Möglichkeiten und Grenzen des Einsatzes von multimedialen Angeboten für das Angebotsportfolio werden reflektiert. Gestaltungskriterien hinsichtlich Qualitätsstandards finden Eingang in die Planung dieser Angebote.

- Beschreiben Sie die quantitative Entwicklung der Teilnahmen an multimedialen Angeboten für die letzten drei Jahre.
- Wie reflektieren Sie Möglichkeiten und Grenzen der multimedialen Angebote, welche Qualitätsstandards berücksichtigen Sie dabei?
- Erfolgt für TeilnehmerInnen eine Einschulung in das multimediale Angebot, wenn ja wie?

### Kriterium 3) Erwachsenengerechtes Lernen/Infrastruktur

Multimediale Angebote bieten den Lernenden Möglichkeiten zu Partizipation und Austausch mit TeilnehmerInnen bzw. TrainerInnen.

Die virtuellen Lernräume sind benutzerInnenfreundlich.

Datenschutz, Laufsicherheit und die ständige Aktualität der bereitgestellten Informationen sind gewährleistet.

Die Organisation setzt Aktivitäten, um Abbrüchen im multimedialen Angebot vorzubeugen, Lernende in der Zielerreichung zu motivieren und zu unterstützen.

- Wie wird der Wegfall des „sozialen Lernens“ in Präsenzkursen kompensiert? Wie ist fachlicher Austausch/Interaktion mit Teilnehmenden bzw. TrainerInnen im Angebot vorgesehen?
- Begründen Sie, warum die eingesetzten virtuellen Lernräume benutzerInnenfreundlich sind.
- Wie gewährleistet der Bildungsträger Datenschutz, Laufsicherheit und die ständige Aktualität der bereitgestellten Informationen?
- Werden im Vergleich zu Präsenzkursen andere Abbruchraten bei multimedialen Bildungsmaßnahmen beobachtet? Wie beugt der Bildungsträger Abbrüchen vor?

### Kriterium 4c) Evaluierung

Die besonderen Bedingungen von multimedialen Angeboten werden in der Evaluierung sowie ins Beschwerdemanagementsystem berücksichtigt.

- Inwiefern finden die besonderen Bedingungen von multimedialen Angeboten Eingang in die Evaluierung?
- Inwiefern finden die besonderen Bedingungen Eingang in das Beschwerdemanagement?

<sup>1</sup> Die inhaltlichen Entwicklungsarbeiten zu multimediale Bildungsangeboten erfolgten durch das EB-Forum OÖ (vgl. EBQ-Handbuch 1/2017).

### **Kriterium 5) Diversity Management**

Die besonderen Bedingungen von multimedialen Angeboten werden beim DM berücksichtigt.

- ➔ Inwiefern finden die besonderen Bedingungen Eingang in das Diversity Management?

### **Kriterium 6) Informationstransparenz im Kursangebot**

Gesonderte Bestimmungen/AGBs sind transparent und werden InteressentInnen rechtzeitig zur Kenntnis gebracht.

- ➔ Welche gesonderten Bestimmungen bestehen für multimediale Angebote?
- ➔ Wie werden diese InteressentInnen zur Kenntnis gebracht?

### **Kriterium 7) Erfolgsnachweis**

Der Bildungsträger hat ein funktionierendes System, um die Erfüllung definierter Anforderungen und des Workload vor Ausstellung einer Abschluss- bzw. Teilnahmebestätigung zu überprüfen und macht auf den Bestätigungen die Abwicklung als multimediales Angebot deutlich.

- ➔ Wie wird sichergestellt, dass Online-Prüfungen von den Personen selbst absolviert werden?
- ➔ Wie wird bei Bestätigungen sichergestellt, dass die Anforderungen an den erfolgreichen Abschluss (v.a. workload) erfüllt wurden?
- ➔ Wie wird am Erfolgsnachweis ersichtlich, dass es ein multimediales Bildungsangebot betrifft?

### **Kriterium 8b) TrainerInnenauswahl**

Der Bildungsträger trifft hinsichtlich Auswahl, Einsatz und Kompetenz der TrainerInnen Vorkehrungen, um den besonderen Anforderungen für das multimediale Angebot Rechnung zu tragen.

- ➔ Wie wird bei der Auswahl und (Weiter-)Qualifizierung von TrainerInnen den besonderen Anforderungen von multimedialen Angeboten Rechnung getragen?



## 7 Die Kriterien von „wien-cert“ im Überblick

Im Zertifizierungsverfahren werden für jedes der neun Kriterien Bewertungspunkte vergeben, es können insgesamt maximal 24 Punkte erreicht werden.

Um das Verfahren positiv abzuschließen sind mindestens 17 Punkte UND bei allen Kriterien immer die jeweilige Mindestpunktzahl (mind. 1 oder 2 Punkte) zu erreichen.

Bei Nichterfüllung mindestens eines Kriteriums oder bei Nichterreichung der 17 Punkte muss daher das gesamte Verfahren als negativ bewertet werden.

Kriterium	Punkte	Beispiel der Bewertungsgrundlage
1. Marktpräsenz:	0-3	Seit mind. drei Jahren Erwachsenenbildung als wirtschaftlicher Kernbereich sowie qualitative und systematische Weiterentwicklung des Ausbildungsportfolios mit Rücksichtnahme auf KundInnenbedarfe.
2. Unternehmen/Verein:	0-2	Der Verein bzw. das eingetragene Unternehmen mit Wiener Firmensitz verfügt über eine transparente und öffentlich zugängliche Beschreibung der Geschäftstätigkeiten und organisatorischen Struktur sowie über ein Leitbild.
3. Infrastruktur:	0-2	Es werden adäquat ausgestattete und auf die Bedürfnisse der KundInnen abgestimmte Schulungsräumlichkeiten genutzt.
4. Qualitätsverständnis:	0-3	Ein betriebsinternes standardisiertes Qualitätssicherungssystem liegt schriftlich vor, zudem ist KundInnenorientierung ein wesentlicher Bestandteil des Qualitätsverständnisses.
5. Diversity Management:	0-3	Systematische und verschriftlichte Berücksichtigung bei der Gestaltung und Durchführung von Bildungsveranstaltungen und bei organisationsinternen Prozessen kann belegt werden.
6. Angebote:	0-3	Transparente und zielgruppenspezifische Informationen über die Bildungsveranstaltungen sowie hohe KundInnenorientierung ist belegbar.
7. Erfolgsnachweis und Teilnahmebedingungen:	0-3	Alle für Förderungen relevanten Informationen befinden sich auf Bestätigungen. Teilnahmebedingungen zeichnen sich durch hohe Transparenz, zielgruppenspezifische Informationstiefe und hohe KundInnenorientierung aus.
8. Lehr- und Trainingspersonal (Qualifikation):	0-3	Es wird pädagogisch-didaktisch geschultes Personal eingesetzt sowie ein transparentes, systematisches und dokumentiertes Auswahlverfahren dargelegt.
9. Lehr- und Trainingspersonal (Weiterbildung)	0-2	Aktuelle pädagogisch-didaktische Weiterbildung kann nachgewiesen werden. Ein nachvollziehbares System der TraineeInnen-Feedbackgespräche liegt vor.

<b>Erreichbare Höchstpunktzahl</b>	<b>24</b>
<b>Notwendige Mindestpunktzahl</b>	<b>17 sowie bei keinem Kriterium null Punkte</b>
<b>Wichtig für Re-Zertifizierungen</b>	<p><b>Bei Nichtbeachtung eventueller Verbesserungsvorschläge/Empfehlungen oder nicht belegbaren kontinuierlichen Verbesserungen sind Punkteabzüge möglich!</b></p> <p>Bei jeder Re-Zertifizierung sind Aktualität und Einsatz aller hier zu prüfenden Qualitätssicherungsinstrumente mindestens bis zur vorhergehenden Zertifizierung nachzuweisen.</p>

## 8 Die Kriterien von „wien-cert“ im Detail

Die nachstehenden Kriterien sind bei einer Erst-Zertifizierung vollständig nachzuweisen, indem Auskünfte und Nachweise elektronisch hochzuladen sind. Den entsprechenden Zugangslink zur „wien-cert“-Plattform erhalten Sie nach Zulassung zum Verfahren. Bei einer Re-Zertifizierung sind ausgewählte Nachweise hochzuladen (siehe Kapitel 9), die restlichen Bereiche müssen im Audit nachgewiesen bzw. erläutert werden.

### 8.1 Marktpräsenz

Der Bildungsträger ist als eingetragener Verein mit Vereinsregisternummer bzw. eingetragenes Unternehmen mit Firmenbuchnummer tätig und hat den eingetragenen Firmen-/Vereinsitz in Wien.

Der Bildungsträger/die Organisationseinheit (siehe Kapitel 5.6) setzt zumindest in den letzten drei Jahren dem Unternehmens-/Vereinsziel entsprechende Aus- u. Weiterbildungsangebote der Erwachsenenbildung als Kerngeschäft (siehe Glossar) um und kann die kundInnenorientierte (Weiter-)entwicklung des öffentlich zugänglichen Aus-/Weiterbildungsportfolios nachweisen.

#### Nachweis Kriterium 1.a – Firmenbuchauszug/Vereinsregisterauszug

- Firmen- bzw. Vereinsregisterauszug, nicht älter als sechs Monate.

#### Nachweis Kriterium 1.b – Entwicklung des Ausbildungsportfolios

- Wie haben Sie Ihr Ausbildungsportfolio in den letzten 3 Jahren gesteuert und weiterentwickelt? Was wurde verändert und warum?

#### Nachweis Kriterium 1.c – Bildungsangebote der letzten drei Jahre

- Beschreiben Sie die quantitative Entwicklung der Teilnahmen an den Bildungsangeboten durch eine grobe Darstellung der Totalwerte pro Jahr, z.B. aufgegliedert nach groben strukturellen Kategorien wie Lehrgänge und Seminare.
- Die Kursprogramme (oder eine gleichwertige öffentlich zugängliche Darstellung des Kursangebotes) der letzten drei Jahre müssen eingereicht werden.
- Bestehen aktuell Kooperationen mit anderen Bildungsträgern zur gemeinsamen Umsetzung von Bildungsangeboten? Wenn ja, geben Sie das betreffende Angebot, Kooperationspartner und die jeweilige Rolle der Kooperationspartner in der gemeinsamen Umsetzung an.
- Stellen multimediale Bildungsangebote (siehe Glossar) einen wesentlichen Anteil am Kursprogramm dar? Wenn ja siehe Kapitel 6.

#### Verbindliche Richtlinien:

- Der im Firmenbuch/Vereinsregister aufscheinende Name (bzw. zzgl. Name der Organisationseinheit) muss in wesentlichen Dokumenten (Impressum, AGB, Zeugnisse, Zahlungsbestätigung, Stempel etc.) ersichtlich sein.
- Sollte innerhalb der letzten drei Jahre eine Umbenennung des Bildungsträgers erfolgt sein, so ist dies mit einem entsprechenden Firmenbucheintrag nachzuweisen oder gegebenenfalls eine Rechtsnachfolgebestätigung (z.B. von WirtschaftsprüferIn, SteuerberaterIn) auf Kosten des Bildungsträgers nötig.

- Die Ausgliederung einzelner Abteilungen oder Personen aus einem weiterhin bestehenden Verein/einer Firma zur Gründung eines neuen Bildungsträgers stellt (genauso wie Lizenz-/Franchising-Systeme) keine Rechtsnachfolge dar. Dabei spielt es für „wien-cert“ keine Rolle, ob der ursprüngliche Verein/die Firma auch künftig Erwachsenenbildung betreibt. Es kann daher der neu gegründete Bildungsträger im Regelfall ein Begehren erst nach Erreichen der dreijährigen Marktpräsenz stellen.
- „wien-cert“ ist ausdrücklich keine Personenzertifizierung, sondern zertifiziert eingetragene Unternehmen oder Vereine. Entsprechend muss eine eingetragene Organisationsform (z.B. Einzelunternehmen) spätestens zum Zeitpunkt der Begehrensstellung nachgewiesen werden.
- Es wird darauf hingewiesen, dass auch eingetragene Unternehmen, die kürzer als drei Jahre im Firmenbuch aufscheinen (z.B. EPU), die adäquate Erfüllung der „wien-cert“-Kriterien vollständig nachweisen müssen. Beispielsweise müssen Kursprogramme nachweisen, dass der Bildungsträger bereits seit mindestens drei Jahren (abgesehen von Firmenbuch) in dieser Form aktiv besteht.
- Sollte die Organisationseinheit weniger als 3 Jahre bestehen, so muss die auf 3 Jahre fehlende Zeit durch den Verein/die Firma mit Erwachsenenbildung als Kerngeschäft im Sinne von „wien-cert“ nachgewiesen werden.
- Bildungsträger ohne Firmenbuch/Vereinsregisternummer (z.B. Gesellschaften bürgerlichen Rechts, Gewerbeschein) sowie Holdings werden nicht zum Verfahren zugelassen.
- Die Bildungsangebote dürfen nicht nur aus Produktschulungen bestehen. Schulungen im Bereich von Software-Anwenderprogrammen, die klar überbetrieblich verwertbar sind (z.B. MS-Office-Programme) fallen nicht in die Kategorie Produktschulungen.
- Das Bildungsangebot des Bildungsträgers ist für alle InteressentInnen (d.h. Einzel- bzw. Privatpersonen) öffentlich oder gegebenenfalls zielgruppenspezifisch zugänglich und wird auch umgesetzt. Daraus folgt, dass Bildungsträger, die ausschließlich Angebote für Firmen durchführen („Inhouse-Schulungen“), nicht das Kriterium der öffentlichen Zugänglichkeit erfüllen.
- Angebote, die für die öffentliche Hand durchgeführt werden (z.B. AMS) sind ebenfalls zulässig, sofern das Kriterium der Kursinformationen (Kapitel 8.6) erfüllt ist bzw. eine gleichrangige Lösung (z.B. Auszüge aus Ausschreibungsunterlagen) für InteressentInnen offen zugänglich ist.
- Es müssen für jedes der letzten drei Jahre tatsächlich umgesetzte öffentlich zugängliche Kurse/Maßnahmen nachgewiesen werden.
- Kooperationen: Eine entsprechende Aufstellung des Kooperationsumfanges (für jedes Jahr) sowie die dokumentierte Vorgehensweise bzw. Rolle des Bildungsträgers bei der Kooperation (z.B. federführende Durchführung inhaltlich und personell, Sichtbarmachung der Kooperation, Zuständigkeit bei Rechnungslegung, AGBs, erfolgte Information an den waff) sind nachzuweisen.

### **Bewertung Kriterium 1:**

- 3 Punkte:** Alle Unterkriterien können beantwortet werden, die kundInnenorientierte Weiterentwicklung des Ausbildungsportfolios kann systematisch beschrieben werden, die Rücksichtnahme auf KundInnenbedarfe ist belegbar.
- 2 Punkte:** Alle Unterkriterien können beantwortet werden, die kundInnenorientierte Weiterentwicklung des Ausbildungsportfolios kann ansatzweise beschrieben werden.
- 0 Punkte:** Der Bildungsträger kann die Mindestanforderungen zur Erlangung von zwei Bewertungspunkten nicht erfüllen. Das Verfahren ist negativ zu bewerten und abzubrechen.

## 8.2 Unternehmen/Verein

Der Bildungsträger/die Organisationseinheit verfügt über ein veröffentlichtes Leitbild, in welchem Erwachsenenbildung als Kerngeschäft (siehe Glossar) erkennbar ist. Die Geschäftstätigkeit und die organisatorische Struktur des Bildungsträgers/der Organisationseinheit sind öffentlich zugänglich und nachvollziehbar.

### Nachweis Kriterium 2.a – Leitbild

- Laden Sie das gültige Leitbild hoch.
- Beschreiben Sie, wie das Leitbild entwickelt wurde.
- Wie ist das Leitbild für Interessierte öffentlich zugänglich sowie intern kommuniziert?

### Nachweis Kriterium 2.b – Geschäftstätigkeit

- Beschreiben Sie die Geschäftstätigkeiten Ihres Unternehmens/Vereins. Welchen Anteil hat die Erwachsenenbildung an der gesamten Geschäftstätigkeit? Auf welche Kenngröße bezieht sich die Angabe (z.B. Umsatz, Einnahmen)?

### Nachweis Kriterium 2.c – Organisatorische Struktur

- Laden Sie das gültige Organigramm hoch.

### Nachweis Kriterium 2.d – MitarbeiterInnen

- Welche Strukturen der internen Kommunikation gibt es und wie wird dokumentiert? Wie werden (falls vorhanden) freie TrainerInnen einbezogen?
- Welche Instrumente der Personalführung (MitarbeiterInnengespräche, Zielvereinbarungen, Arbeitsplatzbeschreibungen etc.) werden eingesetzt? Wie wird dies dokumentiert?

### Verbindliche Richtlinien:

- Im gültigen Leitbild muss klar ersichtlich sein, dass sich der Bildungsträger als Erwachsenenbildungseinrichtung versteht.
- Es ist gegebenenfalls mittels objektiver Kenngrößen (z.B. Auszug aus den Geschäfts-/Jahresberichten der letzten drei Jahre) nachzuweisen, dass Erwachsenenbildung das Kerngeschäft ist.
- Das gültige Organigramm muss alle Bereiche und die darin zugeordneten angestellten MitarbeiterInnen des Bildungsträgers abbilden.

### Bewertung Kriterium 2:

- 2 Punkte:** Das Leitbild wie auch die Beschreibung der Geschäftstätigkeiten und die Darstellung der organisatorischen Struktur sind vorhanden, transparent und für Interessierte öffentlich zugänglich. Die Entwicklung und interne Kommunikation des Leitbilds ist dokumentiert. MitarbeiterInnen-Kommunikation erfolgt strukturiert und ist systematisch dokumentiert.
- 1 Punkt:** Das Leitbild wie auch die Beschreibung der Geschäftstätigkeiten und die Darstellung der organisatorischen Struktur sind vorhanden und für Interessierte öffentlich zugänglich. Strukturen und Dokumentation der MitarbeiterInnen-Kommunikation sind ansatzweise vorhanden.
- 0 Punkte:** Der Bildungsträger kann die Mindestanforderungen zur Erlangung eines Bewertungspunktes nicht erfüllen. Das Verfahren ist negativ zu bewerten und abzubrechen.

### 8.3 Bereitstellung adäquater Infrastruktur

Art, Größe und Ausstattung der vom Bildungsträger/der Organisationseinheit (siehe Glossar) genutzten Schulungsräumlichkeiten korrespondieren mit Inhalten und Zielen der Veranstaltung. Erwachsenengerechtes Lernen kann durch diese garantiert werden.

#### Nachweis Kriterium 3.a – Mietverträge

- Es sind die Adresse(n) aller von Ihrer Einrichtung dauerhaft angemieteten/im Eigentum befindlichen Schulungsräumlichkeiten anzuführen (Stichtag Begehrensstellung).
- Die Kopie(n) des Mietvertrags/der Mietverträge der von Ihrer Einrichtung dauerhaft bzw. anlassbezogen angemieteten Schulungsräumlichkeiten sind beizulegen.

#### Nachweis Kriterium 3.b – Schulungsräumlichkeiten

- Ist in den Räumlichkeiten (inkl. Zugang im Gebäude) Barrierefreiheit gegeben?
- Legen Sie Fotos der dauerhaft angemieteten Räumlichkeiten bei.

#### Nachweis Kriterium 3.c – Standards Schulungsräumlichkeiten

- Nach welchen Kriterien werden die Schulungsräumlichkeiten ausgewählt bzw. eingerichtet?
- Wie wird die Einhaltung der Standards für die Kursräume sichergestellt?

#### **Bewertung Kriterium 3:**

**2 Punkte:** Der Bildungsträger nutzt in Hinblick auf die konkreten Bildungsmaßnahmen adäquat ausgestattete und auf die Bedürfnisse der KundInnen abgestimmte Schulungsräumlichkeiten. Regelungen und Standards sind adäquat beschrieben und ihre Verwendung ist nachgewiesen.

**1 Punkt:** Der Bildungsträger nutzt Schulungsräumlichkeiten, die hinsichtlich erwachsenengerechte Ausstattung den Mindestansprüchen entsprechen und die Bedürfnisse der KundInnen zumindest ansatzweise berücksichtigen. Regelungen und Standards sind ansatzweise vorhanden und diskursiv dargestellt.

**0 Punkte:** Der Bildungsträger kann die Mindestanforderungen zur Erlangung eines Bewertungspunktes nicht erfüllen. Das Verfahren ist negativ zu bewerten und abzubrechen.

## 8.4 Qualitätsverständnis

Der Bildungsträger/die Organisationseinheit verfügt über Maßnahmen zur systematischen und dokumentierten Qualitätssicherung und -entwicklung.

Die KundInnenzufriedenheit und die pädagogische, inhaltliche und organisatorische Qualität werden systematisch, schriftlich und direkt bei den TeilnehmerInnen erfasst und systematisch ausgewertet. Die Evaluierungsergebnisse fließen in die Veränderung und Verbesserung der Angebote ein.

### Nachweis Kriterium 4.a – Unternehmensziele

- Die mittelfristigen und langfristigen Ziele/Visionen Ihrer Einrichtung sind darzulegen.
- Welche Chancen und Risiken sehen Sie dabei?
- Wie werden die Ziele an MitarbeiterInnen und TrainerInnen kommuniziert?
- Wie wird die Umsetzung der Ziele überprüft und evaluiert?

### Nachweis Kriterium 4.b – Qualitätsverständnis

- Beschreiben Sie das Qualitätsverständnis Ihrer Einrichtung.
- Beschreiben Sie das Beschwerdemanagement in Ihrer Einrichtung: Wie wird sichergestellt, dass Anregungen, Wünsche und Beschwerden bearbeitet werden? Wie wird dokumentiert? Wer ist wofür zuständig?

### Nachweis Kriterium 4.c – Qualitätssicherung der Bildungsangebote

- Beschreiben Sie den Ablauf der Seminar- und Kursevaluierung. Welche Instrumente zur Evaluierung der Seminare/Kurse werden eingesetzt, wer ist wofür zuständig?
- Laden Sie Feedbackbogen und Auswertungsbeispiele hoch.
- Wie viel Prozent der ausgeteilten Feedbackbögen erhalten Sie im Schnitt ausgefüllt zurück?
- Wie fließen die Ergebnisse in die Veränderung und Verbesserung der Angebote ein? Nennen Sie auch konkrete Beispiele!

### Bewertung Kriterium 4:

**3 Punkte:** Alle Nachweise sind vorhanden, systematisch beschrieben und in der Praxis angewandt. Der Bildungsträger kann ein betriebsinternes und in schriftlicher Form standardisiertes Qualitätssicherungssystem (z.B. QM-Handbuch) über alle Unterkriterien darlegen und seinen Einsatz in der Praxis nachweisen. KundInnenorientierung ist ein wesentlicher Bestandteil des Qualitätsverständnisses.

**2 Punkte:** Alle Nachweise sind vorhanden und systematisch beschrieben. Der Bildungsträger setzt fallweise über die Evaluierung der KundInnenzufriedenheit und Qualität hinausgehende Qualitätssicherungsinstrumente ein und kann Elemente eines betriebsinternen und in schriftlicher Form bestehenden Qualitätssicherungssystems darlegen.

**1 Punkt:** Alle Nachweise sind vorhanden und diskursiv dargestellt. Der Bildungsträger misst zumindest systematisch und dokumentiert schriftlich die KundInnenzufriedenheit und die pädagogische, inhaltliche und organisatorische Qualität (bspw. TrainerInnen, Fachwissen, Infrastruktur) und leitet daraus Konsequenzen ab.

**0 Punkte:** Der Bildungsträger kann die Mindestanforderungen zur Erlangung eines Bewertungspunktes nicht erfüllen. Das Verfahren ist negativ zu bewerten und abzubrechen.

## 8.5 Diversity Management

Unterschiedlichkeiten in Geschlecht, Alter, Behinderung, sozialer Herkunft, Glaubensbekenntnis etc. werden bei der Gestaltung und Durchführung von Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen und von organisationsinternen Prozessen berücksichtigt.

Eine durchgängig geschlechtergerechte Schreibweise auf der Website und in den öffentlich zugänglichen Unterlagen (z.B. Kurs- und Seminarprogramme) der Einrichtung wird vorausgesetzt.

### Nachweis Kriterium 5 – Diversity Management

- ➔ Wie spiegeln sich die unterschiedlichen Diversity-Aspekte in den Angeboten Ihrer Einrichtung wider? Nennen Sie konkrete Beispiele.
- ➔ Wie werden Diversity-Aspekte in Kurs- und Seminarunterlagen berücksichtigt?
- ➔ Wie wird Diversity Management intern gelebt? Wie sind freie MitarbeiterInnen einbezogen?
- ➔ Gibt es eine hauptverantwortliche Person für Diversity Management? Wenn ja, über welche Ausbildung verfügt diese Person? Ist die Zuständigkeit im Organigramm/in Arbeitsplatzbeschreibungen ersichtlich?
- ➔ Gibt es schriftliche Leitlinien und Zielsetzungen von Diversity in Ihrer Einrichtung, wenn ja laden Sie diese hoch.

#### Verbindliche Richtlinien:

- Generalklauseln (z.B. „Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird die männliche Form verwendet.“) entsprechen NICHT einer geschlechtergerechten Schreibweise. Texte sind geschlechtergerecht, wenn Frauen und Männer sprachlich sichtbar sind.

#### Bewertung Kriterium 5:

**3 Punkte:** Der Bildungsträger bezieht systematisch Diversity sowohl bei der Gestaltung von Rahmenbedingungen für Beschäftigte als auch in Bezug auf die Ausrichtung der Bildungsangebote ein. Entsprechende Leitlinien und Zielsetzungen sind schriftlich formuliert, Verantwortlichkeiten sind festgelegt, konkrete Maßnahmen werden ausgearbeitet, umgesetzt und im Hinblick auf die Zielerreichung überprüft und in der Folge werden konkrete Verbesserungsmaßnahmen geplant und umgesetzt. Der Bildungsträger verwendet eine durchgängig geschlechtergerechte Schreibweise auf der Website und in den öffentlich zugänglichen und internen Unterlagen.

**2 Punkte:** Der Bildungsträger kann darstellen, dass Diversity Management in der Unternehmenspolitik (vor allem in Hinblick auf die Ausrichtung der Bildungsangebote) eine wesentliche Rolle spielt. MitarbeiterInnen mit einschlägigen Ausbildungen werden nachweislich für die Berücksichtigung von Diversity Management eingesetzt. Der Bildungsträger verwendet eine durchgängig geschlechtergerechte Schreibweise auf der Website und in den öffentlich zugänglichen Unterlagen.

**1 Punkt:** Der Bildungsträger versucht bei der Gestaltung der Bildungsangebote auf die jeweiligen Differenzen hinsichtlich Geschlecht, Alter, sozialer Herkunft etc. Rücksicht zu nehmen und kann dies an Hand konkreter Beispiele dokumentieren. Der Bildungsträger verwendet eine durchgängig geschlechtergerechte Schreibweise auf der Website und in den öffentlich zugänglichen Unterlagen.

**0 Punkte:** Der Bildungsträger kann die Mindestanforderungen zur Erlangung eines Bewertungspunktes nicht erfüllen. Das Verfahren ist negativ zu bewerten und abzubrechen.

## 8.6 Angebote

KundInnen und potenzielle TeilnehmerInnen erhalten aussagekräftige und frei zugängliche Informationen über die angebotenen und öffentlich zugänglichen Bildungsveranstaltungen.

### Nachweis Kriterium 6 – Aktuelles Kursprogramm

- ➔ Laden Sie das aktuelle Kursprogramm hoch.

#### Verbindliche Richtlinien:

- Das Kursprogramm muss folgende Angaben enthalten:
  - o Name des Bildungsträgers lt. Firmenbuch/Vereinsregister;
  - o Transparente Beschreibung der Angebote und deren Ziele;
  - o Beginnzeit und Ende;
  - o Ort der Durchführung;
  - o Anzahl und Dauer der Unterrichtseinheiten bzw. Stunden;
  - o Kosten und allfällige Nebenkosten (Prüfungsgebühren, Unterlagen etc.);
  - o Angaben zum Trainingspersonal (mind. Name, Kurzbeschreibung der Ausbildung);
  - o marktübliche AGBs inkl. Stornobedingungen;
  - o Hinweis auf eventuelle Kooperationen/eingeschränkte „wien-cert“-Gültigkeit
- Sollten im Kursprogramm keine entsprechenden Angaben vorliegen, so ist eine gleichrangige Informationsbereitstellung (z.B. Informationen auf der Website) zu belegen.
- Es müssen Kooperationen (vgl. Kapitel 5.4) deutlich als solche gekennzeichnet sein.
- Die Rechtskonformität der Weiterbildungsangebote können im Zuge von „wien-cert“ nicht geprüft werden und verbleiben im Verantwortungsbereich des Bildungsträgers.
- Reißerische Werbung, überzogene Erfolgsdarstellungen sowie Versprechen unrealistischer Wirkungen (z.B. zur Bewältigung von Lebenssituationen/Krankheiten) entsprechen nicht dem Grundverständnis einer transparenten KundInnenorientierung im Sinne von „wien-cert“.
- Zur Feststellung der Marktüblichkeit der AGBs empfiehlt sich die Analyse des VKI bezüglich „AGBs bei Erwachsenenbildungsorganisationen“ (siehe [www.oebf.at/wiencert](http://www.oebf.at/wiencert) im Bereich download).
- Ein facebook-Eintrag als einzige Darstellung des Kursangebotes bzw. des Bildungsträgers wird von „wien-cert“ nicht anerkannt da dies eine Registrierung bei facebook voraussetzt.

#### Bewertung Kriterium 6:

**3 Punkte:** Das Kursprogramm erfüllt die formalen Mindestanforderungen. Zudem zeichnet sich das Kursprogramm durch hohe Transparenz, zielgruppenspezifische Informationstiefe und hohe KundInnenorientierung aus.

**2 Punkte:** Das Kursprogramm erfüllt die formalen Mindestanforderungen.

**0 Punkte:** Der Bildungsträger kann die Mindestanforderungen zur Erlangung von zwei Bewertungspunkten nicht erfüllen. Das Verfahren ist negativ zu bewerten und abzubrechen.



## 8.7 Erfolgsnachweis

Die Bedingungen zur erfolgreichen Teilnahme an Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen sowie Prüfungen sind schriftlich festgelegt. Bei Erfolg wird eine Teilnahme-/Prüfungsbestätigung ausgestellt.

Weiters erhalten TeilnehmerInnen nach Bezahlung der Teilnahmegebühren kostenlos eine Zahlungsbestätigung.

### Nachweis Kriterium 7.a – Teilnahmebedingungen

- Sind Voraussetzungen/Bedingungen für die Teilnahme an den angebotenen Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen festgelegt? Wo sind diese für die TeilnehmerInnen ersichtlich?
- Wie wird die Anwesenheitspflicht geregelt bzw. die Mindestanwesenheit überprüft?
- Wie lange werden Anwesenheits-Listen aufbewahrt?

### Nachweis Kriterium 7.b – Teilnahmebestätigung

- Es ist eine (anonymisierte) Original-Teilnahmebestätigung bzw. Zertifikat beizulegen.

### Nachweis Kriterium 7.c – Zahlungsbestätigung

- Es ist eine (anonymisierte) Original-Zahlungsbestätigung beizulegen.

### Verbindliche Richtlinien:

- Mindestinhalte Teilnahmebestätigung bzw. Zertifikat: Titel und Zeitraum der Bildungsveranstaltung; Name TeilnehmerIn; Anzahl der Unterrichtseinheiten; Logo des Bildungsträgers; Datum der Ausstellung; Unterschrift und Firmen- bzw. Vereinsstempel, wobei der im Firmenbuch/Vereinsregister aufscheinende Namen des Bildungsträgers vorhanden sein muss, Unterschrift, ggf. Hinweis auf Kooperation (bei Veranstaltungen, die in Kooperation mit einem anderen Bildungsträger durchgeführt werden)!
- Mindestinhalte Zahlungsbestätigung: Titel und Zeitraum der Bildungsveranstaltung; Name und Anschrift TeilnehmerIn; Name und Anschrift ZahlungskundIn (falls abweichend); Kurskostenbeitrag sowie eventuelle Prüfungsgebühren; Zahlungsbeitrag (inkl. Abweichungsgründe); Saldierungsvermerk (z.B. Betrag dankend erhalten); Logo des Bildungsträgers; Datum der Ausstellung; Unterschrift und Firmen- bzw. Vereinsstempel, wobei der im Firmenbuch/Vereinsregister aufscheinende Namen des Bildungsträgers vorhanden sein muss, ggf. Hinweis auf Kooperation (s. oben)
- Im Rahmen von „wien-cert“ wird eine nachweisbare Mindestanwesenheit von 75% vorausgesetzt.
- Eventuelle Kooperationen (vgl. Kapitel 5.4) müssen auf Zeugnissen/Teilnahmebestätigungen explizit aufscheinen (z.B. „in Kooperation mit“).

### Bewertung Kriterium 7:

**3 Punkte:** Alle Unterkriterien erfüllen die formalen Mindestanforderungen. Zudem zeichnen sich alle relevanten Informationen hinsichtlich Teilnahmebedingungen durch hohe Transparenz, zielgruppenspezifische Informationstiefe und hohe KundInnenorientierung aus.

**2 Punkte:** Alle Unterkriterien erfüllen die formalen Mindestanforderungen.

**0 Punkte:** Der Bildungsträger kann die Mindestanforderungen zur Erlangung von zwei Bewertungspunkten nicht erfüllen. Das Verfahren ist negativ zu bewerten und abzubrechen.

## 8.8 Lehr-/Trainingspersonal (pädagogisch-didaktische Qualifikation)

Die Auswahl des Lehr- und Trainingspersonals erfolgt nach festgeschriebenen Kriterien, Stellen- bzw. Tätigkeitsbeschreibungen liegen auf.

Das Lehr-/Trainingspersonal verfügt (neben die für den Tätigkeitsbereich notwendigen fachlichen Qualifikationen) über pädagogisch-didaktische Qualifikationen, d.h. ist nachweislich befähigt, mit Gruppen von Erwachsenen zu arbeiten und Wissen zu vermitteln.

### Nachweis Kriterium 8.a – Beschäftigungsverhältnis Lehr- und Trainingspersonal

- Die für den Zeitpunkt des Begehrens aktuelle Namensliste des gesamten Lehr- und Trainingspersonal sind hochzuladen (angestellte, freiberufliche und ehrenamtliche Personen, zum Stichtag der Begehrensstellung).
- Geben Sie die Gesamtanzahl der TrainerInnen an.

### Nachweis Kriterium 8.b – Auswahl Lehr- und Trainingspersonal

- Welche Qualifikationen muss potenzielles Lehr- und Trainingspersonal nachweisen?
- Welche organisationsinternen Unterlagen und Verfahren gibt es für die Auswahl des Lehr- und Trainingspersonals?
- Wie läuft im Regelfall die Ausschreibung einer Stelle für das Lehr- und Trainingspersonal ab?

### Nachweis Kriterium 8.c – Qualifikation Lehr- und Trainingspersonal

- Bildungsträger mit bis zu 8 Lehr- und Trainingspersonen (egal ob angestellt oder freiberuflich): Für alle TrainerInnen sind aktuelle Lebensläufe mit Bezug zum Bildungsträger sowie Kopien der Diplome/Zeugnisse der pädagogisch-didaktischen Grundausbildung von mindestens 100 UE (à 45 Minuten) hochzuladen.
- Bildungsträger mit mehr als 8 Lehr- und Trainingspersonen: Für 8 TrainerInnen sind aktuelle Lebensläufe mit Bezug zum Bildungsträger sowie Kopien der Diplome/Zeugnisse der pädagogisch-didaktischen Grundausbildung von mindestens 100 UE (à 45 Minuten) hochzuladen.

### Verbindliche Richtlinien:

- Es wird nur Lehr- und Trainingspersonal berücksichtigt, welches nachweislich innerhalb der letzten 12 Monate an der zu zertifizierenden Einrichtung tätig war und auch zum Zeitpunkt der Begehrensstellung in einer geschäftlichen Beziehung (z.B. im Kursprogramm geführt) stand. TrainerInnen mit ausschließlich geplanten Einsätzen können daher nicht berücksichtigt werden. Aktive TrainerInnen, die als zugehörig zum Bildungsträger aufscheinen (z.B. TrainerInnenliste, Website, Kursprogramm, Prüfunterlagen), sind unabhängig von der Quantität des Einsatzes zur Zahl der aktiven TrainerInnen zu addieren.
- Folgende abgeschlossene Qualifikationen werden in Hinblick auf pädagogisch-didaktische Aspekte automatisch anerkannt (Einschränkungen siehe in den nachfolgenden Richtlinien): TrainerInnenausbildung (mind. 100 UE), Psychologiestudium, Mediationsausbildung (ausreichend für Liste der eingetragenen MediatorInnen im Justizministerium), Studium Pädagogik oder Lehramt, Pädak, WBA zertifizierte/diplomierte ErwachsenenbildnerInnen, SozialarbeiterIn, Sprachkursleitung u. SprachtrainerInnenausbildung (DaF/DaZ), Lehrpersonal Uni/FH.
- Sollten andere einschlägige pädagogisch-didaktische Qualifikationen aus dem Berufsfeld der Erwachsenenbildung eingereicht werden, so sind hier detaillierte und zum Zeitpunkt der damaligen Qualifikationserlangung gültige curriculare Belege einzureichen, etwa mit stundenmäßigen

Belegen über die absolvierten Module. Dies müsste über das Aufzählen von Inhalten hinausgehen und zeigen, dass tatsächlich Lehr- und Lernprozesse in Gruppen mit Erwachsenen thematisiert und bearbeitet wurden. Deren Ausmaß am Gesamtlehrgang muss erkennbar sein und mindestens 100 UE (à 45 Minuten, exkl. Praxis) beinhalten. Eine Ansammlung einzelner Seminare/Kurse im Ausmaß von 100 UE ist unzulässig.

- Die pädagogisch-didaktische Grundausbildung muss positiv abgeschlossen sein und auf Erwachsene abzielen (entsprechend ist z.B. Kindergartenpädagogik nicht zulässig).
- Um die aktuelle und regelmäßige Lehrtätigkeit an einer Uni/FH (als gleichrangige Grundausbildung) anerkennen zu können, müssen Lehrende eine nachzuweisende Lehrverpflichtung im Ausmaß von mind. zwei Semesterstunden für jenes Semester besitzen, in dem das Begehren gestellt wurde und innerhalb der letzten fünf Jahre zumindest weitere sechs Semesterstunden an einer Universität/FH geleitet haben (d.h. Gastvorträge werden nicht berücksichtigt). Als Nachweis gelten z.B. eine Bestätigung der Hochschule oder die Sammlung der Lehrverträge (Gehalt geschwärzt), das Vorlesungsverzeichnis alleine ist nicht ausreichend.
- Die pädagogisch-didaktische Grundausbildung muss durch öffentlich verfügbare, externe Kursangebote mit externen (nicht beim Bildungsträger beschäftigten) TrainerInnen mit nachweisbarer Expertise vermittelt worden sein.
- Ausbildungselemente für den Bereich individueller Beratung (Beratungslehrgänge etc.), Supervision oder Coaching befähigen im Sinne von „wien-cert“ i.d.R. nicht mit Gruppen zu arbeiten, sondern richten sich – sofern nicht anders nachgewiesen wird – an Einzelpersonen. Daher gelten sie nicht als Teil der geforderten pädagogisch-didaktischen Qualifikation.
- Nicht anerkannt werden PrüferInnenberechtigungen (TELC, ÖSD-PrüferInnenschulungen, ECO-C, ECDL etc.), fachliche Studienabschlüsse ohne Lehramt (z.B. Germanistik, Publizistik), Befähigungsnachweise, Propädeutika, Prüfungen (z.B. Bilanzbuchhaltung) sowie Personenzertifizierungen nach EN ISO 17024 (z.B. FachtrainerIn).
- Praxiszeit-, Praktika- oder Arbeitsbestätigungen werden nicht als formale Ausbildungs- und Qualifikationsnachweise anerkannt. Um Berufserfahrungen zu würdigen ist etwa die wba-ErwachsenenbildnerIn anerkannt.
- Allen fremdsprachigen Nachweisen ist eine deutschsprachige Übersetzung beizulegen. Die Kosten der Übersetzung trägt der einreichende Bildungsträger.
- Erst während der inhaltlichen Vorabprüfung absolvierte Kursteilnahmen (z.B. als Reaktion auf den Mängelbrief) können nicht berücksichtigt werden.
- Falls das Lehr- und Trainingspersonal eine entsprechende fachliche oder gesundheitliche Eignung nachweisen muss, wird davon ausgegangen, dass diese vollständig erfüllt werden. Eine entsprechende Prüfung ist nicht Gegenstand des „wien-cert“-Verfahrens.

### **Bewertung Kriterium 8:**

**3 Punkte:** Alle Nachweise über die geforderten Grundausbildungen sind vorhanden. Der Bildungsträger verfügt über ein transparentes, systematisches und dokumentiertes Auswahlverfahren für das Lehr- und Trainingspersonal.

**2 Punkte:** Alle Nachweise über die geforderten Grundausbildungen sind vorhanden. Der Bildungsträger kann ein Auswahlverfahren für das Lehr- und Trainingspersonal diskursiv darstellen.

**0 Punkte:** Der Bildungsträger kann die Mindestanforderungen zur Erlangung von zwei Bewertungspunkten nicht erfüllen. Das Verfahren ist negativ zu bewerten und abzubrechen.

## 8.9 Lehr-/Trainingspersonal (pädagogisch-didaktische Weiterbildung)

Das Lehr- und Trainingspersonal, das beim Bildungsträger/der Organisationseinheit (siehe Glossar) beschäftigt ist (angestellt, freiberuflich, ehrenamtlich etc.), bildet sich regelmäßig pädagogisch-didaktisch und fachlich weiter.

Zwischen den Führungskräften des Bildungsträgers/der Organisationseinheit und dem Lehr- und Trainingspersonal werden regelmäßig TrainerInnen-Feedbackgespräche oder Ähnliches durchgeführt.

### Nachweis Kriterium 9.a – Weiterbildung Lehr- und Trainingspersonal

- Es sind Weiterbildungsnachweise (8 UE, davon mind. 4 UE pädagogisch-didaktisch) für alle Lehr- und Trainingspersonen zu belegen, die bereits bei Kriterium 8.c eingereicht wurden.
- Beschreiben Sie die Abstimmung/Koordination/Planung der Weiterbildungsaktivitäten des gesamten (auch freiberuflichen) Lehr-/Trainingspersonals.

### Nachweis Kriterium 9.b – Qualitätssicherung Lehr- und Trainingspersonal

- Welche Kommunikationsstrukturen und -wege gibt es in Ihrer Einrichtung für das Lehr- und Trainingspersonal (angestellte und freie TrainerInnen)? Beschreiben Sie diese.
- Welche Formen des Feedbacks bzw. Feedbackinstrumente werden in Ihrer Einrichtung für das Lehr- und Trainingspersonal eingesetzt (angestellte und freie TrainerInnen)? Beschreiben Sie den Ablauf.

### Verbindliche Richtlinien:

- Pro Person ist der Weiterbildungsnachweis von insgesamt acht UE (à 45 Minuten) verpflichtend, wobei davon mindestens vier UE pädagogisch-didaktische Inhalte im Umgang mit Gruppen Erwachsener aufweisen müssen. Es kann somit bei Bedarf auch der gesamte Nachweis mit päd. did. Weiterbildung erfolgen.
- Legen Sie bei Zertifikaten/Teilnahmebestätigungen ohne expliziten Nachweis von pädagogisch-didaktischen Inhalten unaufgefordert entsprechende Zusatzinformationen (z.B. Curriculum) bei. Dies gilt insbesondere auch für Teilnahmebestätigungen von Tagungen/Kongressen.
- Sollte eine pädagogisch-didaktische Grundausbildung aus Kriterium 8.c jünger als 5 Jahre sein, wird diese auch als Weiterbildung für Kriterium 9.a anerkannt. Dies ist jedoch pro Person nur einmal einsetzbar, d.h. bei der nächsten Re-Zertifizierung ist ein acht UE umfassender Weiterbildungsnachweis notwendig.
- Eine Einreichung zusätzlicher Weiterbildungsnachweise ist überschüssig da nur 8 UE nachgewiesen werden müssen (und gegebenenfalls in einer Nachreichung ergänzt werden können).
- Weiterbildungsnachweise, die älter als 5 Jahre sind (Stichtag „wien-cert“-Begehren), sind ebenfalls NICHT hochzuladen!
- Weiterbildungen müssen zum Zeitpunkt der Begehrensstellung positiv abgeschlossen sein. Erst während der inhaltlichen Vorabprüfung absolvierte Kursteilnahmen (z.B. als Reaktion auf einen Mängelbrief) können nicht berücksichtigt werden.
- Die Weiterbildungen müssen durch öffentlich verfügbare, externe Kursangebote mit externen (nicht beim Bildungsträger beschäftigten) TrainerInnen mit nachweisbarer Expertise vermittelt worden sein.
- Eine vom Bildungsträger ermöglichte Weiterbildung für mehrere eingereichte TrainerInnen ist zulässig, hier wird in der Regel die externe Einrichtung die Teilnahmebestätigung erstellen. Im Audit wären Auswahl- und Vergabennachweise zu erbringen.

- Produktschulungen und PrüferInnenschulungen (z.B. für Abhaltung von Tests, ÖSD-PrüferInnen, TELC-Sprachtest, ECDL, ECO-C) gelten im Sinne von „wien-cert“ nicht als Weiterbildung. Ebenfalls nicht anerkannt werden Befähigungsnachweise, Propädeutika sowie Prüfungen (z.B. Bilanzbuchhaltung, kommissionelle Abschlussprüfungen).
- Eine Lehrtätigkeit an Universitäten/FH ersetzt nicht den geforderten Weiterbildungsnachweis.
- Allen fremdsprachigen Nachweisen ist eine deutschsprachige Übersetzung beizulegen. Die Kosten für die Übersetzung trägt der einreichende Bildungsträger.

**Bewertung Kriterium 9:**

**2 Punkte:** *Nachweise über aktuelle Weiterbildungsaktivitäten des Lehr-/Trainingspersonals zu pädagogisch-didaktischen und ggf. fachlichen Inhalten sind vorhanden und systematisch gesteuert. Die systematische Qualitätssicherung des Lehr-/Trainingspersonals kann mittels adäquater Instrumente (z.B. standardisierter Leitfaden) nachvollziehbar dargestellt und nachgewiesen werden.*

**1 Punkt:** *Nachweise über aktuelle Weiterbildungsaktivitäten des Lehr-/Trainingspersonals zu pädagogisch-didaktischen und ggf. fachlichen Inhalten sind vorhanden. Die systematische Qualitätssicherung des Lehr-/Trainingspersonals kann diskursiv beschrieben werden.*

**0 Punkte:** *Der Bildungsträger kann die Mindestanforderungen zur Erlangung eines Bewertungspunktes nicht erfüllen. Das Verfahren ist negativ zu bewerten und abzubrechen.*

## 9 Re-Zertifizierung

Die im vorherigen Kapitel detailliert dargestellten Kriterien und Richtlinien sind für die gesamte Dauer der aufrechten „wien-cert“-Zertifizierung zu erfüllen, d.h. liegen entsprechend auch jeder Re-Zertifizierung zu Grunde. Im Sinne einer Erleichterung müssen bei Re-Zertifizierungen jedoch nur ausgewählte Nachweise elektronisch hochgeladen werden, der Rest muss im Audit nachgewiesen werden.

**Wichtig:** Bei jeder Re-Zertifizierung sind Aktualität und Einsatz aller zu prüfenden Qualitätssicherungsinstrumente mindestens bis zur vorhergehenden Zertifizierung nachzuweisen (z.B. ausgefüllte Feedbackbögen).

Sollten im Auditbericht Verbesserungspotenziale gelistet sein, wird im Audit zu zeigen sein, wie diese berücksichtigt und umgesetzt wurden. Bei Nichtbeachtung eventueller Verbesserungsvorschläge oder nicht belegbaren kontinuierlichen Verbesserungsprozessen sind Punkteabzüge möglich!

### 9.1 Marktpräsenz

Der Bildungsträger ist als eingetragener Verein mit Vereinsregisternummer bzw. eingetragenes Unternehmen mit Firmenbuchnummer tätig und hat den eingetragenen Firmen-/Vereinsitz in Wien.

Der Bildungsträger/die Organisationseinheit setzt zumindest in den letzten drei Jahren dem Unternehmens-/Vereinsziel entsprechende Aus- u. Weiterbildungsangebote der Erwachsenenbildung als Kerngeschäft um und kann die kundInnenorientierte (Weiter-)entwicklung des öffentlich zugänglichen Aus-/Weiterbildungsportfolios nachweisen.

#### Nachweis Kriterium 1.a – Firmenbuchauszug/Vereinsregisterauszug

- aktuelle Kopie des Firmen- bzw. Vereinsregisterauszugs (nicht älter als 6 Monate)

#### Nachweis Kriterium 1.b – Entwicklung des Ausbildungsportfolios

- Wie haben Sie Ihr Ausbildungsportfolio in den letzten 3 Jahren gesteuert und weiterentwickelt? Was wurde verändert und warum?

#### Nachweis Kriterium 1.c – Bildungsangebote der letzten drei Jahre

- Beschreiben Sie die quantitative Entwicklung der Teilnahmen an den Bildungsmaßnahmen durch eine grobe Darstellung der Totalwerte pro Jahr, z.B. aufgegliedert nach groben strukturellen Kategorien wie Lehrgänge und Seminare.
- Die Kursprogramme (oder eine gleichwertige öffentlich zugängliche Darstellung des Kursangebotes) der letzten drei Jahre müssen eingereicht werden.
- Bestehen aktuell Kooperationen mit anderen Bildungsträgern zur gemeinsamen Umsetzung von Bildungsangeboten? Wenn ja, geben Sie das betreffende Angebot, Kooperationspartner und die jeweilige Rolle in der gemeinsamen Umsetzung an.
- Stellen multimediale Bildungsangebote (siehe Glossar) einen wesentlichen Anteil am Kursprogramm dar? Wenn ja siehe Kapitel 6.

## 9.2 Unternehmen/Verein

Der Bildungsträger verfügt über ein veröffentlichtes Leitbild, in welchem Erwachsenenbildung als Kerngeschäft erkennbar ist. Die Geschäftstätigkeit und die organisatorische Struktur des Bildungsträgers/der Organisationseinheit sind öffentlich zugänglich und nachvollziehbar.

### Nachweis Kriterium 2.a – Leitbild

- ☞ Laden Sie das gültige Leitbild hoch.

### Nachweis Kriterium 2.b – Geschäftstätigkeit

- ☞ Gab es Veränderungen in der Geschäftstätigkeit, wodurch der Anteil der Erwachsenenbildung am Unternehmen/Verein verändert wurde? Wenn ja, welche?
- ☞ Welchen Anteil hat die Erwachsenenbildung an der gesamten Geschäftstätigkeit? Auf welche Kenngröße bezieht sich die Angabe (z.B. Umsatz, Einnahmen)?

### Nachweis Kriterium 2.c – Organisatorische Struktur

- ☞ Laden Sie das gültige Organigramm hoch.

### Nachweis Kriterium 2.d – MitarbeiterInnen

- ☞ Welche Strukturen der internen Kommunikation gibt es und wie wird dokumentiert? Wie werden (falls vorhanden) freie TrainerInnen einbezogen?
- ☞ Welche Instrumente der Personalführung (MitarbeiterInnengespräche, Zielvereinbarungen, Arbeitsplatzbeschreibungen etc.) werden eingesetzt? Wie wird dies dokumentiert?
- ☞ Laden Sie den aktuellen Leitfaden für MitarbeiterInnen-Gespräche hoch

## 9.3 Bereitstellung adäquater Infrastruktur

Art, Größe und Ausstattung der vom Bildungsträger/der Organisationseinheit genutzten Schulungsräumlichkeiten korrespondieren mit Inhalten und Zielen der Veranstaltung. Erwachsenengerechtes Lernen kann durch diese garantiert werden.

### Nachweis Kriterium 3.a – Mietverträge

- ☞ Es sind die Adresse(n) aller dauerhaft angemieteten/in Eigentum befindlichen Schulungsräumlichkeiten anzuführen.
- ☞ Wurden in den letzten 3 Jahren Standorte aufgelassen oder kamen neue hinzu?

### Nachweis Kriterium 3.b – Schulungsräumlichkeiten

- ☞ Ist in den Räumlichkeiten (inkl. Zugang im Gebäude) Barrierefreiheit gegeben?

### Nachweis Kriterium 3.c – Standards Schulungsräumlichkeiten

- ☞ Wie wird die Einhaltung der Standards für die Kursräume sichergestellt?

## 9.4 Qualitätsverständnis

Der Bildungsträger/die Organisationseinheit verfügt über Maßnahmen zur systematischen und dokumentierten Qualitätssicherung und -entwicklung.

Die KundInnenzufriedenheit und die pädagogische, inhaltliche und organisatorische Qualität werden systematisch, schriftlich und direkt bei den TeilnehmerInnen erfasst und systematisch ausgewertet. Die Evaluierungsergebnisse fließen in die Veränderung und Verbesserung der Angebote ein.

### Nachweis Kriterium 4.a – Unternehmensziele

- Welche Ziele, die bei der letzten Zertifizierung genannt wurden, wurden (nicht) erreicht?
- Die mittelfristigen und langfristigen Ziele/Visionen Ihrer Einrichtung sind darzulegen.
- Welche Chancen und Risiken sehen Sie dabei?

### Nachweis Kriterium 4.b – Qualitätsverständnis

- Zählen Sie konkret in den letzten drei Jahren umgesetzte Verbesserungen/Weiterentwicklungen bzgl. Qualität auf. Eine bloße Auflistung ist hier ausreichend, diese wird im Audit behandelt.
- Beschreiben Sie davon die aus Ihrer Sicht wichtigste/weitreichendste Veränderung genauer.
- Beschreiben Sie das Beschwerdemanagement in Ihrer Einrichtung: Wie wird sichergestellt, dass Anregungen, Wünsche und Beschwerden bearbeitet werden? Wie wird dokumentiert? Wer ist wofür zuständig?

### Nachweis Kriterium 4.c – Qualitätssicherung der Bildungsangebote

- Laden Sie Feedbackbogen und Auswertungsbeispiele hoch.
- Wie viel Prozent der ausgeteilten Feedbackbögen erhalten Sie im Schnitt ausgefüllt zurück?

## 9.5 Diversity Management

Unterschiedlichkeiten in Geschlecht, Alter, Behinderung, sozialer Herkunft, Glaubensbekenntnis etc. werden bei der Gestaltung und Durchführung von Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen und von organisationsinternen Prozessen berücksichtigt.

Eine durchgängig geschlechtergerechte Schreibweise auf der Website und in den öffentlich zugänglichen Unterlagen (z.B. Kurs- und Seminarprogramme) der Einrichtung wird vorausgesetzt.

### Nachweis Kriterium 5 – Diversity Management

- Zählen Sie konkret in den letzten drei Jahren umgesetzte Verbesserungen/Weiterentwicklungen bzgl. Diversity Management auf. Eine bloße Auflistung ist hier ausreichend, diese wird im Audit behandelt.
- Beschreiben Sie davon nur die aus Ihrer Sicht wichtigste/weitreichendste Veränderung genauer.
- Gibt es schriftliche Leitlinien und Zielsetzungen von Diversity in Ihrer Einrichtung, wenn ja, laden Sie diese hoch.



## 9.6 Angebote

KundInnen und potenzielle TeilnehmerInnen erhalten aussagekräftige und frei zugängliche Informationen über die angebotenen und öffentlich zugänglichen Bildungsveranstaltungen.

### Nachweis Kriterium 6 – Aktuelles Kursprogramm

- ➔ Laden Sie das aktuelle Kursprogramm hoch.

## 9.7 Erfolgsnachweis

Die Bedingungen zur erfolgreichen Teilnahme an Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen sowie Prüfungen sind schriftlich festgelegt. Bei Erfolg wird eine Teilnahme-/Prüfungsbestätigung ausgestellt.

Weiters erhalten TeilnehmerInnen nach Bezahlung der Teilnahmegebühren kostenlos eine Zahlungsbestätigung.

### Nachweis Kriterium 7.a – Teilnahmebedingungen

- ➔ Wo sind Voraussetzungen/Bedingungen für die Teilnahme an den angebotenen Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen für potenzielle TeilnehmerInnen ersichtlich?

### Nachweis Kriterium 7.b – Teilnahmebestätigung

- ➔ Es ist eine (anonymisierte) Original-Teilnahmebestätigung bzw. Zertifikat hochzuladen

### Nachweis Kriterium 7.c – Zahlungsbestätigung

- ➔ Es ist eine (anonymisierte) Original-Zahlungsbestätigung hochzuladen

## 9.8 Lehr-/Trainingspersonal (pädagogisch-didaktische Qualifikation)

Die Auswahl des Lehr- und Trainingspersonals erfolgt nach festgeschriebenen Kriterien, Stellen- bzw. Tätigkeitsbeschreibungen liegen auf.

Das Lehr-/Trainingspersonal verfügt (neben die für den Tätigkeitsbereich notwendigen fachlichen Qualifikationen) über pädagogisch-didaktische Qualifikationen, d.h. ist nachweislich befähigt, mit Gruppen von Erwachsenen zu arbeiten und Wissen zu vermitteln.

### Nachweis Kriterium 8.a – Beschäftigungsverhältnis Lehr- und Trainingspersonal

- ➔ Die für den Zeitpunkt des Begehrens aktuelle Namensliste des Lehr- und Trainingspersonal ist hochzuladen (angestellte, freiberufliche und ehrenamtliche Personen)
- ➔ Geben Sie die Gesamtanzahl der TrainerInnen an.

### Nachweis Kriterium 8.b – Auswahl Lehr- und Trainingspersonal

- ➔ Erfolgt im Audit

### Nachweis Kriterium 8.c – Qualifikation Lehr- und Trainingspersonal

Bei früheren Zertifizierung(en) wurden bereits TrainerInnen erfolgreich eingereicht. Die entsprechenden Namen erhalten Sie zu Beginn des Verfahrens mitgeteilt. Sollte von diesen Personen jemand erneut eingereicht werden, so sind für diese Person(en) nur Weiterbildungsnachweise (nächstes Kriterium) erforderlich.

- ➔ Bei Bildungsträgern mit bis zu 8 Lehr- und Trainingspersonen: Für alle neu eingereichten TrainerInnen sind aktuelle Lebensläufe mit Bezug zum Bildungsträger sowie Kopien der Dip-

lome/Zeugnisse der pädagogisch-didaktischen Grundausbildung von mindestens 100 UE (à 45 Minuten) hochzuladen.

- ➔ Bei Bildungsträgern mit mehr als 8 Lehr- und Trainingspersonen: Für 8 TrainerInnen sind aktuelle Lebensläufe mit Bezug zum Bildungsträger sowie Kopien der Diplome/Zeugnisse der pädagogisch-didaktischen Grundausbildung von mindestens 100 UE (à 45 Minuten) hochzuladen (sofern diese nicht bereits in früheren Einreichungen anerkannt wurden).

Bei Bildungsträgern mit mehr als 19 Lehr- und Trainingspersonen: Bei der Re-Zertifizierung müssen zumindest zwei andere TrainerInnen als beim letzten Verfahren eingereicht werden.

## 9.9 Lehr-/Trainingspersonal (pädagogisch-didaktische Weiterbildung)

Das Lehr- und Trainingspersonal, das beim Bildungsträger/der Organisationseinheit beschäftigt ist (angestellt, freiberuflich, ehrenamtlich etc.), bildet sich regelmäßig pädagogisch-didaktisch und fachlich weiter.

Zwischen den Führungskräften des Bildungsträgers/der Organisationseinheit und dem Lehr- und Trainingspersonal werden regelmäßig TrainerInnen-Feedbackgespräche oder Ähnliches durchgeführt.

### Nachweis Kriterium 9.a – Weiterbildung Lehr- und Trainingspersonal

- ➔ Es sind aktuelle Weiterbildungsnachweise (8 UE, davon mind. 4 UE pädagogisch-didaktisch) für alle Lehr- und Trainingspersonen zu belegen, die bei Kriterium 8.c eingereicht wurden.
- ➔ Beschreiben Sie die Abstimmung/Koordination/Planung der Weiterbildungsaktivitäten des gesamten (auch freiberuflichen) Lehr-/Trainingspersonals.

### Nachweis Kriterium 9.b – Qualitätssicherung Lehr- und Trainingspersonal

- ➔ Welche Kommunikationsstrukturen und -wege gibt es in Ihrer Einrichtung für das Lehr- und Trainingspersonal (angestellte und freie TrainerInnen)? Beschreiben Sie diese.
- ➔ Welche Formen des Feedbacks bzw. Feedbackinstrumente werden in Ihrer Einrichtung für das Lehr- und Trainingspersonal eingesetzt (angestellte und freie TrainerInnen)? Beschreiben Sie den Ablauf.

## 10 Glossar und Abkürzungen

### 10.1 Glossar

#### **Audit**

Überprüfung eines Bildungsträgers hinsichtlich der Erfüllung der „wien-cert“-Kriterien durch das Audit-Team vor Ort: „Systematischer, unabhängiger und dokumentierter Prozess zum Erlangen von objektiven Nachweisen und zu deren objektiven Auswertung, um zu bestimmen inwieweit Auditkriterien erfüllt sind“ (siehe Kap. 4.5).

#### **Begehren**

Dokument, in dem der Bildungsträger die Zulassungsvoraussetzungen für „wien-cert“ nachweist sowie das Interesse einer entsprechenden Zertifizierung bekundet (siehe Kap. 4.1).

#### **Eingangsprüfung**

Kostenfreie Überprüfung des Begehrens, ob die Zulassungsvoraussetzungen für „wien-cert“ erfüllt sind (siehe Kap 4.2).

#### **Erst-Zertifizierung**

Das „wien-cert“-Verfahren für Bildungsträger, die zum Zeitpunkt des Begehrens nicht namentlich auf der „Taxativen Liste der anerkannten Bildungsträger“ des waff stehen und erstmalig das „wien-cert“-Verfahren durchlaufen möchten. Gleiches gilt für Bildungsträger, denen das „wien-cert“ aberkannt wurde (siehe Kap. 5.2).

#### **Erwachsenenbildung**

Die Erwachsenenbildung umfasst alle organisierten Formen des formalen, nicht-formalen und zielgerichteten informellen Lernens durch Erwachsene nach Beendigung einer unterschiedlich ausgedehnten ersten Bildungsphase unabhängig von dem in diesem Prozess erreichten Niveau.

Erwachsenenbildung umfasst alle beruflichen, allgemeinbildenden, politischen und kulturellen Lehr- und Lernprozesse für Erwachsene, die im öffentlichen, privaten und wirtschaftlichen Kontext von anderen und/oder selbst gesteuert werden.

Erwachsenenbildnerisches Handeln basiert auf bildungspolitischen Strategien und gesellschaftlicher Verantwortung, Organisationsstrukturen sowie rechtlichen und finanziellen Grundlagen.

#### **Inhaltliche Vorabprüfung**

Erster Verfahrensschritt bei „wien-cert“, bei dem die „wien-cert“-Konformität aller vorgelegten Dokumente und der Selbstauskünfte des Bildungsträgers geprüft wird (siehe Kap. 4.4).

#### **Kerngeschäft**

Das Kerngeschäft ist die wichtigste und zentrale (häufig ursprüngliche) Geschäftstätigkeit, in dem der Bildungsträger den größten Teil seiner Einnahmen erwirtschaftet und damit maßgeblich den Beitrag zur langfristigen Überlebensfähigkeit leistet. Eventuelle Subventionen, Förderungen, Spenden oder Mitgliedsbeiträge können in der Einnahmenaufstellung unberücksichtigt bleiben.

#### **Kooperationen**

Die Zusammenarbeit zwischen zwei oder mehreren Bildungsträgern zur gemeinsamen Umsetzung von Bildungsangeboten i.d.R. auf Basis eines Kooperationsvertrags.

#### **Leitbild**

Formulierung grundlegender Wertvorstellungen eines Bildungsträgers, das Selbstverständnis und die Unternehmenskultur betreffend, aus denen auch entsprechende (operative und strategische) Zielsetzungen für den Bildungsträger abgeleitet werden. Bei einem Bildungsträger ist dabei insbesondere das Bildungsverständnis mit inbegriffen.

### **Mängelbrief**

Rückmeldung von „wien-cert“, wenn für die Prüfunterlagen eine entsprechende Nachbesserung von Seiten des Bildungsträgers zu erfolgen hat. (siehe Kap. 4.4).

### **MitarbeiterInnengespräche**

Ein Instrument der Personalführung, welches einen regelmäßigen und strukturierten Austausch zwischen Führungskraft und MitarbeiterIn zu spezifischen und anlassbezogenen Inhalten (z.B. Zielvereinbarungen, Leistungsbeurteilung, Weiterbildung, persönliches Feedback, Entwicklungsmöglichkeiten etc.) bietet.

### **Multimediale Bildungsangebote**

Charakteristisch für ein multimediales Bildungsangebot ist einerseits die Entgrenzung der Lehr-Lern-Situation hinsichtlich Ort und/oder Zeit sowie die Vermittlung des gesamten oder wesentlicher Teile des Lerninhaltes über (meist digitale) Medien.

### **Organigramm**

Schematische Darstellung/Abbildung eines Bildungsträgers, die die Zuständigkeit, Verantwortungen und Befugnisse in einer übersichtlichen Form (Aufbauorganisation) darstellt. Alle MitarbeiterInnen müssen darin namentlich auffindbar sein (siehe Kap. 8.2).

### **Organisationseinheit**

Teil einer eingetragenen Firma/ Vereins. Verfügt über ein hohes Maß an Autonomie, finanzielle und qualitätsrelevante Verantwortlichkeiten und Handlungsbefugnisse.

Die Organisationseinheiten müssen daher im Organigramm aufscheinen (z.B. „Akademie“) und wesentliche Elemente einer eigenständigen Organisation aufweisen, d.h. einen sichtbaren eigenen Außenauftritt (Website, Folder, Kursprogramm, Briefpapier, Signatur, AGB) mit eigenem Budget sowie einer eigenen Strategie (Leitbild, Ziele der Organisationseinheit) und einer Leitungsfunktion.

### **Re-Zertifizierung**

Das „wien-cert“-Verfahren für Bildungsträger, bei denen die Gültigkeitsdauer des bestehenden „wien-cert“ abläuft (siehe Kap. 5.2 und Kap. 9).

### **Unterrichtseinheit**

Eine Unterrichtseinheit entspricht 45 Minuten.

## **10.2 Abkürzungen**

<b>CERT-NÖ</b>	CERT-Niederösterreich, Zertifizierungsstelle für Aus- u. Weiterbildungsanbieter der Donau-Uni Krems
<b>EBQS</b>	Qualitätssiegel der Oberösterreichischen Erwachsenen- und Weiterbildungseinrichtungen
<b>EduQua</b>	Schweizerisches Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen
<b>EFQM</b>	European Foundation for Quality Management
<b>ISO</b>	International Organisation for Standardization
<b>LQW</b>	Lernorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung
<b>Ö-Cert</b>	Qualitätsrahmen für die Erwachsenenbildung in Österreich
<b>S-QS</b>	Salzburger Qualitätssicherungs-/Qualitätsentwicklungsverfahren