



## **DGF- Projekt**

### **„Qualitätsstandards für zielgruppenspezifische Beratungen“**

**Im Rahmen der EQUAL-Entwicklungspartnerschaft AWOPE**

**"Definition von Qualitäts- (Mindest-) Standards in der zielgruppenspezifischen Existenzgründungsberatung"**

**Stuttgart, 09. November 2007**

**Projektkoordination: Dr. Birgit Buschmann**

## 1. Qualitätsbereich: „Leitbild“

- 1.1. Die Organisation hat ein Strategie bestimmendes Leitbild, das potenziellen Kundinnen und Kunden Informationen über Ziele, Werte, Selbstverständnis, Beratungsgrundsätze und Kernkompetenzen vermittelt.
- 1.2. Das Leitbild ist veröffentlicht, wird intern kommuniziert, regelmäßig überprüft und den Entwicklungen angepasst.
- 1.3. Die Organisation verankert Strategien zu Chancengleichheit und Gender Mainstreaming in ihrem Leitbild.

## 2. Qualitätsbereich "Führung/Leitung/Strategie"

- 2.1. Die Leitung stellt die wirtschaftliche und fachliche Leistungsfähigkeit der Organisation sicher.
- 2.2. Die Unternehmensstrategie wird in Form von qualitativen und quantitativen Zielen von der Unternehmensführung festgelegt und auf die jeweiligen Geschäftsbereiche bzw. Abteilungen und Mitarbeiter herunter gebrochen.
- 2.3. Die Leitung übernimmt die Verantwortung für die Weiterentwicklung und Umsetzung von Strategien zur Geschlechtergerechtigkeit - wie Gendermainstreaming – und, falls Teil des Geschäftskonzeptes, Zielgruppenspezifik in der Organisation.
- 2.4. Die Unternehmensführung verfügt über die erforderlichen Qualifikationen und Erfahrungen zur Führung eines Unternehmens und weist nach, wie die Umsetzung der folgenden Aufgaben erfolgt:
  - a) die Sicherstellung der Verfügbarkeit aller benötigten Ressourcen
  - b) die Schaffung von adäquaten Kommunikationsstrukturen
  - c) die Steuerung von Prozessen
  - d) die Sicherstellung der Kunden/innen- und Mitarbeiter/innenzufriedenheit
  - e) die Erreichung von qualitativen und quantitativen Zielen
  - f) systematische Personal- und Organisationsentwicklung
- 2.5. Die Unternehmensführung stellt über die Personalauswahl und Weiterqualifizierung sowie über die Auswahl ihrer freiberuflichen Mitarbeiter/innen und ihrer Netzwerkpartner/innen sicher, dass die Qualifikationen der Mitarbeitenden den Anforderungen eines qualitativen hochwertigen und zielgruppenspezifische Gründungsunterstützungssystems gerecht werden.

### 3. Qualitätsbereich "Mitarbeiter/innen und Ressourcen"

- 3.1. Die Beratungsorganisation stellt über entsprechende Rekrutierungsstrategien, Anforderungs- und Tätigkeitsprofile, Einarbeitungs- und Weiterbildungsmanagement sicher, dass die Berater/innen über ausreichende Beratungskompetenz verfügen, insbesondere über ...
  - a) fachliche Eignung (betriebswirtschaftliche, kaufmännische, psychologische und pädagogische Kenntnisse)
  - b) ausreichende Berufserfahrung
  - c) Branchenerfahrung oder den Zugang zu entsprechender Branchenerfahrung
  - d) Schlüsselqualifikationen (methodisch/didaktisch, soziale/interkulturelle Kommunikation)
  - e) Genderkompetenz
  - f) Zielgruppenkompetenz, sofern Teil des Geschäftskonzeptes
- 3.2. Die mit der Beratung und Organisation befassten Personen erweitern ihre Kompetenzen regelmäßig. Hierzu gehören insbesondere fachliche (siehe 3.1.a) und Schlüsselqualifikationen (siehe 3.1.d).
- 3.3. Berater/innen, Trainer/innen und Führungspersonal besitzen Verständnis für die prozesshaften Aufgaben und Ziele und übernehmen folgende Aufgaben (gemeinsam):
  - a) arbeiten mit Fachleuten zusammen und verfügen über regelmäßige Kooperationsbeziehungen und kollegialen Austausch mit diesen
  - b) sind in regionalen Netzwerken, Gremien, Verbänden, Expert/innenforen usw. aktiv und
  - c) sind in relevanten Datenbanken, internetgestützten Portalen und Suchmaschinen gelistet (*relevant = auf Gründungskontext bezogen*)
- 3.4. Zwischen den Führungskräften und den Mitarbeiter/innen der Organisation müssen die Prinzipien der Führung und die Organisations- und Kommunikationsstrukturen transparent sein.
- 3.5. Mitarbeitende werden zu selbstständigem Handeln ermächtigt. Der Beitrag zur Zielerreichung der Organisation wird gemeinsam mit ihnen definiert.

#### **4. Qualitätsbereich "Schlüsselprozesse zur Dienstleistungserbringung"**

- 4.1. Vor dem Beginn einer Beratung erfolgt mit dem/der Kundin bzw. mit den KooperationspartnerInnen eine Auftragsklärung. Diese sollte mindestens beinhalten:
  - a) Auftragsklärung zwischen Organisation/Berater/in und Kund/in über Kosten und Leistungsrahmen
  - b) mündlicher oder schriftlicher Vertrag zwischen Organisation/Berater/in und Kund/in
  - c) Ziele der Beratung
  - d) geplante Beratungsinhalte
  - e) Beginn/Ende - Umfang der Beratung
  - f) Kosten der Beratung
  - g) Art der Dokumentation (Protokoll/Bericht/Konzept)
  - h) Vertraulichkeit von Beratung und Information darüber, wer unter welchen Bedingungen Informationen aus der Beratung bekommt.
- 4.2. Zur Sicherstellung einer einheitlichen Beratungsqualität wird der gesamte Beratungsprozess von der Bedarfsanalyse bis zum Ergebnis der Auftragsdurchführung inhaltlich nachvollziehbar dokumentiert.
- 4.3. Die Organisation gewährleistet einen Datenschutz, der die Speicherung und Verarbeitung personenbezogener Daten sichert und eine Weitergabe von Kundendaten an Dritte ausschließt.
- 4.4. Das Beratungskonzept orientiert sich an Referenzmodellen der Existenzgründungsberatung (z. B. 4-Phasen-Modell, ...).
- 4.5. Die Organisation erbringt ihre Beratungsleistung in einem regionalen/überregionalen Netzwerk. Sie sucht Lösungen, die den Bedürfnissen seiner Kundinnen und Kunden in bester Weise gerecht werden. Dazu gehört auch das Hinzuziehen von externen Expert/innen und die Empfehlung geeigneter Angebote anderer Dienstleister/innen. Die Organisation empfiehlt nur Kooperationspartner/innen und Berater/innen, deren Leistungsfähigkeit und Qualität ihr bekannt ist.
- 4.6. Das Beratungskonzept ist auf die Zielgruppe ausgerichtet (Gründungsphase, Gründungstyp). Der Methodenkanon ist individuell zu vereinbaren.
- 4.7. Die Beratungs- und Qualifizierungskonzepte sind auf die Individualität einer jeden Beratung ausgerichtet. Sie berücksichtigen zielgruppen- und/oder geschlechtsspezifische Besonderheiten in der Vermittlung (inhaltlich, methodisch, didaktisch, im Verhalten der Berater/innen und Unterrichtenden, in der Gestaltung der Rahmen-/Zugangsbedingungen). Der Einsatz von Berater/innen ist auf die Wünsche der Kund/innen ausgerichtet.
- 4.8. Die Organisation gewährleistet technische und mediale Ausstattungsstandards in regelmäßiger Anpassung an Wissenschaft und Praxis.

#### **5. Qualitätsbereich "Evaluation, Controlling und kontinuierlicher Verbesserung"**

- 5.1. Die Organisation misst regelmäßig den Grad der strategischen Zielerreichung mit Hilfe von geeigneten Instrumenten. Sie bewertet die Ergebnisse und zieht Schlüsse aus der Bewertung. Hierzu definiert Sie Mindestziele für die Kund/innenzufriedenheit.
- 5.2. Die Organisation misst regelmäßig den Grad ihrer operativen Zielerreichung. Sie benützt dazu qualitative, quantitative und genderbezogene Indikatoren und geeignete Verfahren. Die Ergebnisse werden zur operativen Steuerung und Verbesserung von Prozessen genutzt.

## 6. Qualitätsbereich "Kunden/innenkommunikation"

- 6.1. Die Organisation informiert in geeigneter Weise über ihr Leistungsangebot, ihre Ziele und die Ergebnisse ihrer Arbeit, sie stellt ihre Kompetenzen wahrheitsgemäß dar. Die Organisation macht Informationen zu ihren Preisen und den AGBs allgemein zugänglich. Werbemaßnahmen müssen wahrheitsgemäß sein. Sie dürfen weder irreführend noch unlauter sein und keine unerfüllbaren Erwartungen wecken.
- 6.2. Die Kommunikation erfolgt adressatengerecht und berücksichtigt dabei zielgruppen- und/oder geschlechtsspezifische Besonderheiten. Die Organisation stellt Transparenz über Zielgruppen-ergebnisse in Ihrer Kommunikation her.
- 6.3. Die Organisation informiert gezielt über regionale Netzwerke und fördert die Teilnahme von Existenzgründer/innen und Jungunternehmer/innen an regionalen und bundesweiten Netzwerken.
- 6.4. Die Beratungsorganisation beteiligt sich an der Darstellung des Wirtschaftspotenzials der spezifischen Zielgruppen durch gezielte Öffentlichkeitsarbeit mit geeigneten positiven Beispielen.
- 6.5. Die Organisation verfügt über ein Beschwerdemanagementsystem, über das die Kunden informiert werden. Regelmäßige Auswertungen der Kundenreklamationen dienen der Verbesserung von Organisation und Beratungsprozess.