

# AUDITBERICHT

Nr. 2016/30

Folge-Audit

am 19.09.2016

Bildungsträger: Gesellschaft für Personalentwicklung  
Gesellschaft m.b.H.

Adresse: Rasumofskygasse 26, 1030 Wien

Verfahrensnummer: 2016-04-0001

## Inhalt

1	Audittierter Bildungsträger .....	3
2	Audittermin und Ort .....	3
3	Beim Audit anwesende Personen .....	3
4	Audit-Team .....	3
5	Auditziel.....	3
6	Auditschwerpunkte .....	3
7	Auditkriterien .....	3
8	Auditnachweise.....	4
9	Eingereichte TrainerInnen.....	5
10	Positive Feststellungen.....	5
11	Verbesserungspotenziale.....	7
12	Sonstiges/Besonderheiten .....	8
13	Zusammenfassung .....	9
14	Auditschlussfolgerung .....	9
15	Antrag des Auditleiters.....	9

# 1 Auditierter Bildungsträger

Der Träger der Bildungseinrichtung ist: **Gesellschaft für Personalentwicklung Gesellschaft m.b.H.**  
Firmenbuch-Nr 125277 g

## 2 Audittermin und Ort

Datum: **19.09.2016**

Ort: **Rasumofskygasse 26, 1030 Wien**

## 3 Beim Audit anwesende Personen

Beim Audit waren folgende VertreterInnen des auditierten Bildungsträgers anwesend:

- Bernhard Capek, LL.B. MA
- Mag. Florian Stieger (Geschäftsführung)
- Clemens Stieger (Geschäftsführung)

## 4 Audit-Team

- Audit-Teamleitung: Dr. Norbert Lachmayr
- AuditorIn: Ulrike Retschitzegger

## 5 Auditziel

### **Folge-Audit (Re-Zertifizierung)**

Feststellung der erforderlichen Nachweise hinsichtlich Erfüllung der formulierten Anforderungen, mit dem Ziel, das „wien-cert“-Zertifikat zu erwerben.

## 6 Auditschwerpunkte

Beim Vor-Ort-Audit wurde auf alle neun „wien-cert“-Kriterien eingegangen. Ausgehend von den Ergebnissen der inhaltlichen Vorabprüfung wurden für das Audit keine Schwerpunktbereiche definiert.

## 7 Auditkriterien

Für das gegenständliche Verfahren gilt das „wien-cert“-Handbuch Version 01/2016. Nach der inhaltlichen Vorabprüfung und der Ergebnisse des Vor-Ort-Audits hat der Bildungsträger in den neun „wien-cert“-Kriterien folgende Punktezahl erreicht:

Kriterien	Maximal erreichbare Punktezahl	Punktezahl der inhaltlichen Vorabprüfung und des Audits
1. Marktpräsenz	3	3
2. Unternehmen	2	2
3. Infrastruktur	2	2
4. Qualitätsverständnis	3	3
5. Diversity Management	3	3
6. Angebote	3	3
7. Erfolgsnachweis	3	3
8. Lehr- u. Trainingspersonal (Qualifikation)	3	3
9. Lehr- u. Trainingspersonal (Weiterbildung)	2	2
<b>GESAMT</b>	24	24

## 8 Auditnachweise

Eingesehene Dokumente und Aufzeichnungen:

- 8.1 Besichtigung der Räumlichkeiten
- 8.2 Agenda für die „Werkbank 2016/5“ (standardisiertes, monatliches Meeting für das Kernteam) mit Vorankündigung der Themen Impulse zu Trends, Customerneeds etc.
- 8.3 Digitale Datei „Prozess TrainerInnen /BeraterInnen-Auswahl“ mit Grundanforderungen, Auswahlkriterien und –prozess sowie Einführung von neuen MitarbeiterInnen bei GfP etc.
- 8.4 „GfP Corporate Design Manual“ als Leitfaden für die Gestaltung interner und externer Kommunikationsmittel mit Stand 16.02.2015, 49 Seiten
- 8.5 „TrainerInnen Handbuch“ mit allen wesentlichen Themen wie z.B. Qualitätsmanagement (mit Hinweisen zu Auseinandersetzung mit der Website), Seminararchitektur und –durchführung sowie CD-Vorgaben etc., 20 Seiten, Zugriff für alle MitarbeiterInnen über eine Dropbox
- 8.6 Markenlandkarte GfP, die im Zuge des Markenprozesses 2015 (mit den Themen Corporate Identity und Corporate Design) erstellt wurde
- 8.7 Diversity Management: Digitale Sammlung von Themen wie Gender und männliche Geschäftsführung sowie von best practice / best case Beispielen und Szenarien, die laufend in die monatlichen „Werkbank“ Meetings eingebracht und diskutiert werden

## 9 Eingereichte TrainerInnen

	Grundausbildung Kriterium 8	Weiterbildung Kriterium 9
1. Bernhard Capek	bereits bei früheren Zertifizierungen nachgewiesen	+
2. Bernhard Einsiedler	bereits bei früheren Zertifizierungen nachgewiesen	+
3. Alexander Schön	bereits bei früheren Zertifizierungen nachgewiesen	+
4. Clemens Stieger	bereits bei früheren Zertifizierungen nachgewiesen	+
5. Reinhard Bacher	bereits bei früheren Zertifizierungen nachgewiesen	+
6. Ulli Brezovich	bereits bei früheren Zertifizierungen nachgewiesen	+
7. Gunda Horvath	+	+
8. Christian Koudela	+	+
9. Fritz Wottawa	-	+
10. Veronika Martinek	-	-

+ Nachweis erbracht - Nachweis nicht erbracht

(+) im Ermessenspielraum der AuditorInnen als einmaliger Nachweis anerkannt, für künftige Re-Zertifizierung nicht mehr ausreichend

Pädagogische Grundqualifikationen für nachstehende TrainerInnen bereits bei früheren Zertifizierungen nachgewiesen:

Ulli Brezovich, Alexander Schön, Bernhard Capek, Clemens Stieger, Bernhard Einsiedler, Eduard Hacker, Florian Stieger, Günther Marincelj

## 10 Positive Feststellungen

- Zusätzliche Teilnahme am Audit auf Wunsch des Bildungsträgers
- Die im letzten Audit genannten positiven Feststellungen sind weiterhin zu nennen.
- Die im letzten Audit genannten Verbesserungspotenziale wurden umgesetzt bzw. die diesbezügliche Vorgehensweise schlüssig erläutert.
- Sehr klare und aussagekräftige Prüfunterlagen bzw. Website

#### Kriterium 1 Marktpräsenz

- Sehr kundInnenorientierte Angebotsplanung und -durchführung: Das Programm ist über die Zeit stabil nachgefragt worden.

#### Kriterium 2 Unternehmen/Verein

- Langjährige Marktpräsenz

#### Kriterium 3 Infrastruktur

- sortierte Präsenzbibliothek
- Gute Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln
- Auswahlkriterien der externen Schulräumlichkeiten schlüssig und im Sinne der KundInnen dargelegt

#### Kriterium 4 Qualitätsverständnis

- Kontinuierliche Weiterentwicklung Leitbild/Visionen
- Transparentes TeilnehmerInnen-Feedback, das auch für die/den jeweilige/n Trainerin/Trainer einsehbar ist
- Hohes Qualitäts selbstverständnis im Sinne der Zielgruppe wurde stimmig dargelegt
- Umfangreiche Datenbanklösungen für alle Geschäftsbereiche, dadurch ist hohe Transparenz der Informationen und Daten gewährleistet, unverändert bzw. aktualisiert, wurden im letzten Audit eingesehen (z.B. asana, 2know2, Yammer)
- Verschriftlichung wesentlicher Prozesse ist im internen Arbeitshandbuch für TrainerInnen vorhanden
- Regelmäßige Meetings mit den TrainerInnen zur Reflexion und Evaluation von Zielen und Inhalten (Werkbank)
- Sehr hohe Standards in der Planung und Abwicklung der Kurse, inkl. gruppenspezifischer Einsatz der TrainerInnen
- Kurze Wege und direkte (meist mündliche) Kommunikation wegen Betriebsgröße
- Das Leitbild wurde überarbeitet, das Arbeits- und Erfolgsverständnis von GfP in drei wesentliche Komponenten aufgeteilt und die Inhalte dazu sehr informativ dargestellt.
- Im Zuge des Markenprozesses 2015 wurden u.a. Leitbild, Logo, Corporate Identity und - Design sowie die Website - als prägnante Erkennungszeichen dem Auftritt und der Arbeitsweise von GfP entsprechend - überarbeitet.

#### Kriterium 5 Diversity Management

- Diversity besitzt sowohl intern als auch in der Gestaltung der Bildungsangebote einen hohen Stellenwert (wurde anhand von Beispielen schlüssig dargelegt)
- Eigene Ansprechperson für die Themenbereiche Gender Mainstreaming und Diversity Management

- Wertschätzende KundInnenorientierung
- Personen mit Behinderung/chronischer Erkrankungen werden im Bereich „Anreisetipps“ gezielt angesprochen
- Themensammlung (z.B. Gender und männliche Geschäftsführung) sowie Sammlung von best cases von TrainerInnen erfahrung, die in die Meetings „Werkbank“ mit Schwerpunktterminen eingebracht und diskutiert werden.
- Besonderer Fokus wird auf die „2nd Generation“ gelegt

#### Kriterium 6 Angebote

- Direktes Eingehen auf die Bedürfnisse von TeilnehmerInnen als Anstoß zur Weiterentwicklung von Maßnahmen, Weiterentwicklung des Bildungsangebots und Entwicklung Maßnahmen (z.B. Werkbank, open wish, Marktbeobachtung, Horizont)
- Der Ansatz von Kulanz als Mittel zur KundInnenbindung wurde schlüssig erläutert.
- Klare und informative Darstellung der Angebote inkl. Teilnahmebedingungen auf der Website
- Gruppengröße bei Lehrgängen ermöglicht individuelles Eingehen auf TeilnehmerInnen
- Die für die AGB üblichen Texte sind mit kurzen Kommentaren „Auf gut GfP-deutsch. Mit Augenzwinkern.“ übersetzt, damit aufgelockert und in Kurzform sehr verständlich gemacht.

#### Kriterium 8 Grundqualifikation/TrainerInnen

- Besonderes Augenmerk auf Passgenauigkeit bei den Kursangeboten bezüglich erforderlicher Qualifikationen und Kompetenzen der TrainerInnen wurde schlüssig dargelegt
- Transparente Einschulungspraxis und Entwicklungsperspektiven für TrainerInnen sind schriftlich festgehalten, die einheitlichen Qualitätskriterien und gelebte Praxis bei Auswahl der TrainerInnen wurden schlüssig erläutert

#### Kriterium 9 Weiterbildung

- Regelmäßige, strukturierte Kommunikation mit den externen TrainerInnen und ReferentInnen (z.B. Werkbanktreffen)

## 11 Verbesserungspotenziale

#### Kriterium 4 Qualitätsverständnis

- Überprüfung, ob wesentliche Dokumente abseits des TrainerInnenhandbuches (z.B. Markenlandkarte) eine Version (z.B. Kalenderjahr) aufweisen

#### Kriterium 6 Angebote

- Prüfung der AGB auf Konformität mit dem Konsumentenschutzgesetz (vgl. Unterlagen des VKI 2013) sowie Aufteilung der AGB für Firmen- und PrivatkundInnen
- Reflexion, ob und wie die Rücklaufquote bei Feedbackbögen in Kursen der Academy zu steigern ist

## 12 Sonstiges/Besonderheiten

- Aufgrund des Anteils an Firmen/In-House-Schulungen wurde auf die eindeutige Rechnungslegung (TeilnehmerIn/ZahlungskundIn) hingewiesen sowie vom Geschäftsführer schlüssig dargelegt, dass Firmenrechnungen immer auf den Firmennamen ausgestellt werden.
- Als künftiger Trend wird von GfP erwartet, dass mehr Einzelpersonen Weiterbildung nachfragen werden. Entsprechend sind Formate und Angebote darauf abzustimmen.
- Feedback bei Inhouse-Schulungen erfolgt i.d.R. durch die beauftragende Firma, Ergebnisrückmeldung an GfP wurde schlüssig dargelegt (Arbeitsplatzbeschreibung)
- Der Bildungsträger wurde über die Meldepflicht bei wesentlichen Veränderungen im Sinne von „wien-cert“ sowie über die Nutzungsmöglichkeiten des „wien-cert“-Logos informiert.
- Die VKI-Expertise zu den AGB der Erwachsenenbildungseinrichtungen wird auf Wunsch des Bildungsträgers dem Auditbericht beigelegt.
- Die Durchführungsbestätigung des Audits verblieb in Kopie beim Bildungsträger.
- Bezüglich Interesse an „Ö-Cert“ wurde auf die entsprechende Website verwiesen.
- Der Kernbereich EB konnte trotz „Entwicklung“ im Namenszug der Einrichtung schlüssig dargelegt werden.
- Allgemeiner Hinweis (jedoch ohne aktuellem Anlassgrund): Durch Kooperationen sind in der Regel wien-cert-relevante Aspekte (z.B. Kostentransparenz, Qualitätssicherung, Rechtssicherheit für KundInnen) betroffen, für die der wien-cert-zertifizierte Bildungsträger bei der Re-Zertifizierung eine dokumentierte Vorgehensweise vorzeigen können muss. Wenn ein Kooperationspartner bei kostenpflichtigen Kursangeboten keine wien-cert-Zertifizierung aufweist, wird dies als meldepflichtige Veränderung des Bildungsträgers angesehen. Es werden in der Regel auch Auswirkungen auf eventuelle Förderungen der TeilnehmerInnen erwartet, entsprechend ist vor einer derartigen Kooperation mit dem waff Kontakt aufzunehmen. Nur bei positivem Ergebnis des waff-Kontaktes ist diese Kooperation unmittelbar an wien-cert als meldepflichtige Veränderung des Bildungsträgers zu melden. Es dürfen maximal 10% aller kostenpflichtigen und tatsächlich im Kalenderjahr durchgeführten Unterrichtseinheiten im Zuge einer Kooperation erfolgen. Dabei sind von der Gesamtzahl der UE etwaige Selbstreflexionen/Praxisstunden abzuziehen. Eine entsprechende Aufstellung (für jedes Jahr) sowie die dokumentierte Vorgehensweise der Kooperation ist im Zertifizierungsverfahren nachzuweisen.

## 13 Zusammenfassung

Der Bildungsträger konnte aufgrund der gezogenen Stichproben alle Nachweise erbringen, die erforderlichen Punkte wurden erreicht. Im Gesprächsverlauf konnte das Audit-Team in Dokumente und Aufzeichnungen Einsicht nehmen. Neben der Beantwortung von zielgerichteten Fragestellungen der AuditorInnen hatten die GesprächspartnerInnen ausreichend Gelegenheit, ihre Prozesse und Abläufe zu erklären und auf Besonderheiten hinzuweisen. Alle Kriterien konnten problemlos nachgewiesen werden.

## 14 Auditschlussfolgerung

Aufgrund der Auditfeststellungen kann die Konformität hinsichtlich der im „wien-cert“-Handbuch (Version 01/2016) formulierten Kriterien bestätigt werden.

## 15 Antrag des Auditleiters

Aufgrund der Feststellungen im Rahmen des Folge-Audits des Bildungsträgers „Gesellschaft für Personalentwicklung Gesellschaft m.b.H.“ stelle ich als Auditleiter den Antrag zur Ausstellung des „wien-cert“-Zertifikats.

Abschließend möchten wir uns im Namen des Audit-Teams für die freundliche Aufnahme, die Bereitstellung der Unterlagen sowie die uneingeschränkte Einsicht in die Auftragsunterlagen und Dokumente bedanken.

Mit freundlichen Grüßen,



Dr. Norbert Lachmayr  
Auditleiter



Ulrike Retschitzegger  
Auditorin

Wien, 20.09.2016