

**ZERTIFIZIERUNG  
FÜR WIENER BILDUNGSTRÄGER**

**wien  
cert**

**Qualitäts-Zeichen für  
Wiener Bildungsträger**

Wiener ArbeitnehmerInnen  
Förderungsfonds  
Ein Fonds der Stadt Wien

**Handbuch Version 2020**

Gültig ab 1.1.2020

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
3.3	Voraussetzungen .....	6
4	Ablauf des „wien-cert“-Verfahrens.....	7
4.1	Einsendung des Begehrens auf die Verleihung von „wien-cert“.....	8
4.2	Eingangsprüfung durch „wien-cert“.....	8
4.3	Einreichung der Prüfunterlagen durch den Bildungsträger .....	8
4.4	Verfahrensschritt 1: Inhaltliche Vorabprüfung .....	9
4.5	Verfahrensschritt 2: Audit beim Bildungsträger.....	9
4.6	Verfahrensschritt 3: Zertifizierung.....	11
5	Verfahrensregelung.....	11
5.1	Allgemeines .....	11
5.2	Erst- und Re-Zertifizierung.....	11
5.3	Gebühren .....	12
5.4	Meldepflicht qualitätsrelevanter Veränderungen .....	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 .....	17
8.1	Marktpräsenz .....	18
8.2	Unternehmen/Verein .....	20
8.3	Bereitstellung adäquater Infrastruktur.....	21
8.4	Qualitätsverständnis .....	22
8.5	Diversity Management (DM).....	23
8.6	Angebote .....	24
8.7	Erfolgsnachweis .....	25
8.8	Lehr-/Trainingspersonal .....	26
8.9	Aus- und Weiterbildung Lehr-/Trainingspersonal.....	27
9	Re-Zertifizierung .....	30
9.1	Marktpräsenz .....	30
9.2	Unternehmen/Verein .....	31
9.3	Bereitstellung adäquater Infrastruktur.....	31
9.4	Qualitätsverständnis .....	32
9.5	Diversity Management.....	33
9.6	Angebote .....	34
9.7	Erfolgsnachweis .....	34
9.8	Lehr-/Trainingspersonal .....	34
9.9	Aus- und Weiterbildung Lehr-/Trainingspersonal.....	35
10	Glossar .....	36

# 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.

Für Fragen bzgl. **Ö-Cert** ist ausschließlich Ö-Cert zuständig.

## 3.2 Ziele

„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)

## 3.3 Voraussetzungen

Folgende formalen Kriterien müssen für die Zulassung zur „wien-cert“-Zertifizierung erfüllt sein:

- Firmensitz/Vereinsitz in Wien,
- Eintrag im Firmenbuch- bzw. Vereinsregister,
- Erwachsenenbildung als Kerngeschäft der Einrichtung bzw. der Organisationseinheit,
- mindestens dreijährige Marktpräsenz.

Neben der Erfüllung aller neun „wien-cert“-Kriterien im Rahmen der Einreichung und dem Audit vor Ort gelten folgende Grundvoraussetzungen für eine „wien-cert“-Zertifizierung:

- Bildungsträger mit „wien-cert“ erkennen die gültige Allgemeine Erklärung der Menschenrechte an und verpflichten sich zur Wahrung demokratischer Prinzipien. Das heißt, der Zugang zu den Bildungsangeboten muss für alle Personen unabhängig von Geschlecht, Alter, Bildung, sozialer oder beruflicher Stellung, politischer oder weltanschaulicher Orientierung und Nationalität möglich sein. Die Freiheit der Meinungsäußerung wird gewährleistet und gefördert. Zudem werden keine antidemokratischen, rassistischen, antisemitischen, sexistischen und andere Menschengruppen diskriminierende Inhalte und Verhaltensweisen zugelassen. Der Bildungsträger bietet keinen Ort für die Verbreitung von antidemokratischen Weltbildern, Propaganda oder Agitation.
- Als Erwachsenenbildung werden 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 verstanden. 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. Nicht dem Bereich der Erwachsenenbildung werden Bildungsangebote zugeordnet, in deren Zentrum z.B. die Vermittlung von wissenschaftlich nicht anerkanntem Wissen steht. „wien-cert“ orientiert sich dabei auch am Ö-Cert-Beurteilungsraster zur Abgrenzung von Erwachsenenbildung und Esoterik (siehe <https://oe-cert.at/media/leitfaden.pdf> Stand 01.07.2017).

## 4 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 Mail (eingescannt oder digital signiert) oder per Post eingebracht werden und ist unter [www.oeibf.at/wiencert](http://www.oeibf.at/wiencert) (im Download-Bereich) verfügbar. Bei einer Re-Zertifizierung kann das Begehren frühestens 6 Monate vor Ablauf des Zertifikates gestellt werden.

- 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 „wien-cert“ 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 Dokumentensammlung 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 digitalen Prüfunterlagen sind (nach Erhalt des Zugangslinks) ausschließlich in der vorgegebenen Datenmaske an „wien-cert“ zu übermitteln. Siehe dazu auch häufig gestellte Fragen (FAQs): [www.oeibf.at/wiencert](http://www.oeibf.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).
- Die Prüfunterlagen sind bestmöglich und inhaltlich vollständig einzureichen, da nur max. zwei Korrekturen (siehe Kap. •) 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, dem Träger namentlich eindeutig zuordenbare Kontakt-E-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 betreffenden 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 dennoch eine zweite AuditteilnehmerIn (z.B. Lehr- oder Trainingsperson) 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 Werktage (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. noch nie zertifiziert, Zertifikat aberkannt/abgelaufen). Es müssen alle Nachweise aus Kapitel 0 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 0 muss im Audit nachgewiesen bzw. erläutert werden.

## 5.3 Gebühren

Für jede Zertifizierung werden € 1.860.- (Pauschalbetrag) in Rechnung gestellt (Stand 01.01.2020). 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

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. Je nach Grad der Änderungen wird die Meldung zur Kenntnis genommen oder der Bildungsträger gegebenenfalls angehalten, entsprechende Maßnahmen in einer angemessenen Frist umzusetzen.

- Als wichtige Aspekte gelten z.B. Änderung des Vereins- bzw. Firmennamens, Änderung Firmenanschrift, starke Veränderung der Kursangebote bzw. der Infrastruktur bzw. des Trainee-Innen-Pools, Konkurs/Insolvenz/Ruhendstellung bzw. Auflösung des Bildungsträgers, Zusammenschluss mit Bildungsträger ohne „wien-cert“, rechtskräftige Verurteilung wegen Verletzungen arbeits- und sozialrechtlicher Bestimmungen.

## 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 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 Darüber hinaus müssen die formalen Zulassungsvoraussetzungen für „wien-cert“ erfüllt sein. Bei der Zertifizierung müssen alle neun „wien-cert“ Kriterien erfüllt werden. Sollte die Organisationseinheit kürzer als 3 Jahre bestehen, so muss der Verein/die Firma Erwachsenenbildung als Kerngeschäft für die auf 3 Jahre fehlende Zeit nachweisen können.
- 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.
- 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, entsprechend wird im Prüfverfahren die dokumentierte Vorgehensweise der Kooperation sowie die Rolle des Bildungsträgers bei der Kooperation (z.B. federführende Durchführung inhaltlich und personell, Zuständigkeit bei Rechnungslegung, geltende AGBs) und entsprechende Transparenz in der Darstellung der Bildungsangebote eingesehen. Für Hinweise auf eventuelle Auswirkungen auf Förderungen für TeilnehmerInnen empfiehlt sich die Kontaktaufnahme mit dem waff.

## 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 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 Mindestpunktezahl (mind. 1 oder 2 Punkte) zu erreichen. Bei Nichterfüllung mindestens eines Kriteriums oder bei Nichterreicherung der 17 Punkte muss daher das gesamte Verfahren als negativ bewertet werden.

Kriterium	Punkte	Beispiel der Bewertungsgrundlage
1. Marktpräsenz:	0-3	Verein bzw. das eingetragene Unternehmen mit Wiener Firmensitz, seit mind. drei Jahren Erwachsenenbildung als wirtschaftlicher Kernbereich sowie qualitative und systematische Weiterentwicklung des Ausbildungsportfolios mit Rücksichtnahme auf KundInnenbedarfe.
2. Unternehmen/Verein:	0-2	Leitbild und transparente, öffentlich zugängliche Beschreibung der Geschäftstätigkeiten und der organisatorischen Struktur sowie Personalführung und strukturierte interne Kommunikation sind vorhanden.
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 vor, KundInnenorientierung ist ein wesentlicher Bestandteil des Qualitätsverständnisses.
5. Diversity Management:	0-3	Systematische Berücksichtigung von Diversity 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:	0-3	Auswahl, Weiterbildung und Qualitätssicherung des Lehr- und Trainingspersonals erfolgen transparent und nach festgelegten Kriterien.
9. Aus- und Weiterbildung Lehr- und Trainingspersonal:	0-2	Es wird pädagogisch-didaktisch geschultes Personal eingesetzt, welches sich regelmäßig nachweislich fachlich und pädagogisch-didaktisch weiterbildet.

<b>Erreichbare Höchstpunktzahl</b>	<b>24</b>
<b>Notwendige Mindestpunktzahl</b>	<b>17 sowie bei keinem Kriterium null Punkte</b>

## 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 – Geschäftstätigkeit

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

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

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

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

- Stellen Sie die quantitative Entwicklung der Teilnahmen an den Bildungsangeboten durch eine grobe Darstellung der Totalwerte pro Jahr, z.B. aufgliedert nach groben strukturellen Kategorien wie Lehrgänge und Seminare, dar.
- Die Kursprogramme (oder eine gleichwertige öffentlich zugängliche Darstellung des Kursangebotes) der letzten drei Jahre müssen eingereicht werden. Sollte das Kursprogramm ausschließlich online veröffentlicht werden, sind einem Kursprogramm gleichwertige Dokumentationen (z.B. Content bzw. digitale Sicherungen der Online-Kursprogramme) für die letzten drei Jahre einzureichen.
- 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 muss in wesentlichen Dokumenten (Impresum, AGB, Zeugnisse, Zahlungsbestätigung, Stempel etc.) ersichtlich sein. Sollte aufgrund eines langen Namenszuges nur eine Kurzform am Stempel verwendet werden können, so sind folgende Optionen denkbar, um die Mindestanforderungen erfüllen zu können: Entweder wird ein erweiterter Stempel eingesetzt oder der Firmen-/Vereinsnamen geändert oder aber es muss der Bildungsträger eine durchgängige gleichrangige Vorgehensweise in allen wesentlichen Dokumenten nachweisen können (z.B. Kopf/Fußzeile mit den vollständigen Informationen).

- Sollte innerhalb der letzten drei Jahre eine Umbenennung des Bildungsträgers erfolgt sein, so ist dies mit einem Firmenbucheintrag nachzuweisen oder gegebenenfalls eine Rechtsnachfolgebestätigung (z.B. 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. 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. Einzelpersonnenunternehmen) 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.
- Bildungsträger ohne Firmenbuch-/Vereinsregister-Nummer (z.B. Gesellschaften bürgerlichen Rechts, Gewerbeschein) sowie Holdings werden nicht zum Verfahren zugelassen.
- Es ist gegebenenfalls mittels objektiver Kenngrößen (z.B. Auszug aus Geschäfts-/Jahresberichten der letzten drei Jahre) nachzuweisen, dass Erwachsenenbildung das Kerngeschäft ist.
- 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.
- Als Kooperation im Sinne von „wien-cert“ gilt die Zusammenarbeit zwischen Bildungsträgern zur gemeinsamen Umsetzung von Bildungsangeboten auf Basis eines Kooperationsvertrags. 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. Vereinbarungen mit Einzelpersonen ohne Rechtsform werden nicht als Kooperation im Sinne von „wien-cert“ anerkannt.

### **Bewertung Kriterium 1:**

**3 Punkte:** Alle Nachweise sind vorhanden, die kundInnenorientierte Weiterentwicklung des Ausbildungsportfolios kann systematisch gesteuert dargelegt werden, die Rücksichtnahme auf KundInnenbedarfe ist belegbar.

**2 Punkte:** Alle Nachweise sind vorhanden, die kundInnenorientierte Weiterentwicklung des Ausbildungsportfolios kann diskursiv 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 wirtschaftliches Kerngeschäft erkennbar ist. Die organisatorische Struktur des Bildungsträgers/der Organisationseinheit ist öffentlich zugänglich und nachvollziehbar.

Personalführung und interne Kommunikation erfolgen strukturiert und dokumentiert.

### Nachweis Kriterium 2.a – Leitbild

- Laden Sie das gültige (mit Datum und Firmen-/Vereinsnamen versehene) Leitbild hoch.
- Beschreiben Sie, wie das Leitbild entwickelt wurde. Wie werden Änderungen intern kommuniziert?
- Wo ist das Leitbild für Interessierte öffentlich zugänglich?

### Nachweis Kriterium 2.b – Organisatorische Struktur

- Laden Sie das gültige (mit Datum und Firmen-/Vereinsnamen versehene) Organigramm hoch.

### Nachweis Kriterium 2.c – Personalführung und interne Kommunikation

- Welche Instrumente der Personalführung (Arbeitsplatzbeschreibungen, MitarbeiterInnen-gespräche, Zielvereinbarungen, etc.) werden eingesetzt? Wie wird dies dokumentiert?
- Welche Strukturen der internen Kommunikation gibt es und wie wird dokumentiert?
- Welche Kommunikationsstrukturen und -wege gibt es in Ihrer Einrichtung speziell für das Lehr- und Trainingspersonal. Welche Unterschiede gibt es dabei zwischen (falls vorhanden) angestellten und freien TrainerInnen?

### Verbindliche Richtlinien:

- Im gültigen Leitbild muss klar ersichtlich sein, dass sich der Bildungsträger als Erwachsenenbildungseinrichtung versteht.
- Das gültige Organigramm muss alle Bereiche und die darin zugeordneten angestellten MitarbeiterInnen des Bildungsträgers abbilden.
- Bei Kleinstbetrieben ohne MitarbeiterInnen werden nicht zutreffende Teile als gegeben in die Punktbewertung fiktiv einbezogen. Bei einer späteren Vergrößerung sind die Nachweise im Zuge der Rezertifizierung vorzulegen.

### Bewertung Kriterium 2:

**2 Punkte:** Das Leitbild und die Darstellung der organisatorischen Struktur sind vorhanden, aktuell, transparent und für Interessierte öffentlich zugänglich. Die Entwicklung und interne Kommunikation des Leitbilds ist dokumentiert. Personalführung und interne Kommunikation erfolgen strukturiert und systematisch dokumentiert.

**1 Punkt:** Das Leitbild und die Darstellung der organisatorischen Struktur sind vorhanden und für Interessierte öffentlich zugänglich. Personalführung und interne 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

- Gibt es neben dem Firmen-/Vereinsstz („Zentrale“) weitere Standorte/Zweigstellen für Erwachsenenbildung? (Mehrere Angaben möglich)
  - nein, nur die Adresse lt. Firmenbuch/Vereinsregister
  - ja, Durchführungsorte (z.B.: Hotels, Schulungsräume) als bloße Infrastruktur tagesweise/kurzfristig angemietet
  - ja, Durchführungsorte/Schulungsräume als bloße Infrastruktur in Dauermiete/in Eigentum, aber ohne ständigem Personal vor Ort
  - ja, Standorte mit ständigem Personal und organisatorischen Strukturen, jedoch keine/geringe Autonomie bei den qualitätsrelevanten Dimensionen
  - ja, zusätzlich zur Adresse lt. Firmenbuch/Vereinsregister weitere Standorte/Zweigstellen mit ständigem Personal und organisatorischen Strukturen, mit höherem Grad an Autonomie bei den qualitätsrelevanten Dimensionen
- Es sind die Adresse(n) aller aktuell von Ihrer Einrichtung dauerhaft angemieteten/im Eigentum befindlichen Schulungsräumlichkeiten anzuführen (Stichtag Begehrensstellung).
- Die Kopie(n) des Mietvertrags/der Mietverträge der von Ihrer Einrichtung dauerhaft angemieteten Schulungsräumlichkeiten sind beizulegen.

#### Nachweis Kriterium 3.b – Schulungsräumlichkeiten

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

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

- Welche Regelungen und Standards für die Auswahl und Ausstattung von Schulungsräumlichkeiten sind bei Ihrem Bildungsträger in Anwendung, um erwachsenengerechtes Lernen sicherzustellen?
- Wie wird die laufende Einhaltung der Regelungen und Standards 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

- Stellen Sie die mittelfristigen und langfristigen Ziele/Visionen Ihrer Einrichtung dar.
- 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 – Qualitätsmanagement

- Beschreiben Sie das Qualitätsmanagement Ihrer Einrichtung. Welche Instrumente werden eingesetzt?
- Beschreiben Sie die KundInnen-Kommunikation in Ihrer Einrichtung: Welche Abläufe und Standards sind definiert? Wie wird sichergestellt, dass Anregungen, Wünsche und Beschwerden bearbeitet werden?

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

- Wie wird die Zufriedenheit der TeilnehmerInnen erhoben? Beschreiben Sie Form und Ablauf der Seminar- und Kursevaluierung.
- Laden Sie Instrumente zur Evaluierung der Seminare/Kurse (z.B. Feedbackbogen) und entsprechende 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 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 (DM)

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 wird gewährleistet, dass Diversity-Kriterien in organisationsinternen Prozessen berücksichtigt und umgesetzt werden? Welche Maßnahmen werden getroffen? Nennen Sie konkrete Beispiele.
- Gibt es schriftliche Leitlinien und Zielsetzungen zu Diversity Management in Ihrer Einrichtung? Wenn ja, laden Sie diese hoch.
- Gibt es eine hauptverantwortliche Person für Diversity Management? Wenn ja, über welche Ausbildung verfügt diese Person?
- Wie wird gewährleistet, dass Diversity-Kriterien bei der Gestaltung und Durchführung von Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen berücksichtigt und umgesetzt werden, z.B. in Kursunterlagen und -programmen? Welche Maßnahmen werden getroffen? Nennen Sie konkrete Beispiele.

### 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 DM sowohl bei organisationsinternen Prozessen als auch bei der Gestaltung/Durchführung 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. 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 DM sowohl bei organisationsinternen Prozessen als auch bei der Gestaltung/Durchführung 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 nimmt bei organisationsinternen Prozessen sowie bei der Gestaltung/Durchführung der Bildungsangebote auf Diversity-Aspekte Rücksicht und kann dies an Hand konkreter Beispiele zeigen. 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 sowie die Geschäftsbedingungen der Bildungseinrichtung.

### Nachweis Kriterium 6 – Aktuelles Kursprogramm

- ➔ Laden Sie das aktuelle Kursprogramm (oder eine gleichwertige öffentlich zugängliche Darstellung des Kursangebotes) 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 marktübliche Kosten und 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 5.6) deutlich als solche gekennzeichnet sein.
- Reißerische Werbung, überzogene Erfolgsdarstellungen, Versprechen unrealistischer Wirkungen (z.B. zur Bewältigung von Lebenssituationen/Krankheiten) sowie überhöhte Preisgestaltung 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 Download-Bereich).
- Ein facebook-Eintrag als primäre Darstellung des Kursangebotes bzw. des Bildungsträgers wird von „wien-cert“ nicht anerkannt da dies eine Registrierung bei facebook voraussetzt.
- Sollte ein Bildungsträger mehrere Websites für den Öffentlichkeitsauftritt nutzen (erkennbar am Impressum), so sind diese alle verfahrensrelevant.
- Die Rechtskonformität der Weiterbildungsangebote sowie das Preis-/Leistungsverhältnis werden im Regelfall von „wien-cert“ nicht geprüft und verbleiben im Verantwortungsbereich des Bildungsträgers.

#### 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 und werden an KundInnen kommuniziert. Bei Erfolg wird eine Teilnahme-/Prüfungsbestätigung ausgestellt, die den Anforderungen von wien-cert entspricht.

### Nachweis Kriterium 7.a – Teilnahmebedingungen

- Sind Voraussetzungen/Bedingungen für die Teilnahme an Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen festgelegt? Wie werden diese an InteressentInnen und TeilnehmerInnen kommuniziert?
- Wie wird die Anwesenheitspflicht geregelt bzw. die Mindestanwesenheit überprüft?

### 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.

### 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.
- Im Rahmen von „wien-cert“ wird eine nachweisbare Mindestanwesenheit von 75% vorausgesetzt.
- Im Idealfall kann der Ablauf für die Erstellung der Teilnahmebestätigungen bzw. Zertifikate unter Berücksichtigung der dokumentierten tatsächlichen Anwesenheit dargelegt werden.
- Eventuelle Kooperationen (vgl. Kapitel 5.4) müssen auf Zeugnissen/Teilnahmebestätigungen explizit aufscheinen (z.B. „in Kooperation mit“).
- Anwesenheitslisten sind für die letzten 3 Jahre nachzuweisen und daher entsprechend zu archivieren.

### Bewertung Kriterium 7:

**3 Punkte:** Alle Unterkriterien erfüllen die formalen Mindestanforderungen. Zudem zeichnen sich alle relevanten Informationen 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

Auswahl und Weiterbildung des Lehr- und Trainingspersonals erfolgen transparent und nach festgelegten Kriterien. Ein nachvollziehbares System der TrainerInnen-Feedbackgespräche im Rahmen der Qualitätssicherung liegt vor.

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

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

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

- Welche organisationsinternen Unterlagen und Verfahren gibt es für die Auswahl des Lehr- und Trainingspersonals?
- Welche Kriterien muss potenzielles Lehr- und Trainingspersonal dabei erfüllen, z.B. pädagogisch-didaktische Qualifikationen, Praxis, etc.?

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

- Welche Instrumente zur Qualitätssicherung werden in Ihrer Einrichtung für das Lehr- und Trainingspersonal eingesetzt (angestellte und freie TrainerInnen)?
- Wie werden die Ergebnisse der Kurs-/Seminarevaluierung in die Qualitätssicherung des Lehr-/Trainingspersonals systematisch einbezogen?
- Beschreiben Sie die Planung und Steuerung der Weiterbildungsaktivitäten des angestellten und freien Lehr-/Trainingspersonals. Wie werden Weiterbildungsaktivitäten dokumentiert?

#### 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 nicht berücksichtigt werden. TrainerInnen, die als zugehörig zum Bildungsträger aufscheinen (z.B. TrainerInnenliste, Website, Kursprogramm), sind unabhängig von der Quantität des Einsatzes zur Zahl der aktiven TrainerInnen zu addieren.
- Die Liste des Lehr- und Trainingspersonals ist mit Datum und Firmen/Vereinsname zu versehen.
- 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:** Der Bildungsträger verfügt über ein transparentes, systematisches und dokumentiertes Auswahlverfahren für das Lehr- und Trainingspersonal. Die Qualitätssicherung des Lehr-/Trainingspersonals kann mittels adäquater Instrumente nachvollziehbar dargestellt und nachgewiesen werden. Weiterbildungsaktivitäten des Lehr-/Trainingspersonals sind systematisch gesteuert und dokumentiert.
- 2 Punkt:** Der Bildungsträger kann ein Auswahlverfahren diskursiv darstellen. Die Qualitätssicherung und Weiterbildungsorganisation können diskursiv beschrieben werden.
- 0 Punkte:** Der Bildungsträger kann die Mindestanforderungen zur Erlangung eines Bewertungspunktes nicht erfüllen. Das Verfahren ist negativ zu bewerten und abzubrechen.

## 8.9 Aus- und Weiterbildung Lehr-/Trainingspersonal

Das Lehr-/Trainingspersonal verfügt über pädagogisch-didaktische Qualifikationen, d.h. ist nachweislich befähigt, mit Gruppen von Erwachsenen zu arbeiten und Wissen zu vermitteln.

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

### Nachweis Kriterium 9.a – 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.

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

- Es sind Weiterbildungsnachweise (im Ausmaß von mind. 8 UE, davon mind. 4 UE pädagogisch-didaktische Weiterbildung) für alle Lehr- und Trainingspersonen zu belegen, die bereits bei Kriterium 9.a eingereicht wurden.

### Verbindliche Richtlinien:

#### GENERELL

- Als pädagogisch-didaktische Aus- und Weiterbildungsnachweise werden Nachweise über die Entwicklung bzw. Erweiterung von pädagogisch-didaktischen Kompetenzen, verstanden, die notwendig sind, um Bildungsprozesse in Gruppen von Erwachsenen in einem intendierten, organisierten Rahmen ergebnisorientiert und professionell unterstützen zu können. Dies betrifft z.B. die Gestaltung von Inhalten, Methoden und Settings, Förderung von Lernaktivitäten und -prozessen, mit Bezug zu einer erwachsenenbildnerischen Tätigkeit.
- Die pädagogisch-didaktische Aus- und Weiterbildung muss 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 pädagogisch-didaktische Aus- und Weiterbildung muss durch öffentlich verfügbare, externe Kursangebote mit externen (nicht beim Bildungsträger beschäftigten) TrainerInnen mit nachweisbarer Expertise vermittelt worden sein.
- 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.
- 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.

- PrüferInnenberechtigungen (TELC, ÖSD-PrüferInnenschulungen, ECO-C, ECDL etc.), fachliche Studienabschlüsse ohne Lehramt (z.B. Germanistik, Publizistik) oder auf Kinder/Jugendliche abzielende Studien (z.B. Kindergartenpädagogik), Befähigungsnachweise, Propädeutika, Prüfungen (z.B. Bilanzbuchhaltung), Personenzertifizierungen nach EN ISO 17024 (z.B. FachtrainerIn) sowie Praxiszeit-, Praktika- oder Arbeitsbestätigungen oder Prüfungen (z.B. Bilanzbuchhaltung, kommissionelle Abschlussprüfungen) werden nicht 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.

#### GRUNDAUSBILDUNG

- Folgende abgeschlossene Qualifikationen (mind. 100 UE) werden automatisch anerkannt, wenn auch die nachfolgenden Richtlinien erfüllt sind: TrainerInnenausbildung, wba zertifizierte/diplomierte ErwachsenenbildnerIn, Lehramtsstudium, Sprachkursleitung u. SprachtrainerInnenausbildung (DaF/DaZ), Studium Pädagogik, Pädak, Masterstudium Bildungswissenschaften, Studium Psychologie, Mediationsausbildung (ausreichend für Liste der eingetragenen MediatorInnen im Justizministerium), SozialarbeiterIn, 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.
- 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.

#### WEITERBILDUNG

- Pro Person ist der Weiterbildungsnachweis von insgesamt 8 UE (à 45 Minuten) verpflichtend, wobei davon mindestens 4 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.
- Sollte eine pädagogisch-didaktische Grundausbildung aus Kriterium 9.a jünger als 5 Jahre sein, wird diese auch als Weiterbildung für Kriterium 9.b anerkannt. Dies ist jedoch pro Person nur einmal einsetzbar, d.h. bei der nächsten Re-Zertifizierung ist ein 8 UE umfassender Weiterbildungsnachweis notwendig.
- Eine Einreichung aller Weiterbildungsnachweise der letzten Jahre ist überschießend 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 NICHT hochzuladen!
- Eine Weiterbildungsbestätigung ohne Bezug zu einem öffentlich verfügbaren Kursangebot ist nur in Einzelfällen zulässig und erfordert eine zusätzliche, einem Kursprogramm (im Sinne von wien-cert) gleichrangige Informationen über die vermittelten Inhalte (z.B. Curriculum) bzw. thematische Expertise. Gleiches gilt für pauschal ausgestellte Bestätigungen über nicht näher beschriebene "pädagogisch-didaktische" Inhalte. Zudem wird darauf hingewiesen, dass derartige Nachweise im Audit vertiefend geprüft werden können.
- Eine vom Bildungsträger ermöglichte (extern zugekaufte) Weiterbildung für mehrere eingereichte TrainerInnen ist zulässig, hier wird in der Regel die externe Einrichtung die Teilnahmebestätigung ausstellen. Im Audit sind dafür Auswahl- und Vergabennachweise zu erbringen. Nicht anerkannt im Sinne einer externen Weiterbildung sind Weiterbildungsmaßnahmen, die von TrainerInnen bestätigt werden, die beim zu zertifizierenden Bildungsträger beschäftigt sind.
- Eine Lehrtätigkeit an Universitäten/FH ersetzt nicht den geforderten Weiterbildungsnachweis.

**Bewertung Kriterium 9:**

**2 Punkte:** Alle Nachweise über die geforderten pädagogisch-didaktischen Grundausbildungen sowie Nachweise über aktuelle Weiterbildungsaktivitäten des Lehr-/Trainingspersonals zu pädagogisch-didaktischen und ggf. fachlichen Inhalten sind vorhanden. Die Nachweise lassen eine interne Qualitätssicherung erkennen und sind aussagekräftig bezüglich der formalen Anforderungen.

**1 Punkte:** Alle Nachweise über die geforderten pädagogisch-didaktischen Grundausbildungen sowie Nachweise über aktuelle Weiterbildungsaktivitäten des Lehr-/Trainingspersonals zu pädagogisch-didaktischen und ggf. fachlichen Inhalten sind vorhanden.

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

## 9 Re-Zertifizierung

Die verbindlichen Richtlinien aus Kap. 8 sind für die gesamte Dauer der aufrechten „wien-cert“-Zertifizierung zu erfüllen, d.h. liegen entsprechend auch jeder Re-Zertifizierung zu Grunde.

**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-/Vereinssitz in Wien.

Der Bildungsträger/die Organisationseinheit 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

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

#### Nachweis Kriterium 1.b – Geschäftstätigkeit

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

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

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

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

- Stellen 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, dar.
- Die Kursprogramme (oder eine gleichwertige öffentlich zugängliche Darstellung des Kursangebotes) der letzten drei Jahre müssen eingereicht werden. Sollte das Kursprogramm ausschließlich online veröffentlicht werden, sind einem Kursprogramm gleichwertige Dokumentationen (z.B. Content bzw. digitale Sicherungen der Online-Kursprogramme) für die letzten drei Jahre einzureichen.
- 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 und Bewertung** siehe Kap. 8.1.

## 9.2 Unternehmen/Verein

Der Bildungsträger/die Organisationseinheit verfügt über ein veröffentlichtes Leitbild, in welchem Erwachsenenbildung als wirtschaftliches Kerngeschäft erkennbar ist. Die organisatorische Struktur des Bildungsträgers/der Organisationseinheit ist öffentlich zugänglich und nachvollziehbar. Personalführung und interne Kommunikation erfolgen strukturiert und dokumentiert.

### Nachweis Kriterium 2.a – Leitbild

- Laden Sie das gültige Leitbild (mit Datum und Firmen-/Vereinsnamen versehen) hoch.
- Wo ist das Leitbild für Interessierte öffentlich zugänglich?

### Nachweis Kriterium 2.b – Organisatorische Struktur

- Laden Sie das gültige Organigramm (mit Datum und Firmen-/Vereinsnamen versehen) hoch.

### Nachweis Kriterium 2.c – Personalführung und interne Kommunikation

- Welche Instrumente der Personalführung (Arbeitsplatzbeschreibungen, MitarbeiterInnen-gespräche, Zielvereinbarungen, etc.) werden eingesetzt? Wie wird dies dokumentiert?
- Welche Strukturen der internen Kommunikation gibt es und wie wird dokumentiert?
- Welche Kommunikationsstrukturen und -wege gibt es in Ihrer Einrichtung speziell für das Lehr- und Trainingspersonal. Welche Unterschiede gibt es dabei zwischen (falls vorhanden) angestellten und freien TrainerInnen?

**Verbindliche Richtlinien und Bewertung** siehe Kap. 8.2.

## 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 garantiert werden.

### Nachweis Kriterium 3.a – Mietverträge

- Gibt es neben dem Firmen-/Vereinsitz („Zentrale“) weitere Standorte/Zweigstellen für Erwachsenenbildung? (Mehrere Angaben möglich)
  - nein, nur die Adresse lt. Firmenbuch/Vereinsregister
  - ja, Durchführungsorte (z.B.: Hotels, Schulungsräume) als bloße Infrastruktur tagesweise/kurzfristig angemietet
  - ja, Durchführungsorte/Schulungsräume als bloße Infrastruktur in Dauermiete/in Eigentum, aber ohne ständigem Personal vor Ort
  - ja, Standorte mit ständigem Personal und organisatorischen Strukturen, jedoch keine/geringe Autonomie bei den qualitätsrelevanten Dimensionen
  - ja, zusätzlich zur Adresse lt. Firmenbuch/Vereinsregister weitere Standorte/Zweigstellen mit ständigem Personal und organisatorischen Strukturen, mit höherem Grad an Autonomie bei den qualitätsrelevanten Dimensionen

- Es sind die Adresse(n) aller aktuellen dauerhaft angemieteten/in Eigentum befindlichen Schulungsräumlichkeiten anzuführen.
- Haben sich die Adressen seit der letzten Zertifizierung verändert? Was hat sich geändert?
- Laufen Mietverträge innerhalb der nächsten 3 Jahre ab? Welche Pläne gibt es?

**Nachweis Kriterium 3.b – Schulungsräumlichkeiten**

- Ist in den Räumlichkeiten (inkl. Zugang im Gebäude) Barrierefreiheit gegeben?
- Laden Sie ggf. Fotos neuer dauerhaft angemieteter Räumlichkeiten hoch.

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

- Welche Regelungen und Standards für die Auswahl und Ausstattung von Schulungsräumlichkeiten sind bei Ihrem Bildungsträger in Anwendung, um erwachsenengerechtes Lernen sicherzustellen?
- Wie wird die laufende Einhaltung der Regelungen und Standards sichergestellt?

**Bewertung** siehe Kap. 8.3.

## 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?
- Stellen Sie die mittelfristigen und langfristigen Ziele/Visionen Ihrer Einrichtung dar.
- 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 Qualitätsmanagement Ihrer Einrichtung. Welche Instrumente werden eingesetzt?
- Beschreiben Sie die KundInnenkommunikation in Ihrer Einrichtung: Welche Abläufe und Standards sind definiert? Wie wird sichergestellt, dass Anregungen, Wünsche und Beschwerden bearbeitet werden?
- Zählen Sie konkret in den letzten drei Jahren umgesetzte Verbesserungen/Weiterentwicklungen bzgl. Qualitätsmanagement auf. Eine bloße Auflistung ist hier ausreichend, diese wird im Audit behandelt.
- Beschreiben Sie davon die aus Ihrer Sicht wichtigste/weitreichendste Veränderung genauer.

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

- ➔ Wie wird die Zufriedenheit der TeilnehmerInnen erhoben? Beschreiben Sie Form und Ablauf der Seminar- und Kursevaluierung.
- ➔ Laden Sie Instrumente zur Evaluierung der Seminare/Kurse (z.B. Feedbackbogen) und entsprechende 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** siehe Kap. 8.4.

## 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

- ➔ Wie wird gewährleistet, dass Diversity-Kriterien in organisationsinternen Prozessen berücksichtigt und umgesetzt werden? Welche Maßnahmen werden getroffen? Nennen Sie konkrete Beispiele.
- ➔ Gibt es schriftliche Leitlinien und Zielsetzungen von Diversity in Ihrer Einrichtung, wenn ja laden Sie diese hoch.
- ➔ Gibt es eine hauptverantwortliche Person für Diversity Management? Wenn ja, über welche Ausbildung verfügt diese Person?
- ➔ Wie wird gewährleistet, dass Diversity-Kriterien bei der Gestaltung und Durchführung von Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen berücksichtigt und umgesetzt werden, z.B. in Kurs- und Seminarunterlagen, Kursprogrammen, etc.? Welche Maßnahmen werden getroffen? Nennen Sie konkrete Beispiele.
- ➔ 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.

**Verbindliche Richtlinien und Bewertung** siehe Kap. 8.5.

## 9.6 Angebote

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

### Nachweis Kriterium 6 – Aktuelles Kursprogramm

- Laden Sie das aktuelle Kursprogramm (oder eine gleichwertige öffentlich zugängliche Darstellung des Kursangebotes) hoch.

**Verbindliche Richtlinien und Bewertung** siehe Kap. 8.6.

## 9.7 Erfolgsnachweis

Die Bedingungen zur erfolgreichen Teilnahme an Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen sowie Prüfungen sind schriftlich festgelegt und werden an KundInnen kommuniziert. Bei Erfolg wird eine Teilnahme-/Prüfungsbestätigung ausgestellt, die den Anforderungen von wien-cert entspricht.

### Nachweis Kriterium 7.a – Teilnahmebedingungen

- Sind Voraussetzungen/Bedingungen für die Teilnahme an den angebotenen Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen festgelegt? Wie werden diese an InteressentInnen und TeilnehmerInnen kommuniziert?
- Wie wird die Anwesenheitspflicht geregelt bzw. die Mindestanwesenheit überprüft?

### 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.

**Verbindliche Richtlinien und Bewertung** siehe Kap. 8.7.

## 9.8 Lehr-/Trainingspersonal

Auswahl und Weiterbildung des Lehr- und Trainingspersonals erfolgen transparent und nach festgelegten Kriterien. Ein nachvollziehbares System der TrainerInnen-Feedbackgespräche im Rahmen der Qualitätssicherung liegt vor.

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

- Die für den Zeitpunkt des Begehrens aktuelle Namensliste des gesamten Lehr- und Trainingspersonals 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 organisationsinternen Unterlagen und Verfahren gibt es für die Auswahl des Lehr- und Trainingspersonals?

- Welche Kriterien muss potenzielles Lehr- und Trainingspersonal dabei erfüllen, z.B. pädagogisch-didaktische Qualifikationen, Praxis, etc.?

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

- Welche Instrumente zur Qualitätssicherung werden in Ihrer Einrichtung für das Lehr- und Trainingspersonal eingesetzt (angestellte und freie TrainerInnen)?
- Wie werden die Ergebnisse der Kurs-/Seminarevaluierung in die Qualitätssicherung des Lehr-/Trainingspersonals systematisch einbezogen?
- Beschreiben Sie die Planung und Steuerung der Weiterbildungsaktivitäten des gesamten Lehr-/Trainingspersonals (angestellte und freie TrainerInnen). Wie werden Weiterbildungsaktivitäten dokumentiert?

**Verbindliche Richtlinien und Bewertung** siehe Kap. 8.8.

## 9.9 Aus- und Weiterbildung Lehr-/Trainingspersonal

Das Lehr-/Trainingspersonal verfügt über pädagogisch-didaktische Qualifikationen, d.h. ist nachweislich befähigt, mit Gruppen von Erwachsenen zu arbeiten und Wissen zu vermitteln.

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

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

Bei früherer 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 Diplome/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.

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

- Es sind Weiterbildungsnachweise (im Ausmaß von mind. 8 UE, davon mind. 4 UE pädagogisch-didaktische Weiterbildung) für alle Lehr- und Trainingspersonen zu belegen, die bereits bei Kriterium 9.a eingereicht wurden.

**Verbindliche Richtlinien und Bewertung** siehe Kap. 8.9.

## 10 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).

### **Bildungsträger**

Im Firmenbuch/Vereinsregister eingetragene Firmen/Vereine, deren Kerngeschäft Erwachsenenbildung darstellt.

### **Begehren**

Dokument, in dem der Bildungsträger die Zulassungsvoraussetzungen für „wien-cert“ nachweist sowie das Interesse einer entsprechenden Zertifizierung bekundet (siehe Kap. 0).

### **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. •).

### **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 Bildungsträgern im Sinne von „wien-cert“ zur gemeinsamen Umsetzung von Bildungsangeboten auf Basis eines Kooperationsvertrags. Vereinbarungen mit Einzelpersonen ohne Rechtsform werden nicht als Kooperation im Sinne von „wien-cert“ anerkannt, die Personen werden als TrainerInnen bewertet und müssten gegebenenfalls Nachweise für Kriterium 8+9 erbringen können.

## **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. ●).

## **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/ eines eingetragenen Vereins. Verfügt über ein hohes Maß an Autonomie, finanzielle und qualitätsrelevante Verantwortlichkeiten und Handlungsbefugnisse.

Die Organisationseinheiten müssen im Organigramm aufscheinen (z.B. „Akademie“) und wesentliche Elemente einer eigenständigen Organisation aufweisen, d.h. einen sichtbareren eigenen Außenauftritt (Website, Folder, Kursprogramm, Briefpapier, Signatur, AGB) mit eigenem Budget sowie einer eigenen Strategie (Leitbild, Ziele der Organisationseinheit) und einer Leitungsfunktion (siehe Kap. 5.6). Darüber hinaus müssen die formalen Zulassungsvoraussetzungen für „wien-cert“ erfüllt sein. Bei der Zertifizierung müssen alle neun „wien-cert“ Kriterien erfüllt werden.

## **Pädagogisch-didaktische Aus- und Weiterbildungsnachweise**

Als pädagogisch-didaktische Aus- und Weiterbildungsnachweise werden Nachweise über die Entwicklung bzw. Erweiterung von pädagogisch-didaktischen Kompetenzen, verstanden, die notwendig sind, um Bildungsprozesse in Gruppen von Erwachsenen in einem intendierten, organisierten Rahmen ergebnisorientiert und professionell unterstützen zu können. Dies betrifft z.B. die Gestaltung von Inhalten, Methoden und Settings, Förderung von Lernaktivitäten und -prozessen, mit Bezug zu einer erwachsenenbildnerischen Tätigkeit.

## **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 (UE)**

Eine Unterrichtseinheit entspricht 45 Minuten.