

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages



# Merkblatt

# Qualitätsnachweis

## Merkblatt zum Nachweis eines Qualitätssicherungssystems eines Beraters oder einer Beraterin

Um die Qualität von geförderten Beratungen zu sichern, sehen die Richtlinien vor, dass die Beratereigenschaft im Sinne der Richtlinien unter anderem nur dann erfüllt ist, wenn die in den Förderprogrammen tätigen Berater/innen auch über ein Qualitätssicherungssystem verfügen.

Es ist deshalb gegenüber dem BAFA als Bewilligungsbehörde nachzuweisen, dass ein geeignetes Instrument zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung erfolgreich im Unternehmen angewandt wird.

Der Nachweis ist über die Profildatei des Beraters/der Beraterin zu führen. Er muss spätestens bis zur Entscheidung über den Antrag eines vom Berater/von der Beraterin beratenen Unternehmens im BAFA vorliegen. Ist dies nicht der Fall, muss der Antrag abgelehnt werden, weil eine Bewilligungsvoraussetzung der Richtlinien – die Beratereigenschaft – nicht erfüllt ist.

Der Nachweis der Qualitätssicherung kann über eine externe Zertifizierung (z.B. aufgrund von DIN ISO-Normen wie ISO 9001, 29990, etc.) erbracht werden. Es ist zu gewährleisten, dass der Nachweis immer aktuell ist.

Verfügt ein Berater/eine Beraterin nicht über eine externe Anerkennung, muss dargelegt werden, dass eine hohe Qualität praktiziert und detailliert zu beschreiben, wie ein hoher Standard im Beratungsunternehmen erreicht wird.

Das von dem Berater/der Beraterin erstellte Qualitätssicherungssystem, muss mindestens Aussagen zu folgenden Punkten beinhalten:

### I. Unternehmensdarstellung und Qualifikation

Ausführungen zu Leitbild und strategische Ausrichtung des Unternehmens, Kompetenz, Weiterbildung, Arbeitsressourcen etc.:

#### 1. Leitbild

- Angaben zum Unternehmen:
  - Firma
  - Geschäftssitz
  - Gründungsdatum
  - ggf. Mitarbeiterzahl
- Tätigkeitsfeld, Leistungsangebote, Zielgruppe und Zielgebiet des Unternehmens
- Grundsätze z.B.:
  - Ehrlichkeit
  - Verschwiegenheit
  - Seriosität
  - Neutralität
  - Vertraulichkeit
  - seriöse Preisbildung und Werbung
  - Grundsatz ordnungsgemäßer Geschäftsführung

#### 2. fachliche Kompetenz

- berufliche Qualifikation der Berater/innen und auch ggf. der Unternehmenszugehörigen
- Tätigkeitsfeld der einzelnen Berater/innen und auch ggf. der Unternehmens-zugehörigen

- Erfahrung im Beratungsbereich – Referenzen
- ggf. Darlegung des Personalbeschaffungsprozesses

### 3. Weiterbildung

- Angebote zur zielgruppenspezifischen Weiterbildung
- Maßnahmen und Umfang der Weiterbildung
- Nachweise zur Weiterbildung
- Zugang zu modernen Medien um sich individuell weiterzubilden
- Umgang mit Veränderungen in der Rechtslage/gesetzliche Änderungen

### 4. personelle Kapazitäten (Einzelberater/in oder mehrere)

- zeitliche Kapazitäten und Verfügbarkeit
- Ausstattung (z.B. Inventar, Räumlichkeiten, Zugang zu Medien)
- Zusammenarbeit mit Kollegen/Behörden/Banken oder Arbeit in Netzwerken
- ggf. Erreichbarkeit der Veranstaltungsstätten

## II. Leistungserbringung und Kundenkommunikation

Erfordernisse und Erwartungen der Kunden bzw. Ermittlung des Beratungsbedarfs; Abbildung und ausführliche Beschreibung des einzelnen Beratungsablaufs von der Werbung der Kunden/innen bis zum Abschluss der Beratung.

Zum Beispiel Aussagen zu:

1. Akquise/Werbung: Möglichkeit und Inhalt einer kostenlosen Vorgespräch
2. Bedarfsermittlung: Festlegung der Reichweite/Tiefe der Beratung  
involvierte Mitarbeiter/innen  
benötigte Daten und Unterlagen  
Orientierung an gesellschaftspolitischen Entwicklungen
3. Auftragsbesprechung: Vertrag und seine Inhalte (Rücktrittsrechte etc.)  
Erstellung der Zeit- und Finanzplanung
4. Durchführung: Darstellung des Beratungsablaufs
5. Feedback: Besprechung der Ergebnisse und Dokumentation der Beratung
6. Nachbetreuung/Kundenpflege

## III. Qualitätskontrolle

1. Festlegung von Qualitätszielen; erforderliche Prozesse und Verantwortlichkeiten; Ermittlung und Bereitstellung der erforderlichen Ressourcen, um die Qualitätsziele zu erreichen; Definition der Anforderungen an Berater bzw. Referenten/innen
2. Darstellung der Erfolgskontrolle, Abgleich zwischen geplantem Auftrag und Beratungsergebnis
  - Auswertung durch Fragebögen/Feedbackbögen/Nachbesprechungen
  - Einbindung der Mitarbeiter/innen in den Evaluationsprozess
  - Möglichkeit zur Einrichtung eines Beschwerdemanagements
  - Benennung der Problembereiche im Arbeitsprozess
  - Benennung der bereits optimal verlaufenden Arbeitsprozesse
  - Fehlerbeseitigung, Ursachenvermeidung

3. Maßnahmenplanung und Umsetzung Einführung eines Prozesses zur ständigen Verbesserung des Qualitätssicherungssystems
  - Ableitung, Festlegung und Umsetzung von Maßnahmen zur Verbesserung
  - Beitrag des einzelnen Mitarbeiters zur ständigen Qualitätsverbesserung
  - Protokollführung zur nachhaltigen Daten-/Informationssicherung
  - Anpassung der neu entwickelten Arbeitsprozesse an den Beratungsablauf

Bitte beachten Sie, dass einige der aufgeführten Punkte eventuell nicht auf ihr Unternehmen zutreffen könnten (zum Beispiel Aussagen zu Mitarbeiter/innen). Falls Sie Vordrucke, Formulare oder Muster während des Beratungsprozesses verwenden, fügen Sie diese bitte Ihren Ausführungen als Anlage bei.

# Impressum

## Herausgeber

Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle  
Leitungsstab Presse- und Öffentlichkeitsarbeit  
Frankfurter Str. 29 - 35  
65760 Eschborn

<http://www.bafa.de/>

Referat: 413

E-Mail: [andreas.renner@bafa.bund.de](mailto:andreas.renner@bafa.bund.de)

Tel.: +49(0)6196 908-2846

Fax: +49(0)6196 908-112846

## Stand

01.12.2015

## Bildnachweis



Das Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle ist mit dem audit berufundfamilie für seine familienfreundliche Personalpolitik ausgezeichnet worden. Das Zertifikat wird von der berufundfamilie GmbH, einer Initiative der Gemeinnützigen Hertie-Stiftung, verliehen.