



## Merkblatt

# Qualitätssicherungssystem

---

Um die Qualität von zu fördernden Beratungen zu sichern, sieht die Förderrichtlinie zur Förderung von Unternehmensberatungen für KMU vor, dass die Beratereigenschaft unter anderem nur dann erfüllt ist, wenn die in dem Förderprogramm tätigen Beratungsunternehmen über ein Qualitätssicherungssystem verfügen.

Das Beratungsunternehmen muss deshalb gegenüber dem BAFA als Bewilligungsbehörde nachweisen, dass ein geeignetes System zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung erfolgreich in seinem Unternehmen angewandt wird.

Den entsprechenden Nachweis müssen Sie in Ihrem Beraterprofil über das Online-Portal hochladen. Die Erlaubnis zum Beratungsbeginn (Informationsschreiben des BAFA) kann erst an Ihre Kunden versandt werden, wenn Sie ein Berater-Profil angelegt haben und dieses vom BAFA freigeschaltet wurde. Ist dies nicht der Fall, muss das BAFA die Anträge Ihrer Kunden ablehnen.

Den Nachweis über ein Qualitätssicherungssystem können Sie durch Vorlage

- eines entsprechenden Zertifikats (z. B. DIN ISO-Normen),
- einer selbsterstellten Dokumentation (Handbuch) oder
- einer Mitgliedsbescheinigung eines Beraterverbandes (z.B. BDU, IBWF, KMU-Berater)

erbringen.

Dieser Nachweis muss den Zeitraum Ihrer Beratertätigkeit im Förderprogramm abdecken. Die Standards bzw. deren Anwendung hinsichtlich der Tätigkeiten der Angestellten müssen aus Ihrem Nachweis hervorgehen. Sie müssen ihn alle zwei Jahre, beginnend ab dem Zeitpunkt der letzten Freischaltung Ihres Berater-Profiles, aktualisiert und unaufgefordert vorlegen. Im Rahmen der Aktualisierung sind die Ergebnisse der stattgefundenen Evaluierung darzustellen. Sollten sich innerhalb dieses Zeitraums Änderungen ergeben, sind Sie aufgefordert, diese unverzüglich anzuzeigen.

Eine von Ihnen selbsterstellte Dokumentation des Qualitätssicherungssystems muss mindestens Aussagen zu folgenden Punkten beinhalten:

### I. Unternehmensdarstellung und Qualifikation

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

#### 1. Leitbild

- Angaben zum Unternehmen:
  - Firma
  - Geschäftssitz
  - Gründungsdatum
  - Mitarbeiterzahl
- Tätigkeitsfeld, Leistungsangebot, Zielgruppe und Zielgebiet des Unternehmens
- Grundsätze (Leitung und Angestellte) z. B.:
  - Ehrlichkeit
  - Verschwiegenheit
  - Seriosität
  - Neutralität
  - Vertraulichkeit
  - Seriöse Preisbildung und Werbung
  - Grundsatz ordnungsgemäßer Geschäftsführung

## 2. Fachliche Kompetenz

- berufliche Qualifikation der angestellten Beraterinnen und Berater
- Tätigkeitsfeld der jeweiligen Beraterinnen und Berater
- Erfahrung im Beratungsbereich – Referenzen
- 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/gesetzlichen Änderungen

## 4. personelle Kapazitäten

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

## II. Leistungserbringung und Kundenkommunikation

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

Zum Beispiel Aussagen zu:

- |                       |   |
|-----------------------|---|
| 1. Akquise/Werbung:   | Möglichkeit und Inhalt eines kostenlosen Vorgesprächs                                     |
| 2. Bedarfsermittlung: | Festlegung der Reichweite/Tiefe der Beratung involvierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter |

- 
- 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 Beratungsleistung
  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 die Beraterinnen und Berater.
2. Darstellung der Erfolgskontrolle, Abgleich zwischen geplantem Auftrag und Beratungsergebnis:
  - Auswertung durch Fragebögen/Feedbackbögen/Nachbesprechungen,
  - Einbindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Evaluationsprozess,
  - Möglichkeit zur Einrichtung eines Beschwerdemanagements,
  - Benennung der Problembereiche bzw. Schwachstellen 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 der durchführenden Mitarbeiter zur ständigen Qualitätsverbesserung,
  - Protokollführung zur nachhaltigen Daten-/Informationssicherung,
  - Anpassung der neu entwickelten Arbeitsprozesse in den Beratungsablauf.