

QUALITÄTSSIEGEL

**der
Oberösterreichischen Erwachsenen-
und Weiterbildungseinrichtungen**



Land Oberösterreich



Impressum:

Erwachsenen- und Weiterbildungsforum Oberösterreich
p.A. Ing.ⁱⁿ Manuela Jachs-Wagner, uGM
Ländliches Fortbildungsinstitut
Auf der Gugl 3, 4021 Linz

Kontakt EBQ-Projektbüro:

Sandra Bröderbauer, BA MA
Mag.^a Maria Presting

Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung am öibf (Österreichisches Institut für
Berufsbildungsforschung)
4020 Linz, Weingartshofstraße 10, Tel. 0732/ 609313
E-Mail: ebqs@ibe.co.at

Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort.....	5
2	Allgemeines zum EB-Qualitätssiegel (EBQ)	6
3	Institutionelle Struktur.....	9
4	Wirkkreis und Preisgestaltung.....	12
5	Grundvoraussetzungen zur Teilnahme	14
6	Verfahrensablauf.....	15
7	Antragstellung	19
8	Kriterienkatalog	19
0.	Vorprüfung.....	20
1.	Institution/ Einrichtung.....	23
2.	Personelles.....	25
3.	Erstellung, Durchführung und Evaluation der Bildungsangebote.....	28
4.	Kund:inneninformation	31
5.	Infrastruktur und Veranstaltungskultur	33
9	Audits.....	36
10	Auditbericht	38
11	Gültigkeit.....	39
12	Verpflichtungen der Akteur:innen.....	39
12.1	EB-Qualitätssiegel-Träger:innen.....	39
12.2	Auditkommission	40
12.3	Projektleitung	40
12.4	Auditor:innen.....	40
13	Datenschutz	41
13.1	Transparenz durch Offenlegung.....	41
13.2	An wen kann ich mich wenden?	42
13.3	Was passiert mit meinen Daten im IBE am öibf und wer erhält sie?	42
13.4	Wie lange werden meine Daten aufbewahrt?	43
13.5	Wo hinterlassen meine Daten im IBE am öibf darüber hinaus noch Spuren?	43
13.6	Welche Informationen gehen nach außen?	43
13.7	Welche Daten von Interessent:innen am Qualitätsverfahren werden schon vor Antragstellung gesammelt?.....	44
14	Qualitätsrahmenmodell Erwachsenenbildung in Österreich (Ö-Cert).....	44
	ANHANG	45
	Anhang 1 Multimediale/ digitale Bildungsangebote	46
	Zum Gegenstand	46
	Definition.....	46
	Für wen und wie kommen die Bestimmungen zur Anwendung?	47
	Die Bestimmungen im Konkreten.....	47
	Anhang 2 Glossar	52

1 Vorwort

„Mit dem EBQ-Qualitätssiegel - Erfolg nachhaltig sichern“

Die Qualitätssicherung in der Erwachsenenbildung ist von entscheidender Bedeutung, um die Bedürfnisse der Lernenden und die Wirksamkeit der Bildungsangebote zu gewährleisten.

Das ÖÖ Erwachsenenbildungs-Qualitätssiegel (EBQ) spielt dabei eine zentrale Rolle, indem es als einzigartiges Instrument dient, um die Qualität von Erwachsenenbildungseinrichtungen zu bewerten und zu zertifizieren. Es entspricht den Anforderungen des österreichischen Qualitätsrahmens für die Erwachsenenbildung (Ö-Cert) und ist sowohl für Einrichtungen in Oberösterreich als auch für solche in Bundesländern ohne eigenes EB-Qualitäts-zertifizierungssystem zugänglich.

Die Motivation zur Teilnahme an diesem Verfahren ist vielfältig. Einerseits bietet das EBQ eine Möglichkeit, die Qualität der Bildungsangebote zu demonstrieren und zu verbessern. Andererseits dient es als ein wichtiges Instrument zur Förderung der Erwachsenenbildung und zur Sicherung der Qualität in diesem Bereich. Die Teilnahme ermöglicht es den Bildungseinrichtungen, sich als qualifizierte und qualitätssichernde Einrichtungen zu positionieren und somit ihre Glaubwürdigkeit und Attraktivität für die Zielgruppen zu erhöhen.

Das IBE-Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung am öibf und das Land Oberösterreich haben mit der Einführung und Begleitung des EBQ-Verfahrens einen wesentlichen Beitrag zur Qualitätssicherung in der Erwachsenenbildung geleistet. Durch die Bündelung der EBQ-Verfahren in einer Organisation gewährleistet das IBE am öibf Transparenz, hohe Professionalität und Anbieterunabhängigkeit in der Abwicklung des EBQ-Verfahrens. Dies trägt dazu bei, die Qualität der Erwachsenenbildung in Oberösterreich zu stärken und zu fördern.

Ein besonderer Dank gilt dem IBE am öibf und dem Land Oberösterreich für ihre Unterstützung und Zusammenarbeit. Die kontinuierliche Weiterentwicklung des EBQ-Verfahrens und die Anpassung an die sich ständig verändernden Anforderungen der Erwachsenenbildungslandschaft sind nur möglich durch die engagierte Zusammenarbeit und die Bereitschaft, innovative Lösungen zu finden. Die Zusammenarbeit mit Ö-CERT ist ebenfalls von großer Bedeutung, um das hohe Qualitätsverständnis und die Bedeutung der Erwachsenenbildung in Österreich sichtbar zu machen und aktuelle Qualitätsentwicklungen mitzuprägen.

Mit dem vorliegenden Handbuch werden die aktuellen Qualitätskriterien vorgelegt, die sowohl den aktuellen Erfordernissen der Kompetenzorientierung in der Bildung als auch den Anforderungen an multimediale Bildungsangebote gerecht werden.

Die Teilnahme am EBQ-Verfahren und die Erlangung des EBQ-Siegels sind nicht nur ein Zeichen der Qualitätssicherung, sondern auch ein Ausdruck des Engagements und der Professionalität der Bildungseinrichtung. Es ist ein Beweis für die Bereitschaft, die Qualität der Erwachsenenbildung kontinuierlich zu verbessern und zu sichern.

Das EB-Forum ÖÖ ist überzeugt, dass Bildungseinrichtungen, die sich für das EB-Qualitätssiegel interessieren, zur Verbesserung der Erwachsenenbildung beitragen. Zusammen können wir die Qualität der Bildung fördern und die Lernenden besser auf die Herausforderungen des Lebens vorbereiten.

Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit und die Möglichkeit, gemeinsam zur Qualität und Innovation in der Erwachsenenbildung beizutragen.

Ing.ⁱⁿ Manuela Jachs-Wagner uGM
Vorsitzende EB-Forum ÖÖ

2 Allgemeines zum EB-Qualitätssiegel (EBQ)

Seit dem Jahr 1998 garantiert das Erwachsenenbildungs-Qualitätssiegel (EBQ) einen einheitlichen und hohen Standard in der Erwachsenenbildung in Oberösterreich. Davon profitieren viele Kund:innen und Nutzer:innen der unterschiedlichen öffentlichen und privaten Bildungseinrichtungen. Das EBQ gibt Qualitätsnormen für Bildungs- und Weiterbildungseinrichtungen vor und schafft so Transparenz für Kund:innen und Auftraggeber:innen, die sich bei Entscheidungen für Bildungsangebote an diesen Vorgaben orientieren können. Denn nur wenn Einrichtungen die definierten Qualitätskriterien erfüllen und nachweisen können, erhalten sie das EB-Qualitätssiegel.

Der wesentliche Nutzen im EB-Qualitätssiegel liegt darin, dass Kund:innen bzw. Nutzer:innen des Bildungsangebotes sich orientieren und außerdem nachhaltig darauf vertrauen können, inhaltlich und methodisch hochwertig betreut zu sein. Die Bildungseinrichtungen profitieren von der ständigen Verbesserung der eigenen Leistung.

Das EB-Qualitätssiegel wird beim Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung am öibf (kurz: IBE am öibf) beantragt. In einem Interview mit den Gesprächspartner:innen der Bildungsorganisation - Audit genannt - holen sich die sachkundigen EBQ-Auditor:innen die erforderlichen Informationen und sichten die entsprechenden Unterlagen. Die zu erfüllenden Kriterien setzen in fünf verschiedenen Bereichen an: bei der internen Organisation der Einrichtung, dem Personal, der Erstellung, Durchführung und Evaluierung der Bildungsangebote, bei Infrastruktur und der Veranstaltungskultur. Bei allen fünf Kriterien spielen die Themen Verbessern, Korrigieren, Evaluieren sowie das Beschwerdemanagement eine wichtige Rolle.

Als Grundlage für die Entwicklung des Verfahrens wurde die international gültige Norm der ISO 9001 herangezogen und mit den wesentlichen Kriterien der Erwachsenenbildung ergänzt. Expert:innen aus unterschiedlichen Bildungseinrichtungen in Oberösterreich werden laufend in die Prozesse der Überarbeitung einbezogen.

Der zugrunde gelegte Kriterienkatalog wurde 2017 zum sechsten Mal evaluiert, überarbeitet und den aktuellen Bedürfnissen der modernen Erwachsenenbildung angepasst, insbesondere im Zusammenhang mit der fortschreitenden Digitalisierung um Kriterien für multimediale Bildungsangebote erweitert. 2024 erfolgte eine weitere inhaltliche Adaptierung des Kriterienkatalogs in Bezug auf das Zielkriterium.

Herzstück der Begutachtung bilden Vor-Ort-Audits, in denen Abläufe, Prozesse, Standardisierungsgrad und gelebter Prozess zu den Inhalten des Kriterienkatalogs erhoben und Verbesserungspotenziale aufgezeigt werden. Der laufende Qualitätsdialog und die kontinuierliche Verbesserung werden über Folgeauditierungen sichergestellt und durch zwischenzeitliche Informationen (z.B. über Rückmeldungen bei Veränderungen oder Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen).

EBQ – Ursprünge und Entstehungsgeschichte

Am 30. November 1998 wurde in feierlichem Rahmen im Landhaus Oberösterreich erstmals das „Qualitätssiegel der öö. Erwachsenen- und Weiterbildungseinrichtungen“ von Bundesministerin Elisabeth Gehrler und Landeshauptmann Dr. Josef Pühringer den geprüften und auditierten Mitgliedseinrichtungen des Erwachsenenbildungsforums Oberösterreich (EB-Forum ÖÖ) verliehen.

Infolge des 1995 vom „market-Institut“ durchgeführten Projekts „Planquadrat 2001 Weiterbildung in OÖ“ hatte das EB-Forum OÖ differenzierte Qualitätsstandards für die gemeinnützigen Erwachsenenbildungseinrichtungen und die öffentlichen Bibliotheken entwickelt, deren Erfüllung die Qualität der Bildungsangebote der am Verfahren teilnehmenden Institutionen garantiert. Gefördert wird das Vorhaben seither vom Land Oberösterreich.

Erfolgsfaktor: Die Vielfalt der OÖ Erwachsenenbildungslandschaft einbeziehen

Das Erwachsenenbildungs-Qualitätssiegel genießt hohen Stellenwert für die oberösterreichischen Bildungseinrichtungen und deren Qualitätsbestreben. Dies zeigt sich unter anderem an der regen **Partizipation** unterschiedlichster Erwachsenenbildungseinrichtungen:

- Bis zum Jahr 2015 haben alle 15 Mitgliedsorganisationen des EB-Forum OÖ, die ihnen zugerechneten eigenständigen Erwachsenenbildungseinrichtungen sowie über 200 regionale und lokale Einrichtungen innerhalb dieser Struktur und darüber hinaus 75 Bibliotheken das oberösterreichische EB-Qualitätssiegel erworben und laufend aktualisiert.
- Weiters haben im Zeitraum 2000 bis 2015 insgesamt mehr als 200 private Bildungseinrichtungen am Erwachsenenbildungsqualitätssiegel teilgenommen. Seither befinden sich ca. 120 private Einrichtungen im Verfahren, die im Drei-Jahres-Zyklus die Gültigkeitsdauer des Siegels mittels Audits aktualisieren.

Das EBQ schafft es dabei, die unterschiedlichsten Strukturen der Bildungseinrichtungen gleichermaßen abzudecken. Der Kriterienkatalog ist dabei auf die unterschiedlichsten Inhalte der gesamten Bildungslandschaft (z.B. Angebote im Bereich Gesundheit, EDV, Sprachen, berufsbezogene Bildung oder allgemeine, politische und kulturelle Bildung) und ihre Vermittlungssettings (z.B. Kurs, Seminar, Vortrag, Lehrgänge) gleichermaßen anwendbar und berücksichtigt darüber hinaus die strukturellen Besonderheiten hinsichtlich:

- *Größe und Spezialisierung der Einrichtung:* vom Ein-Personen-Unternehmen in einer Marktnische bis hin zu konzernhaft strukturierten Anbieter:innen mit umfangreichem Angebot
- *Personal:* ordentlich angestellte Mitarbeiter:innen in Vollzeit oder (teilweise auch: sehr geringer) Teilzeit, ehrenamtliches Personal, Honorarkräfte/ freie Mitarbeiter:innen etc.
- *Dezentralität:* Nebenstandorte zur Zentrale sowie regionale und/ oder lokale Stellen finden dem gegebenen Grad an Eigenständigkeit entsprechend Berücksichtigung im Qualitätssicherungsverfahren

Mit dem EBQ wurde somit im Laufe der Jahre ein Verfahren entwickelt, dass die Vielfältigkeit des Erwachsenenbildungssektors in Oberösterreich aktiv aufgegriffen hat, um Qualität in den Bildungseinrichtungen unabhängig von ihren strukturellen Besonderheiten zu etablieren. Der partizipative Anspruch bedingt im Vorfeld von insbesondere Neuauditorien eine gewisse Beratungsintensität (sowie auch Übersetzungsarbeit der „Qualitätssicherungssprache“ in die „Bildungssprache“ und fallweise wieder retour) in Zusammenhang mit dem Verfahren. Dies wird jedoch von den Bildungseinrichtungen hochgeschätzt.

Begleitend zum partizipativen Anspruch des EBQ ist die **Handhabbarkeit** für die Bildungseinrichtungen von hoher Bedeutung. Rückmeldungen von Träger:innen des EB-

Qualitätssiegels zufolge ist diese vergleichsweise mit anderen Qualitätsverfahren gut gegeben, die Kosten seien überschaubar. Die Erfahrung zeigt, dass Erstauditorien sehr wohl als „Aufwand“ eingeschätzt werden, sich aber bereits im Zuge der Vorbereitungen auf das Audit oder spätestens beim ersten Folgeaudit die Wahrnehmung einstellt, dass „dieser Aufwand sich auf jeden Fall gerechnet hat“. Überdies seien die Vorarbeiten der Einrichtungen gut integrierbar in die Arbeit der Bildungseinrichtungen, in der Regel werden gelebte Prozesse in Form von Ablauf- bzw. Prozessbeschreibungen verschriftlicht, standardisiert und in Gesamtzusammenhang gebracht (Regelkreis), was nicht nur zur Professionalisierung sondern insbesondere auch zur Reflexion beiträgt.

Rolle im Qualitätsmanagement in der Erwachsenenbildung

Das EB-Qualitätssiegel bewirkt in Oberösterreich:

- Qualitätsgesicherte Bildungsangebote durch regelmäßige Prüfungen in Form von Audits – Bildungseinrichtungen melden hierzu zurück, dass durch die Audits Impulse von außen kommen, die ihre Reflexionsarbeit bereichern
- Professionalisierung der Erwachsenenbildungseinrichtungen, die sich einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess unterziehen – Fortschritte in der Professionalisierung werden nicht nur im Zuge der Folgeaudits sichtbar; insbesondere hinsichtlich der Weiterentwicklung von Prozessen und Abläufen melden viele EBQ-Träger:innen unmittelbaren, positiven Nutzen zurück
- Transparenz für an Weiterbildung interessierte Menschen auf einem sich stark verändernden Bildungsmarkt
- Vertrauen und Sicherheit in EBQ-auditierte Erwachsenenbildungseinrichtungen – auf die Marke „EB-Qualitätssiegel“ können Kund:innen vertrauen
- Wettbewerbsvorteil, Imageverbesserung und Beratungsnutzen für EBQ-auditierte Erwachsenenbildungseinrichtungen

Über Oberösterreich hinaus ist das EB-Qualitätssiegel ein Vorreitermodell für Qualitätssicherung in der Erwachsenenbildung, einige später entwickelte Verfahren bzw. Siegel haben sich konzeptiv am EBQ orientiert. Das EBQ ist auch anerkannt als Qualitätssicherungsbasiszertifikat für den bundesweit einheitlichen Qualitätsrahmen der Erwachsenenbildung Ö-Cert. In diesem Zusammenhang hat das EBQ eine weitere Aufwertung erfahren und Anfragen aus anderen Bundesländern haben sich gemehrt. Mit dem Jahr 2012 hat sich das EBQ daher auch für Bildungsorganisationen in anderen Bundesländern geöffnet und erfährt in diesem Bereich eine steigende Resonanz.

Kund:innen-Nutzen durch Transparenz und Förderzugang

Die Kriterien des EBQ sind offen zugänglich und im Handbuch umfangreich dargelegt. Bildungsinteressierte erkennen die Marke „EB-Qualitätssiegel“ als Symbol für „geprüfte Qualität“ und nutzen dies zu ihrer Orientierung bei der Wahl von Bildungsträger:innen und Angeboten.

Im Jahr 2007 wurde dieser Nutzen des EBQ im Rahmen des ESF-Projekts „INSI-QUEB“ (Instrumente zur Sicherung der Qualität und Transparenz in der Erwachsenenbildung in Österreich; siehe: Materialien zur Erwachsenenbildung 1/2007, Seite 25) auch von unabhängigen Bildungsexpert:innen bestätigt:

„Das Oberösterreichische Qualitätssiegel ist ohne Zweifel ein sinnvolles Instrument, wobei es einerseits der internen Qualitätssicherung in Institutionen dient, aber [...] auch für die Teil-

nehmerInnen von Nutzen sein kann. [...] Vor allem, wenn die Kriterien des Siegels offen dargestellt sind, können sich AdressatInnen von der Qualität einer Einrichtung beziehungsweise einer Veranstaltung überzeugen.“

Das EB-Qualitätssiegel verfügt über eine breite Akzeptanz und Anerkennung bei den Bildungskonsument:innen, privaten und öffentlichen Erwachsenenbildungseinrichtungen sowie öffentlichen Institutionen (Land OÖ, AMS etc.). Es stellt eine wichtige Entscheidungsgrundlage für folgende Förderungen dar:

- Bildungskonto des Landes OÖ
- diverse AMS-Förderungen

Bildungsinteressierte und Bildungskund:innen profitieren somit in mehrfacher Weise vom EBQ: Im Vorfeld dient es der Transparenz (grundlegende Informationen zu Bildungsträger:innen), zur Orientierung und als Entscheidungshilfe im Zusammenhang mit der Auswahl eines Bildungsangebots. Sollten bei Bildungskund:innen während des Bildungsbesuchs Beschwerden betreffend Umsetzung der EBQ-Prüfkriterien durch die/ den Bildungsanbieter:in auftreten, können diese über den Weg des EBQ eingebracht werden (vgl. Prozessbeschreibung Beschwerde). Insofern leistet das EBQ auch einen Beitrag zum KonsumentInnenschutz im Bereich der Bildungsdienstleistungen. Überdies sind oben genannte Förderzugänge möglich, sofern Bildungseinrichtungen über das EBQ verfügen.

3 Institutionelle Struktur

Alle 15 Mitgliedseinrichtungen des EB-Forum OÖ nehmen seit 1998 mitsamt ihrer regionalen und lokalen Struktur kontinuierlich am EBQ-Verfahren teil.

Mit 1. Jänner 2000 hat das EB-Forum OÖ privaten Einrichtungen den Erwerb des EB-Qualitätssiegels ermöglicht. Aus Gründen der Objektivität wurde der Auftrag der Überprüfung der Qualitätskriterien an eine anerkannte und unabhängige Einrichtung - dem Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung - erteilt. Seit 2015 hat das damalige IBE auch die Verwaltung und Durchführung des EBQ-Verfahrens für Mitgliedseinrichtungen des EB-Forum Oberösterreich übernommen.

Erwachsenenbildungsforum Oberösterreich

„Das Erwachsenenbildungsforum Oberösterreich, kurz „EB-Forum OÖ“, besteht seit dem 2. Dezember 1993 und ist ein freiwilliger Zusammenschluss oö. Erwachsenenbildungseinrichtungen, die laut Erwachsenenbildungs-Förderungsgesetz von 1973 den anerkannten Österreichischen Erwachsenenbildungsverbänden angehören“¹

Präsidium des EB-Forum OÖ:

Vorsitz: Ing.ⁱⁿ Manuela Jachs-Wagner, uGM (Ländliches Fortbildungsinstitut)

Vorsitz-Stellvertretung: Mag.^a Iris Rattenböck-Höllerl (VHS Linz)

Mag. Harald Wolfslehner (WIFI OÖ)

Sascha Lindenmayr (Österreichischer Gewerkschaftsbund)

Mag. Günther Lengauer (Sankt Magdalena Bildung Seminar Hotel)

Mag.^a Melanie Wurzer, BA (Katholisches Bildungswerk OÖ)

¹ Siehe: <https://www.weiterbilden.at/eb-forum-ooe/> [Zugriff am 31.01.2024]

Mitgliedseinrichtungen des EB-Forum OÖ:

AK-Bildungshaus Jägermayrhof
4020 Linz, Römerstraße 98, Tel. 0732 / 770363
E-Mail: jaegermayrhof@akoee.at
<http://ooe.arbeiterkammer.at/service/jaegermayrhof/jaegermayrhof.html>

ARGE Bildungs- und Ordenbildungshäuser/Forum Katholischer Erwachsenenbildung der Diözese Linz
4020 Linz, Kapuzinerstraße 84, Tel. 0676/8776-3281
E-Mail: forum-kath-eb@dioezese-linz.at; www.dioezese-linz.at/forum-kath-eb

Berufsförderungsinstitut Oberösterreich / Berufliches Bildungs- und Rehabilitationszentrum (BFI/BBRZ)
4021 Linz, Muldenstraße 5, Tel. 0810/004 005 oder 0732/6922-0
E-Mail: service@bfi-ooe.at oder office@bfi-bbrz.at, www.bfi-ooe.at

Bibliotheksfachstelle der Diözese Linz
4021 Linz, Kapuzinerstraße 84, Tel. 0732 / 7610-3283
E-Mail: biblio@dioezese-linz.at, www.dioezese-linz.at/bibliotheken

Bildungshaus Schloss Puchberg
4600 Wels, Puchberg 1, Tel. 07242 / 47537
E-Mail: puchberg@dioezese-linz.at, www.schlosspuchberg.at

Bildungszentrum St. Magdalena
4040 Linz, Schatzweg 177, Tel. 0732 / 253041-0
E-Mail: office@sanktmagdalena.at, www.sanktmagdalena.at

Evangelisches Bildungswerk Oberösterreich (EBW OÖ)
4020 Linz, Bergschlösslgasse 5, Tel. 0732 / 657565
E-Mail: ooe@evang.at, <http://ebw-ooe.evang.at>

Katholisches Bildungswerk OÖ
4020 Linz, Kapuzinerstraße 84, Tel. 0732 / 7610 – 3211
E-Mail: kbw@dioezese-linz.at, www.katholischesbildungswerk.at

Landesverband oberösterreichischer Bibliotheken (LVOÖB)
4840 Vöcklabruck, Hinterstadt 13-15, Tel. 07672-760248
www.lvoee.bvoe.at

Landesverband OÖ Volksbildungswerk (OÖ. VBW)
4020 Linz, Promenade 33, Tel: 0732 / 77 31 90
E-Mail: office@ooevbw.org, www.ooevbw.at

Ländliches Fortbildungsinstitut der Landwirtschaftskammer Oberösterreich (LFI OÖ)
4021 Linz, Auf der Gugl 3, Tel. 0732 / 6902-0
E-Mail: info@lfi-ooe.at, www.lfi-ooe.at

Verband Oberösterreichischer Volkshochschulen (VOÖV)
4020 Linz, Bulgariplatz 12, Telefon: 0732/ 666001
E-Mail: office@vhs-verband-ooe.at, www.vhs-verband-ooe.at

Verband Österreichischer Gewerkschaftlicher Bildung (VÖGB)
Landesorganisation Oberösterreich
4020 Linz, Weingarthofstraße 2, Tel. 0732 / 665391-6014
E-Mail: voegb.ooe@oegb.at, www.gewerschaft-ooe.at

Volkswirtschaftliche Gesellschaft Oberösterreich (VGOÖ)
4020 Linz, Wiener Straße 150, Tel. 0732 / 792823
E-Mail: office@vwgooe.at, www.vwgooe.at

Wirtschaftsförderungsinstitut Oberösterreich (WIFI OÖ)
4020 Linz, Wiener Straße 150, Tel. 05 7000 77
E-Mail: kundenservice@wifi-ooe.at, www.wifi.at

Qualitätssiegel oö. Erwachsenenbildungseinrichtungen (EBQ)

EBQ-Projektbüro (IBE am öibf):

- Sandra Bröderbauer BA, MA
- Mag.^a Maria Presting

4020 Linz, Weingartshofstraße 10,
Tel. 0732 /609313, E-Mail: ebqs@ibe.co.at, Website: www.ibe.co.at

Auditkommission:

- Vertreter Land OÖ, Direktion Gesellschaft, Soziales und Gesundheit
- Ing.ⁱⁿ Manuela Jachs-Wagner, uGM (Ländliches Fortbildungsinstitut), Vorsitz EB-Forum OÖ
- Vertreter der EB-Forum-Mitgliedseinrichtungen: Mag.^a Iris Ratzenböck-Höllnerl, VHS Linz
- EBQ-Projektbüro: Sandra Bröderbauer BA MA, Mag.^a Maria Presting

Auditor:innen

Sandra Bröderbauer, BA MA
Mag. Thomas Lankmayer
Mag.^a Maria Presting
Mag.^a Sandra Rigler
Astrid Diwischek, MSc
Mag.^a Renate Sepp
Mag.^a Nicole Sonnleitner, MSc
Mag.^a Ing.ⁱⁿ Gudrun Tukovits
Mag.^a Christine Wolfmayr
(Stand: April 2026)

4 Wirkkreis und Preisgestaltung

EB-Qualitätsaudits für Erwachsenenbildungseinrichtungen

Für Erwachsenenbildungseinrichtungen mit Sitz in Oberösterreich besteht die Möglichkeit beim Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung am öibf das EB-Qualitätssiegel zu beantragen. Das Institut ist beauftragt, die Voraussetzungen für die Verleihung des Qualitätssiegels zu prüfen und darüber einen Auditbericht zu erstellen. Die Verleihung des EB-Qualitätssiegels erfolgt durch das EB-Forum OÖ.

Seit September 2010 können sich auch folgende österreichische Einrichtungen auditieren lassen:

- EB-Einrichtungen mit Sitz in OÖ und Tochterunternehmen in anderen Bundesländern
- EB-Einrichtungen mit Sitz in Bundesländern, wo kein eigenes Qualitätssystem angeboten wird (ausgenommen sind derzeit Salzburg, Niederösterreich und Wien)

Die Auditierungen sind mit finanziellem Aufwand verbunden (Erstaudit: € 2.420,- inkl. 10 % MwSt). Das EB-Qualitätssiegel hat eine Gültigkeitsdauer von drei Jahren und kann durch ein Folgeaudit (€ 2.360,- inkl. 10% MwSt) verlängert werden. Bei gravierenden Mängeln im Zuge des Erst- oder Folgeaudits besteht die Möglichkeit eines kostenpflichtigen Nachaudits.

Mit diesen o.a. Kostenbeiträgen werden alle mit der Auditierung verbundenen Aufwände gedeckt:

- Telefonberatung
- Vorprüfung der Grundvoraussetzungen zur Auditierung
- Vor-Ort-Auditgespräch mit zwei qualifizierten Auditor:innen
- Erstellung des Auditberichts
- Vorlage bei der EB-Qualitätskommission
- Verleihung des Zertifikats
- Veröffentlichung der Zertifikatsträger:innen auf der IBE-Website und Aktualisierung dieser Daten
- Zeitgerechte Verständigung über den Ablauf des Zertifikats

Sollte es im Zuge des Verfahrens zu keiner Vor-Ort-Auditierung kommen, werden Spesen der bis dahin angefallenen Kosten berechnet.

Bei Auditierungen außerhalb von OÖ müssen zusätzliche Reise- und Aufenthaltskosten gesondert in Rechnung gestellt werden.

1. Grundsätzlich gelten die gleichen Preise, wenn die Anfahrt nicht länger als 1 Stunde dauert:
 - Erstaudit: € 2.420,- inkl. 10 % MwSt
 - Folgeaudit: € 2.360,- inkl. 10% MwSt
2. Bei Anfahrt länger als 1 Stunde: zusätzliche Verrechnung von € 70,- pro Stunde und Auditor:in

EB-Qualitätssiegel für private EB-Einrichtungen

3. Zusätzlich wird für die Strecke außerhalb von OÖ das amtliche Kilometergeld bzw. die Reisekosten durch den öffentlichen Verkehr verrechnet.
4. Falls die lange Anreise eine Übernachtung erforderlich macht, dann sind die Übernachtungskosten für zwei Auditor:innen zu übernehmen.

Das IBE am öibf erstellt der Einrichtung nach positiver Vorprüfung ein Anbot mit genauer Kostenaufstellung.

Sollte es im Zuge des Verfahrens zu keiner Vor-Ort-Auditierung kommen, werden Spesen entsprechend den bereits angefallenen Kosten berechnet. Dies betrifft auch kurzfristige Änderungen und Absagen des Audits seitens der Einrichtung.

(Stand: April 2026)

Sonderfall: Anerkennung von einzelnen Bildungsmaßnahmen durch das Bildungskonto des Landes OÖ

Einrichtungen, die Aus- und Weiterbildungen anbieten, deren Haupttätigkeit jedoch nicht die Erwachsenenbildung ist und/ oder deren Bildungsangebot nicht vielfältig ist, haben die Möglichkeit, die Anerkennung von einzelnen Bildungsmaßnahmen des Bildungskonto des Landes OÖ zu erreichen. Im Rahmen eines Begutachtungsverfahrens anhand eingereicherter Dokumente wird die Einhaltung von Mindestqualitätsstandards bei der Durchführung von einzelnen Bildungsmaßnahmen geprüft und somit die Anerkennung als Bildungsveranstaltung durch das Bildungskonto des Landes OÖ bescheinigt.

Informationen in Form einer Verfahrensanleitung sowie das Antragsformular befinden sich auf der Website des IBE am öibf unter „Sonderfälle: Bildungsanbieter:innen außerhalb des Wirkungskreises von EBQ“:

<https://www.ibe.co.at/de/bildungsguetesiegel/bildungseinrichtungen-ebq.html>

5 Grundvoraussetzungen zur Teilnahme

Folgende Grundvoraussetzungen müssen erfüllt sein, damit eine Teilnahme am EBQ möglich ist. Diese werden im Rahmen einer „Vorprüfung“ untersucht. Sind die Kriterien erfüllt, kann der nächste Schritt der Vor-Ort-Auditierung durchgeführt werden.

A) Organisationsbezogene Grundvoraussetzungen:

1. Erwachsenenbildung ist die Haupttätigkeit der Organisation
2. Der/ die Leiter:in oder zumindest ein/ e Mitarbeiter:in der Einrichtung muss zwei Jahre Berufspraxis in einer EB-Einrichtung und/oder eine pädagogische Ausbildung bzw. Berufsausbildung mit pädagogischer Zusatzqualifikation nachweisen.
3. Es werden nur eingetragene bzw. protokollierte Unternehmen bzw. Vereine zugelassen.
4. Das Unternehmen/ der Verein muss zum Zeitpunkt der Antragstellung seit mindestens zwei Wirtschafts- bzw. Kalenderjahren Erwachsenenbildungs-/ Weiterbildungsmaßnahmen durchgeführt haben.
5. Die Geschäftsbedingungen der Organisation müssen öffentlich transparent bzw. allgemein zugänglich sein.

B) Angebotsbezogene Grundvoraussetzungen:

6. Die Bildungsangebote stehen in keinem Zusammenhang mit Produktschulungen.
7. Die Bildungsveranstaltungen sind für alle Interessent:innen frei zugänglich.
8. Die Bildungsangebote werden selbständig, regelmäßig angeboten und veröffentlicht.
9. Das Bildungsprogramm ist vielfältig, d.h. es werden zumindest 10 unterschiedliche Kurse/ Seminare/ Veranstaltungen im Wirtschaftsjahr/ Kalenderjahr angeboten.
10. Das Bildungsangebot der Organisation folgt einem kompetenzorientierten² Verständnis von Erwachsenenbildung, d.h. verfolgt das Ziel, Bildungsteilnehmer:innen zu selbstständigem, kompetentem, reflektiertem, eigenverantwortlichem Handeln in Bezug auf das jeweilige Bildungsthema zu ermächtigen.
11. Das Preis-/ Leistungsverhältnis entspricht den in Oberösterreich marktüblichen Verhältnissen.
12. Die Bildungsveranstaltungen orientieren sich an den Prinzipien einer demokratischen Gesellschaft und an den in der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte formulierten Werten.

C) Grundvoraussetzungen hinsichtlich des Qualitätssystems:

13. Für eine Verleihung des EB-Qualitätssiegels muss das Qualitätssystem der Einrichtung beschrieben und implementiert sein sowie eine Kontinuität des Qualitätssystems gegeben sein (Evaluation).
14. Bei Folgeaudits: Die EB-Einrichtung verpflichtet sich zur Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems im Sinne einer „Lernenden Organisation“.
15. Die zur Auditierung vorgelegten Unterlagen sind aktuell, gültig und von der Leitung freigegeben (z.B. Leitbild, Organigramm, Zielvorgaben).

² Der zugrundeliegende Kompetenzbegriff versteht sich dabei nicht eingeschränkt auf die (berufliche) Verwertbarkeit, sondern orientiert sich am umfassenden Verständnis bei Oskar Negt (Identitätskompetenz, Wissenskompetenz, technologische Kompetenz, historische Kompetenz, Gerechtigkeitskompetenz).

6 Verfahrensablauf

Das Verfahren zum EBQ ist nachfolgend im Überblick dargestellt und wird anschließend ausführlich beschrieben.



1. Der Antrag auf Verleihung des „Qualitätssiegels der Oberösterreichischen Erwachsenen- und Weiterbildungseinrichtungen“ wird direkt beim Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung am öibf (IBE am öibf) eingebracht.
2. Nach Eingang des Antrags und aller zur Überprüfung notwendigen Geschäftsdokumente wird vom IBE am öibf in Abstimmung mit dem Vorsitz des EB-Forums OÖ gemäß den Kriterien des „Qualitätssiegels der Oberösterreichischen Erwachsenen- und Weiterbildungseinrichtungen“ des EB-Forum OÖ eine Vorprüfung zur Auditierung in Form einer Dokumentenprüfung durchgeführt. Treten im Zuge der Vorprüfung noch weitere Klärungsbedarfe auf, kann das IBE am öibf zusätzliche Unterlagen anfordern und Informationen einholen, die nicht im Handbuch angeführt sind, aber der inhaltlichen Entscheidung über die Vorprüfung sachdienlich sind, z.B. diverse schriftliche Nachweise, Auskünfte über die wirtschaftliche Stabilität der Organisation, Auskünfte betreffend die Unbescholtenheit von handelnden Personen.
3. Die Einrichtungen erhalten eine schriftliche Verständigung per E-Mail über das Ergebnis der Vorprüfung. Positiv vorgeprüfte Einrichtungen werden zur Auditierung zugelassen.
4. Sollte es im Zuge des Verfahrens zu keiner Vor-Ort-Auditierung kommen, werden Spesen entsprechend den angefallenen Kosten berechnet. Dies betrifft auch eine kurzfristige Auditabsage seitens des Bildungsträgers. Der Bildungsträger hat für das eigene institutsinterne Team, das beim Audit anwesend sein soll, in Krankheitsfällen oder bei Verhinderungen für einen geeigneten Ersatz zu sorgen. Ein bereits terminisiertes Audit kann von Seiten der Einrichtung nur bei schwerwiegenden Gründen bis spätestens drei Werktage (einlangend) vor dem vereinbarten Termin schriftlich abgesagt oder verschoben werden. Bei jeder kurzfristigen Absage oder Terminverschiebung durch den Bildungsträger entstehen für den Bildungsträger zusätzliche Kosten in der Höhe von 30% eines Folgeaudits. Erst nach Einlangen der Zahlung kann ein neuer Audittermin vereinbart werden. Der Fristenlauf für die maximale Verfahrensdauer bleibt davon unberührt.
5. Die Antragsteller:innen sind zu vollständigen und wahrheitsgemäßen Angaben verpflichtet. Falschangaben können zu einem Ausschluss vom Verfahren führen. Angefallene Kosten für die Antragstellung werden in diesen Fällen in Rechnung gestellt. Bei Antrag-

stellungen sowie auch bei Veränderungen im Rahmen einer aufrechten Gültigkeit des EB-Qualitätssiegels besteht die Verpflichtung seitens der EB-Einrichtungen, relevante Informationen betreffend die wirtschaftliche Stabilität der Organisation offenzulegen bzw. Änderungen bekannt zu geben, insbesondere Insolvenzverfahren. Die Kommission behält sich vor dem Hintergrund der Durchführungssicherheit für Bildungskund:innen vor, in diesen Fällen über die Zulassung zum Verfahren gesondert zu beraten und nach Maßgabe der wirtschaftlichen Stabilität zu entscheiden.

6. Das Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung am öibf ist verpflichtet, bei positiv vorgeprüften Antragsteller:innen vor Ort im Rahmen einer Auditierung die Richtigkeit der Angaben zu überprüfen.
7. Auf Basis der Dokumentenprüfung und Auditierung vor Ort legt das Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung am öibf der Qualitätskommission des EB-Forums OÖ einen Auditbericht im Rahmen von vierteljährlich tagenden Qualitätskommissionssitzungen vor.
8. Sollten die vorgelegten Unterlagen und die Überprüfung vor Ort nicht zu einem positiven Auditbericht führen, besteht die Möglichkeit von Nachreichungen bzw. eines kostenpflichtigen Nachaudits nach Umsetzung der im negativen Auditbericht festgehaltenen notwendigen Korrekturen innerhalb einer vorgegebenen Frist, sofern es sich um moderate Anpassungen handelt.
9. Bei gravierenden im Audit festgestellten Mängeln, insbesondere bei einem vor Ort sichtbar gewordenen Verstoß gegen Grundvoraussetzungen, erfolgt die Aberkennung mit der Möglichkeit einer Neueinreichung nach Beseitigung der Mängel bzw. Umsetzung der im negativen Auditbericht formulierten Korrekturen.
10. Die Gültigkeit des Qualitätssiegels beträgt drei Jahre ab Ausstellungsdatum. Für eine Verlängerung muss ein Folgeaudit stattfinden. Eine diesbezügliche Erinnerung erfolgt durch das Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung am öibf.
11. Die auditierten EB-Einrichtungen verpflichten sich, unverzüglich wichtige Änderungen bekannt zu machen (z.B. Geschäftsführungs- bzw. Eigentümerwechsel, Änderung des Vereins- bzw. Firmennamens, Änderung der Firmenanschrift, Insolvenz- bzw. Konkursöffnung) und gegen Aufforderung einen jährlichen Statusbericht zu erstatten (aktuelles Kursprogramm, Teilnehmer:innenstatistik).
Änderungen hinsichtlich aller Grundvoraussetzungen und Vorprüfungskriterien müssen vom Bildungsanbieter bekanntgegeben werden. Ein Verstoß gegen Grundvoraussetzungen führt zur Aberkennung des EBQ.
12. Das Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung am öibf erklärt für seine Mitarbeiter:innen, keine wie immer gearteten geschäftlichen und sonstigen Informationen, die im Verlaufe eines Prüfungsverfahrens bekannt werden, an Dritte weiterzugeben. Der zu erstellende Auditbericht über eine antragstellende Einrichtung enthält ausschließlich Informationen über den Erfüllungsgrad der Anforderungskriterien.
13. Für die erstmalige Überprüfung des Antrags auf Verleihung des „Qualitätssiegels der Oberösterreichischen Erwachsenen- und Weiterbildungseinrichtungen“ werden vom Insti-

tut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung am öibf € 2.420,- (inkl. 10% Mwst), für die Folgeaudits € 2.360,- (inkl. 10% Mwst) in Rechnung gestellt.

14. Das IBE am öibf behält sich vor, ein Audit abzubrechen, wenn:

- die Vertreter:in der Einrichtung physisch und/ oder psychisch nicht in der Lage ist (z.B. aufgrund von Alkoholisierung), dem Audit konstruktiv beizuwohnen.
- ein respektvoller Umgang (Kommunikation) nicht gewährleistet ist.
- die Vertreter:in der Einrichtung nicht auf das Audit vorbereitet ist.

Es gibt die Möglichkeit eines kostenpflichtigen Nachaudits.

15. Bei festgestellten gravierenden Änderungen (z.B. Eigentümerwechsel, Verdacht gravierender Mängel aufgrund Beschwerde) im Kalenderjahr muss ein Folgeaudit durchgeführt werden.

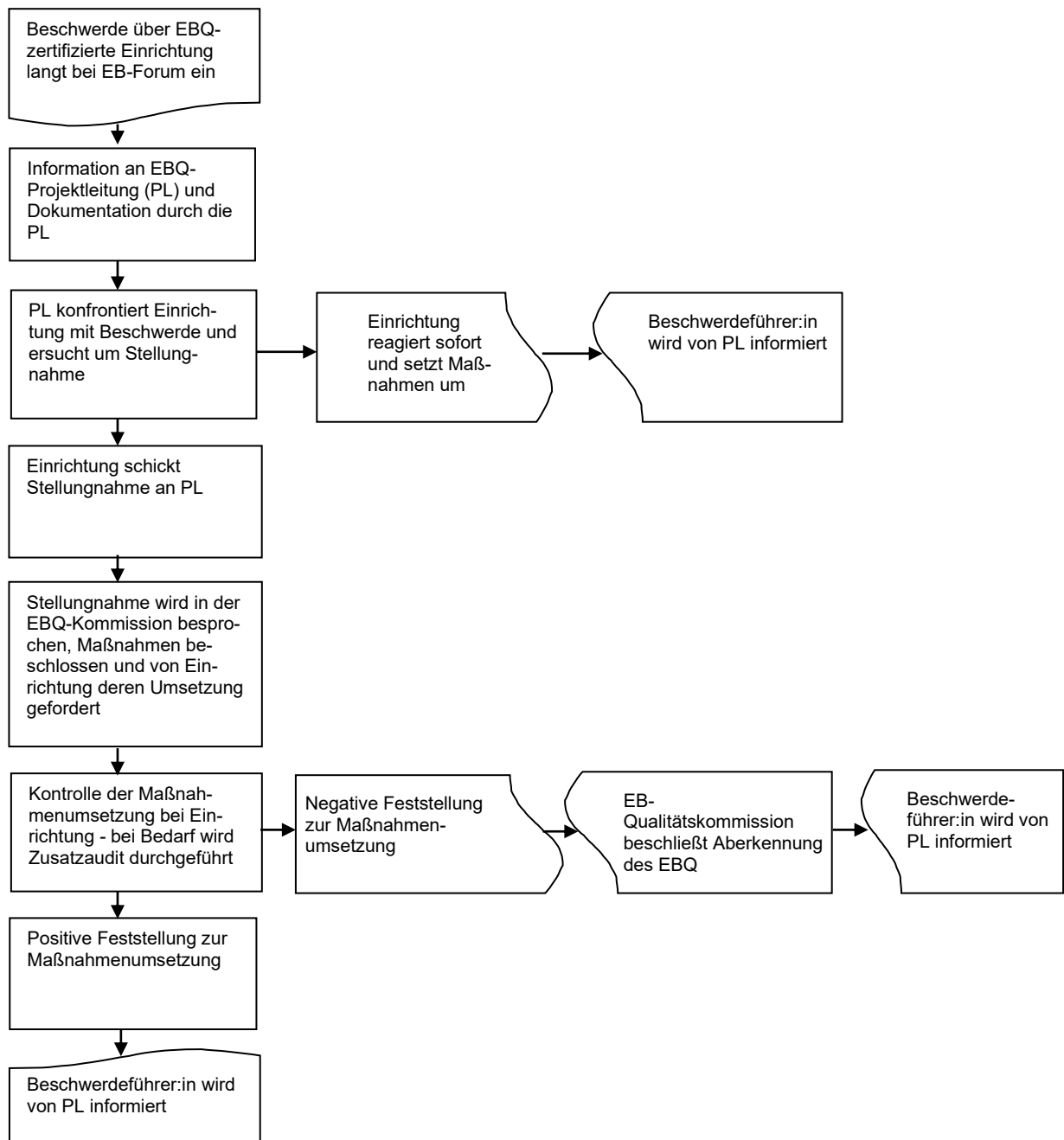
16. Eine Stilllegung des EB-Qualitätssiegels ist maximal für ein Jahr möglich, sollte ein längerer Zeitraum benötigt werden, muss eine Rückgabe des EB-Qualitätssiegels erfolgen. Eine Aktivierung kann innerhalb von drei Jahren nach Stilllegung durch ein kostenpflichtiges Verlängerungsaudit (€ 2.360,- inkl. Mwst) erfolgen.

17. Die Eröffnung und die Beendigung eines Insolvenzverfahrens sind beim IBE am öibf meldungspflichtig. Bei Unterlassung dieser Meldepflicht kann es zu einer Aberkennung des EBQ kommen. Im Falle eines beantragten Sanierungsverfahrens kann das EBQ weitergeführt werden. Im Sinne des Konsument:innenschutzes werden die Informationen über das Sanierungsverfahren in der im Internet zur Verfügung stehenden Liste der Qualitätssiegelträger bekannt gemacht.

18. Beschwerden von Teilnehmer:innen, öffentlichen Institutionen, Firmen, etc. an Bildungsveranstaltungen von Einrichtungen mit EBQ-Siegel, werden wie folgt behandelt:

- (1) Über bei Dritten (EB-Forum OÖ, OÖ Landesregierung etc.) einlangende Beschwerden wird die betroffene Bildungseinrichtung von der Projektleitung informiert und um eine Stellungnahme ersucht.
- (2) In der EBQ-Kommissionssitzung wird der Beschwerdefall besprochen und die weitere Vorgehensweise beschlossen. Wenn nötig werden Maßnahmen beschlossen, die von der Einrichtung umgesetzt werden müssen.
- (3) Die Einrichtung wird angehalten, die Maßnahmen in einer angemessenen Frist umzusetzen. Nach Kenntnisnahme der Maßnahmenumsetzung wird der/ die Beschwerdeführer:in darüber informiert.
- (4) Werden die Maßnahmen nicht umgesetzt und dem EB-Forum OÖ weitere Beschwerden über diese Einrichtung zur Kenntnis gebracht, behält sich das EB-Forum OÖ vor, nach schriftlicher Information der Bildungseinrichtung eine kostenpflichtige „Zusatzauditierung“ durchzuführen.
- (5) Werden vom Bildungsträger in der Folge einer „Zusatzauditierung“ innerhalb von vier Wochen keine nachweislichen Maßnahmen gesetzt, die festgestellten Mängel zu beseitigen, werden das EB-Forum OÖ und die Abteilung Bildung der Oberösterreichischen Landesregierung informiert. Das EB-Forum OÖ kann daraufhin dem Bildungsträger das Qualitätssiegel entziehen.
- (6) Der/ die Beschwerdeführer:in wird von der EBQ-Projektleitung über das Ergebnis des Beschwerdeablaufs informiert.

Prozessdarstellung: Einlangen Beschwerde



7 Antragstellung

Die Erstantrag zum EBQ erfolgt über das Antragsformular „Erstantrag“, welches über die Website <https://www.ibe.co.at/de/bildungsquaesiegel/bildungseinrichtungen-ebq.html> des IBE am öibf zugänglich ist. Diese wird ausgefüllt und unterschrieben per E-Mail an das Projektbüro (ebqs@ibe.co.at) übermittelt. Damit ist die Bekundung für das Verfahren gemacht und alle weiteren Schritte werden vom Projektbüro in die Wege geleitet.

8 Kriterienkatalog

Präambel

Das EBQ ist offen für vielfältige Angebotsinhalte und -formen von Bildungsaktivitäten. Vor dem Hintergrund eines wachsenden, unüberschaubaren Bildungsmarktes sind Grenzen und Ränder festzumachen.

Das EBQ als Qualitätssiegel der OÖ Erwachsenenbildungs- und Weiterbildungseinrichtungen behält sich vor, Bildungsangebote/ -veranstaltungen mit einem auf Okkultismus (einen Teil esoterischer Strömungen), Sektenwesen oder heilsversprechenden Inhalten gerichteten Schwerpunkt nicht der (beruflichen) Erwachsenenbildung zuzuordnen.

Angebote und Informationsveranstaltungen zu Brauchtum, Kulturvermittlung sowie im Bereich der „Grenzwissenschaften“ in Form der Wissenserweiterung, Wissensaneignung können vor dem Hintergrund einer wissenschaftlichen Auseinandersetzung, eines kritischen Diskurses und der Reflexion anerkannt werden.

Bildungsangebote, die sich diesbezüglich auf die praktische Anwendung, Therapie und das Heilen fokussieren, sind vom EBQ ausgeschlossen.

Hingegen können Ausbildungen aufgrund spiritueller Haltungen z.B. (Prana)Yoga, Meditation, die vorwiegend im Kontext des persönlichen und individuellen Wohlbefindens angeboten werden, unter Berücksichtigung der Grundvoraussetzungen des EBQ, Bestandteil des Angebots sein.

Das EBQ ist grundsätzlich offen für Bildungsangebote basierend auf gesetzlich geregelten Berufsvoraussetzungen (z.B. Berufsausbildungsgesetz, Gewerberecht, rechtlichen Regelungen oder ähnliches). Für angebotene Ausbildungen müssen die erforderlichen Berechtigungen beim Audit nachgewiesen werden. Im Sinne einer Transparenz des Angebotes gegenüber Kund:innen ist gegebenenfalls im Angebot auf Risiken oder mögliche Gefährdungen hinzuweisen.

Das EB-Forum ist sich des Umstandes bewusst, dass die im Kriterienkatalog genannten Grenzziehungen einer regelmäßigen Überprüfung bedürfen, um Änderungen in wissenschaftlichen Positionen und im gesellschaftlichen Wertesystem berücksichtigen zu können. Künftige Änderungen der gültigen Kriterien des EBQ sind daher notwendig und Ergebnis einer regelmäßigen Diskussion.

0. Vorprüfung

Aktuelle Unterlagen

Voraussetzung für das EBQ-Audit ist das positive Ergebnis der Vorprüfung. Alle Bildungseinrichtungen verpflichten sich, vor dem Audit ihre Festlegungen entsprechend den Anforderungen aus dem Kriterienkatalog vorzulegen. Sind alle untenstehenden Punkte erfüllt, so gibt es 15 Gesamtpunkte.

Ist das Bildungsangebot Erwachsenenbildung im Sinne der Präambel?

Im Folgenden werden beispielhaft eine Reihe von Kriterien/ Anhaltspunkten ausgewiesen, die die Identifikation von nicht mit dem Begriff der Erwachsenenbildung in Einklang stehenden Veranstaltungen erkennen lassen und infolge diese Veranstalter:innen nicht für das EBQ zugelassen werden können:

- Angebote, in denen Führer:innenkult betrieben, Legendenbildung propagiert oder ein unhinterfragtes Meister:innen-Schüler:innenverhältnis zugrunde gelegt wird, das z.B. zu destruktiven Jugendkulten führt
- Angebote, in denen „Meister:innen“ für Heilslehren ausgebildet werden u.a. Geistheiler:innen
- Angebote, bei denen überirdischen/ außerirdischen Wesen ein entscheidender Einfluss auf den Menschen zugeschrieben wird, wie Engelskult, Geisterglauben, Satanismus oder Dämonenkult
- Angebote zum Praktizieren von Kultus (gemeinschaftliche Religionsausübung von anerkannten und nicht anerkannten Religionsgemeinschaften sowie rituelle Praktiken nicht religiöser Anbieter:innen)
- Therapie- und Beratungsangebote im Sinne der oben genannten Punkte sowie das „Heilen“ (Heilungsversprechen, unrealistische Wirkversprechen)
- Angebote, die Interpretationen in Form von „Weis-Sagungen“ (z.B. über die Person und ihre Zukunft) enthalten

Umfasst das Angebot „multimediale/digitale Bildungsangebote“?

Definition „multimediales/ digitales Bildungsangebot“: Charakteristisch für ein derartiges 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** (z.B. Video, Web, Audio, Grafik/ Text für Selbststudium). Multimediale Bildungsangebote umfassen für das EBQ beispielsweise E-Learning-Angebote, Fernlehrrangebote/ Fernkurse, Webinare; ferner auch damit in Verbindung stehende Formen des Lernens über Online-Sozialisierung wie z.B. Peer-2-Peer, Open and Distance Learning (ODL), Massive Open Online Courses (Moocs).

Wenn ja → Beachten Sie in diesem Zusammenhang Anhang 1: Multimediale/ digitale Bildungsangebote!

a) Liegen für die Vorprüfung alle erforderlichen Unterlagen zur Einsicht auf?

Aktualität aller vorgelegten Unterlagen; in Kraft gesetzt durch Unterschrift und Datum.
Erfüllt, wenn alle folgenden Vorgaben eingehalten werden:

Kriterien	Belegt durch
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Erwachsenenbildung ist die Haupttätigkeit 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ist bei öffentlichen Bildungseinrichtungen gesetzliche Grundlage ▪ Leitbild, Unternehmenszweck, Vereinszweck, etc. ▪ Orientierung an Allg. Erkl. Menschenrechte gegeben
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisationsbezogene Grundvoraussetzungen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Leitung oder zumindest ein/e Mitarbeiter:in der Einrichtung muss zwei Jahre Berufspraxis in einer EB-Einrichtung und /oder eine pädagogische Ausbildung bzw. Berufsausbildung und pädagogischer Zusatzqualifikation nachweisen. ▪ eingetragenes Unternehmen/ Verein (Firmenbuch-/ Vereinsregisterauszug), Mitglied im EB-Forum ▪ Wirtschaftliche Stabilität ist gegeben: kein Konkurs der Organisation selbst, bei Sanierungsverfahren oder Insolvenz der Gesellschafter:innen/ Geschäftsführer:innen → Entscheidung in Kommissionssitzung ▪ Organisation hat zum Zeitpunkt der Antragstellung seit mindestens zwei Wirtschafts-/ Kalenderjahren Erwachsenenbildungs-/ Weiterbildungsmaßnahmen durchgeführt ▪ Geschäftsbedingungen der Organisation sind öffentlich transparent bzw. allgemein zugänglich
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bildungsangebote stehen in keinem Zusammenhang mit Produktschulungen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ist bei öffentlichen Bildungseinrichtungen gesetzliche Grundlage ▪ Kurs-, Veranstaltungsprogramm, ev. Produktliste
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bildungsangebote sind für alle Interessierten frei zugänglich 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ist bei öffentlichen Bildungseinrichtungen gesetzliche Grundlage ▪ Kurs-, Veranstaltungsprogramm, Zielgruppe
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bildungsangebote sind vielfältig 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ es werden zumindest zehn definierte Angebote jährlich angeboten (als zentrale Stelle nachzuweisen) ▪ dezentral müssen pro Jahr fünf Angebote bestehen
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bildungsangebot folgt einem kompetenzorientierten Verständnis von Erwachsenenbildung 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Spiegelung in Leitbild, Zielen, Kursprogramm, Inhalten
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Multimediale Bildungsangebote (Webinar, E-Learning, Fernkurs, Fernstudien und dergleichen) sind Bestandteil des Angebots 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anzahl ist aus Antragsformular ersichtlich ▪ Beilage von Ausschreibungen oder Erläuterungen, aus denen Inhalte und Charakter des Angebots ersichtlich sind
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bildungsangebote werden selbstständig, regelmäßig angeboten und sind veröffentlicht 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kurs-, Veranstaltungsprogramm und/ oder ▪ Programm auf Website
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Preis-/ Leistungsverhältnis 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ das entspricht den in Oberösterreich marktüblichen Verhältnissen, ausgenommen Mitglieder EB-Einrichtungen und NGO (Non-Governmental Organization)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualitätssystem 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ist beschrieben, implementiert und Kontinuität gegeben, das EBQ Zertifikat wurde lückenlos verlängert (bei Folgeaudits)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualitätssiegel zentrale Stelle mit dezentraler Struktur 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualitätssiegel der Zentrale ist aufrecht oder beantragt ▪ Informationen über die Eigenständigkeit dezentraler Stellen sind verfügbar, um den Modus der Feststellung der Konformität festlegen zu können (siehe Kapitel „Audits“) ▪ die Konformität wird anhand des Kriterienkatalogs begründet und durch die zentrale Einrichtung bestätigt (Verpflichtungs-/ Konformitätserklärung)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Folgeaudits 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ sind die Maßnahmen aus dem Stärken- und Schwächenprofil aus dem letzten Audit sowie weiterführende Verbesserung in der Qualitätssicherung nachvollziehbar

0.2 Ist das Leitbild der Bildungseinrichtung gültig und in Kraft gesetzt?

Aktualität aller vorgelegten Unterlagen; in Kraft gesetzt durch Unterschrift und Datum.

Erfüllt

- Leitbild
- Datum und Unterschrift

0.3 Ist das Organigramm der Bildungseinrichtung gültig und in Kraft gesetzt?

Aktualität aller vorgelegten Unterlagen; in Kraft gesetzt durch Unterschrift und Datum.

Erfüllt

Freigabe durch Unterschrift

- Organigramm der Bildungseinrichtung
- bei öffentlichen Bildungseinrichtungen sind im Organigramm das Umfeld wie die Träger:innen und regionale Strukturen sowie die Einbettung in der zentralen Organisation ersichtlich

0.4 Hat der/die Leiter:in der Bildungseinrichtung eine mindestens zweijährige einschlägige Berufserfahrung und/ oder eine fachspezifische Ausbildung?

Aktualität aller vorgelegten Unterlagen

Erfüllt:

- Zweijährige einschlägige Berufserfahrung = zwei Jahre aktive Mitarbeit im Team einer Bildungseinrichtung oder
- pädagogische Ausbildung oder Berufsausbildung mit pädagogischen Zusatzqualifikationen (z. B. Bildungsmanagement, Trainer:innenausbildung)

0.5 Orientieren sich die Bildungsveranstaltungen an den Prinzipien einer demokratischen Gesellschaft und an den in der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte formulierten Werte?

Kein Ausschluss wegen Religion, Hautfarbe, Geschlecht, politischer Gesinnung, Behinderungen; Überprüfung durch die Einrichtung; Aktualität der vorgelegten Unterlagen

Erfüllt:

z.B.:

- Leitbildvermerk
- Spiegelung im Kursprogramm

0.6 Sind periodische Ziele der Bildungseinrichtung qualitativ formuliert und nachvollziehbar festgelegt?

Schriftlich nachvollziehbare Vorgaben als: operative Ziele, nachvollziehbare Qualitätsziele bzw. Entwicklungsperspektiven ableitbar aus dem Leitbild

Erfüllt:

z.B.:

- Ziele sind schriftlich festgelegt
- Die Zielplanung geht über die Bildungsplanung (kurzfristige Zielplanung) hinaus
- Ziele sind konkret, terminisiert und überprüfbar

1. *Institution/ Einrichtung*

1.1 Sind das Organigramm der Bildungseinrichtung und Informationen über die/den Träger:in der Bildungseinrichtung für Interessierte zugänglich?

1 Punkt:

- Das Organigramm und Informationen über den/den Träger:in sind schriftlich vorhanden, aktuell und für Interessierte zugänglich, durch Website, Info-Mappe, Kursprogramm oder Aushang in Räumlichkeiten.

2 Punkte:

- Neben dem Organigramm sind Statuten, Rechtskonstruktion (Eigentümer:in/ Träger:in bei öffentlichen Bildungseinrichtungen) für Interessierte zugänglich über zumindest eines der folgenden Medien:
Website, Info-Mappe, Aushang in den Räumlichkeiten der Einrichtung, udgl.

Bei dezentralen (regionalen/lokalen) Bildungseinrichtungen:

- Rückkoppelung der Zuständigkeiten zu den Zentralen (z. B. in den Organigrammen), Organigramm der Zentrale mit Hinweis auf schriftlich festgelegte regionale Besonderheiten – örtlich regionale Struktur

3 Punkte:

- Ausführliches Organigramm (Aufbauorganisation und die Einbindung der Teamstrukturen und deren Funktionen, regionale bzw. lokale Strukturen, Kooperationen), dezentrale (regionale/ lokale) öffentliche Bildungseinrichtungen:
- eigenes Organigramm mit Einbindung in die zentrale Struktur
- schriftliche Darstellung bzw. Beschreibung lokaler bzw. regionaler Netzwerke (Kooperationspartner:innen, z. B. Umfeldanalyse)

Bei dezentralen (regionalen/lokalen) Bildungseinrichtungen:

- Dezentralen sind im Außenauftritt als Bestandteil der Zentrale erkennbar

1.2 Ist das Leitbild der Bildungseinrichtung für Interessierte zugänglich und mit den Mitarbeitenden (und Interessenspartner:innen) kommuniziert?

1 Punkt:

- Das Leitbild ist vorhanden und für Interessierte zugänglich durch Website, Info-Mappe oder Aushang in Räumlichkeiten etc.

2 Punkte:

- Das Leitbild ist nachweislich mit den Mitarbeitenden (und Interessenspartner:innen) kommuniziert (z. B. Verteilerliste, Teamprotokoll)

3 Punkte:

- Das Leitbild wurde nachweislich in einem der Organisationsgröße angepassten Prozess entwickelt und das Leitbild ist nachweislich mit den Mitarbeitenden (und Interessenspartner:innen) kommuniziert (Besprechungsprotokolle, Info-Mappe, Kursprogramm etc.)

Bei dezentralen (regionalen/lokalen) Bildungseinrichtungen:

- Leitbild der Zentrale hat für die Dezentrale Gültigkeit und wird im gelebten Prozess umgesetzt oder eigenes Leitbild in Übereinstimmung mit dem Leitbild der Zentrale

1.3 Sind die Ziele der Bildungseinrichtung qualitativ formuliert und mit den Mitarbeitenden kommuniziert?

Die Kommunikation mit den Mitarbeitenden ist abgestuft auf die Tragweite ihrer Aufgabenbereiche und ihrer Zuständigkeiten zu verstehen.

Operative, nachvollziehbare Qualitätsziele bzw. Entwicklungsperspektiven sind ableitbar aus dem Leitbild – schriftlich nachvollziehbare Vorgabe.

1 Punkt:

- Die Ziele der Bildungseinrichtung sind schriftlich festgelegt (z.B. Aufstellung der Ziele, Strategiedokumente, Kennzahlensysteme) und mit den Mitarbeitenden folgendermaßen kommuniziert, z. B. Besprechungen, Intranet, Info-Mappe, Mitarbeiter:innengespräche, E-Mail.

2 Punkte:

- Die Zielplanung geht über die Bildungsplanung (kurzfristige Zielplanung) hinaus und umfasst neben klassischen (Kenn-)zahlen (Kursangebote, Teilnehmende, Umsatz) weitere Bereiche wie personelle, infrastrukturelle oder administrative Fragen oder auch Qualitätsfragen.

3 Punkte:

- Die Ziele sind folgen dem SMART-Prinzip und sind konkret, terminisiert und überprüfbar.

Bei dezentralen (regionalen/lokalen) Bildungseinrichtungen:

- Ziele liegen auch für Dezentrale vor, werden mit Zentrale in einem gemeinsamen Prozess zumindest abgestimmt oder systematisch entwickelt, nachverfolgt und an künftige Planungen angebunden

1.4 Werden die Ziele der Bildungseinrichtung periodisch reflektiert, ergeben sich daraus Veränderungsnotwendigkeiten und werden diese in der neuen Zieldefinition eingebunden? Wie erfolgt die Reflexion der Ziele?

1 Punkt:

- Die Ziele der Bildungseinrichtung werden zum Zweck der Lenkung bzw. Steuerung in regelmäßigen Intervallen (zumindest diskursiv) reflektiert.

2 Punkte:

- Erfolgt ein regelmäßiger Zielabgleich (Soll-Ist-Vergleich) und wird diese Zielreflexion dokumentiert?

3 Punkte:

- Mündet der Zielabgleich in daraus abgeleitete Verbesserungsmaßnahmen?

Bei dezentralen (regionalen/lokalen) Bildungseinrichtungen:

- Zielreflexion in Dezentralen findet schriftlich nachweisbar statt, Zentrale ist in Zielreflexion der Dezentralen adäquat bzw. systematisch eingebunden.

2. Personelles

2.1 Liegen für alle Leiter:innen (haupt- und ehrenamtlich) und Mitarbeitenden mit ordentlichen Anstellungsverhältnissen (fakultativ auch für: freie Trainer:innen oder ehrenamtlich geführte Mitarbeitenden) der Bildungseinrichtung Stellen-/Arbeitsplatzbeschreibungen auf?

Aktualität aller vorgelegten Unterlagen; Kenntnisnahme (z. B. durch Unterschrift)

1 Punkt:

- Stellen-/ Arbeitsplatzbeschreibungen der Leitung und aller ordentlich angestellten Mitarbeitenden liegen auf.
- Ein-Personen-Betrieb: Funktionsbeschreibung mit Kund:innen kommuniziert (z. B. über Website, Kursprogramm)

2 Punkte:

- Aufgaben, Verantwortungsbereich, Einbindung weiterer Mitarbeitenden, Unter-/Überstellungen, Vertretungen sind festgelegt.
- Ein-Personen-Betriebe: schriftliche Regelung für die Sicherstellung der Durchführung der Bildungsmaßnahmen bei Ausfall des/ der Einzelunternehmer:in

3 Punkte:

- Aufgaben sind festgelegt, die Qualifikationen und erforderlichen Kompetenzen sind schriftlich nachvollziehbar.
- Vertretungsregelungen liegen schriftlich vor.
- Ein-Personen-Betrieb: Transparente Darstellung der Sicherstellung der Durchführung der Bildungsmaßnahmen für die Kund:innen (z. B. in den AGB) bei Ausfall des/ der Einzelunternehmer:in

Bei dezentralen (regionalen/lokalen) Bildungseinrichtungen:

- Die festgestellte Systematik und der gelebte Prozess zeigen sich auch in den Dezentralen.

2.2 Entwicklungsgespräche: Finden strukturierte Gespräche zwischen Leitung und Mitarbeitenden statt über deren Entwicklung/Weiterbildung und münden diese in Fort- und Weiterbildungsvereinbarungen?

Dies sind: Mitarbeiter:innengespräche bei Hauptamtlichen, strukturierte Einzel- oder Teamgespräche, wenn die Einrichtung ausschließlich über Anstellungen von unter 20 Wochenstunden (ca. 50 Prozent Wochenarbeitszeit) verfügt; SOLL-Kriterium: d. h. Vergabe von 0 Punkten möglich, Ausschluss bei Ein-Personen-Unternehmen, ehrenamtlichen Mitarbeitenden und Verwandtschaftsverhältnissen möglich

1 Punkt:

- diskursive Darstellung der Gespräche
- es gibt davon abgeleitete Fort-/ Weiterbildungen der Mitarbeitenden

2 Punkte:

- nachvollziehbares System der Gespräche entlang eines standardisierten Leitfadens oder Checkliste/ Themenliste
- Weiterbildungen sind vereinbart und in der Umsetzung nachvollziehbar, durch Teilnahmebestätigungen, Zertifikate etc.

3 Punkte:

- Effizientes System der Entwicklungsgespräche und ihrer Wirkungen: Gespräche und Zielvereinbarungen sind standardisiert, schriftlich festgehalten und in der Umsetzung nachvollziehbar
- Sofern unterschiedliche Mitarbeitenden-Zielgruppen in der Organisation tätig sind, werden deren Entwicklungsbedarfe speziell berücksichtigt (z. B. bedarfsgerichtete Fort-/ Weiterbildung für pädagogische Mitarbeitende, administrative Mitarbeiter:innen) im Sinne einer professionellen Personalentwicklung und Personalplanung im Hinblick auf das Gesamtteam

Bei dezentralen (regionalen/lokalen) Bildungseinrichtungen:

- Die festgestellte Systematik und der gelebte Prozess zeigen sich auch in den Dezentralen.

2.3 Personalentwicklung Mitarbeitende: Erhalten Mitarbeiter:innen die Möglichkeit, ihre didaktische, methodische, fachliche oder organisatorische Kompetenz zu aktualisieren und zu erweitern? Welche weiteren Instrumente zur Mitarbeiter:innen-Bindung kommen zum Einsatz - insbesondere für ehrenamtliche Mitarbeitende?

Definition Mitarbeiter:innen:

ordentlich angestellte, ehrenamtlich beschäftigte oder freie Mitarbeitende

1 Punkt:

- diskursive Darstellung der Kompetenzerweiterung von Mitarbeiter:innen, Nachweise durch Teilnahmebescheinigungen oder Zertifikate bzw. Zeugnisse
- Bei Ehrenamtlichen: Überlegungen und Einzelaktivitäten zur Mitarbeiter:innen-Gewinnung und -Bindung (diskursive Darstellung)

2 Punkte:

- Ein nachvollziehbares System der Verwaltung von Mitarbeiter:innenkompetenzen wird nachgewiesen, z. B. durch: Ablage von Zeugnissen/ Zertifikaten, Teilnahmebestätigungen, Dokumentation in Protokollen oder Datenbanken
- Bei Ehrenamtlichen: Systematische (geplant und kontinuierlich) Aktivitäten zur Mitarbeiter:innen-Gewinnung und -Bindung

3 Punkte:

- Systematische Steuerung und Verwaltung der Kompetenzen der Mitarbeitenden im Sinne einer effizienten Personalentwicklung, Prozesse sind dokumentiert, standardisiert und nachvollziehbar, auf Grundlage der Festlegungen in Entwicklungsgesprächen, Ablage von Zeugnissen/ Zertifikaten im Personalordner oder elektronisch, zielgruppenorientierte Weiterbildungspläne, z.B. EDV-Trainer:in, Sprachen-Trainer:in
- Bei Ehrenamtlichen: Schlüssiges und wirksames System (geplant, kontinuierlich verfolgt UND dokumentiert) zur Gewinnung und Bindung

Bei dezentralen (regionalen/ lokalen) Bildungseinrichtungen:

- Die festgestellte Systematik und der gelebte Prozess zeigen sich auch in den Dezentralen.

2.4 Personalentwicklung Referent:innen/ Trainer:innen: Wird von der Organisation ein beschriebenes Verfahren der Auswahl, über den Einsatz und die Überprüfung der Kompetenz der Trainer:innen/ Referent:innen auf Grundlage konkreter Anforderungen/Vorgaben nachgewiesen?

1 Punkt:

- Diskursive Darstellung, d. h. nachvollziehbare mündliche Erläuterung des Verfahrens zur Überprüfung (Nachweis der Einsatzbereiche, Quelle der Kompetenzen, Erfahrungen mit Zielgruppen), Angabe der Kriterien

2 Punkte:

- Nachweis durch Empfehlungen (zentrale Stelle oder andere Einrichtungen), Literaturhinweise, formelle Qualifikationen, Hearing oder Assessment vor Einstieg, Arbeitsprobe oder Co-Training udgl.

3 Punkte:

- effizientes System zur Überprüfung der Kompetenzen (dokumentiert, standardisiert und nachvollziehbar) unter Berücksichtigung spezieller Mitarbeiter:innen-Zielgruppen

Bei dezentralen (regionalen/ lokalen) Bildungseinrichtungen:

- Personalauswahl erfolgt über Zentrale (z.B. Trainer:innenpool oder zentrale Steuerung) oder ist nachweislich (anhand von z.B. Protokollen, Korrespondenzen) mit Zentrale abgestimmt – Fokus auf gelebten Prozess im Audit

2.5 Wie reagiert die Organisation bzw. Bildungseinrichtung mit personellen Ressourcen auf externe Anforderungen bzw. Veränderungen (Veränderungen am Bildungsmarkt durch Fachkräftemangel, rechtliche Veränderungen, Bedürfnisse der Träger:innen und Kund:innen etc.)?

1 Punkt:

- Diskursive Darstellung, Dokumentation durch verändertes Organigramm oder veränderte Anforderungsprofile für Trainer:innen oder adaptierte Ausschreibungen für Trainer:innen, adaptierte Verträge, etc.

2 Punkte:

- Nachvollziehbare (protokollierte) Entscheidungen, regelmäßige Reflexion (im Team) mit Protokoll, Checklisten, Beiziehen von Expert:innen, praxisnahe Verantwortliche für bestimmte Zielgruppenangebote bzw. Themenbereiche festlegen

3 Punkte:

- Effizientes System, welches die Aktualität und Angemessenheit der personellen Ressourcen sicherstellt
- Einbeziehen der Ergebnisse der Evaluation der Bildungsangebote
- schriftliche Dokumentation, Einbindung der Ergebnisse in die nächste Planung

Bei dezentralen (regionalen/ lokalen) Bildungseinrichtungen:

- Die festgestellte Systematik und der gelebte Prozess zeigen sich auch in den Dezentralen.

3. Erstellung, Durchführung und Evaluation der Bildungsangebote

3.1 Die Entwicklung/ Planung und Durchführung der Bildungsangebote (Veranstaltungen, Kurse, Seminare udgl.) orientieren sich an den Bedürfnissen der Teilnehmenden, Zielgruppen, regionalen Gegebenheiten und an gesellschaftspolitischen, wirtschaftlichen und kulturellen Herausforderungen?

Die Orientierung erfolgt anhand von Um- und Rückfragen bei Veranstaltungen und regionalen Zielgruppen, Reflexionen im Team und mit den Vortragenden, Expert:innengesprächen, Publikationen, Fachliteratur, Programmvergleichen, Teilnahmen an Fachtagungen, Messen, unter Berücksichtigung des Bildungsauftrags der eigenen Institution etc.

1 Punkt:

- diskursive Darstellung der Entwicklung/ Planung und Durchführung der Kurs- und Seminarangebote

2 Punkte:

- Die Orientierung erfolgt anhand von Feedbackbögen, Reflexionen im Trainer:innenteam, Expert:innengesprächen, Publikationen, Fachliteratur, Programmvergleichen, Teilnahmen an Fachtagungen, Messen, Berücksichtigung des Bildungsauftrags der eigenen Institution.

3 Punkte:

- umfassende, schriftliche Bedarfserhebungen und Nachvollziehbarkeit, systemische Umsetzung (z. B. anhand einer Verfahrensbeschreibung)

Bei dezentralen (regionalen/ lokalen) Bildungseinrichtungen:

- Dezentrale Stellen sind in die Bildungsplanung eingebunden und können regionale/ lokale Besonderheiten einbringen.

3.2 Regelt die Ablauforganisation der Bildungseinrichtung den Planungsprozess von der Idee, Planung über die Durchführung bis hin zur Evaluation von Bildungsangeboten unter Einhaltung der gesetzlichen oder normierten Vorschriften?

1 Punkt:

- diskursive Darstellung der Planung, Durchführung und Evaluation von Bildungsveranstaltungen unter Verwendung von Instrumenten wie (Seminar-)Ordner, Checklisten, Terminadministration, Protokolle

2 Punkte:

- nachvollziehbarer Ablauf von Planung, Durchführung und Evaluation von Bildungsangeboten, unter Verwendung von Instrumenten wie EDV-gestützte Administration oder (Seminar-/ Veranstaltungs-)Ordner, schriftliches Anmeldeprozedere, eigene Datenbank, Ablaufregelungen, Terminadministration, Protokolle, Teilnehmer:innenunterlagen und -skripten, Kursberatung, Orientierungshilfen (Empfang und Auskunft) und Veranstaltungsunterlagen (Broschüren, Tagesplanung etc.), Checklisten, Protokolle der Vor- und Nachbesprechungen

3 Punkte:

- nachvollziehbarer Prozess von Planung, Durchführung und Evaluation von Bildungsveranstaltungen, Handbuch zur Organisation, umfassende Verfahrensbeschreibung

Bei dezentralen (regionalen/ lokalen) Bildungseinrichtungen:

- Prozesse sind seitens der Zentrale standardisiert und in der dezentralen Einrichtung konform (nachweislich durch Dokumentationen wie z. B. Handbuch UND gelebten Prozess)

3.3 Werden bei der Konzeption von Bildungsangeboten die Lernziele und Interessen der Kund:innen hinsichtlich zeitlichem Umfang und Methoden berücksichtigt?

1 Punkt:

- diskursive Darstellung der Berücksichtigung der Lernziele und Interessen der Teilnehmenden hinsichtlich der Zielgruppen, methodisch didaktischer Ansprüche: erwachsenengerechtes Lernen (teilnehmer:innenorientiert, verwendungsorientiert, erfahrungsorientiert, themenorientiert)

2 Punkte:

- die Form der inhaltlichen, zeitlichen und methodischen Ausrichtung ist schriftlich erfasst (z. B. Stundenpläne, Curricula, Handbuch) und dokumentiert
- Um den Lernfortschritt sicher zu stellen, sind Materialien, Möglichkeiten, Medien z. B. des selbstorganisierten Lernens, Peer Groups dokumentiert. Zur Verfügung stehen z. B. Skripten, Beispielsammlungen, Unterlagen, Intranet
- Berücksichtigung der teilnehmer:innenspezifischen Gegebenheiten wie z. B. zielgruppenadäquater Zeitgestaltung, Kinderbetreuungsangebote

3 Punkte:

- Es besteht ein Transfer von Informationen über den Status Quo der Teilnehmer:innen bzw. Kursmaßnahmen zwischen den Trainer:innen untereinander und zur Gesamtorganisation hin (Absprachen zwischen den Seminarteilen, Modulen) Information zur Gesamtorganisation (Ansprechpartner:innen, Häufigkeit des Austausches)
- Bei Einzelunternehmen und Einzelveranstaltungen erfolgt die Abstimmung mit den Teilnehmenden und es ist ein umfangreicher Prozess der Planung unter Einbindung der Interessen der Teilnehmer:innen, der Anforderungen der Trainer:innen und der Organisation nachvollziehbar.

Bei dezentralen (regionalen/ lokalen) Bildungseinrichtungen:

- Prozesse sind seitens der Zentrale standardisiert und in der dezentralen Einrichtung konform (nachweislich durch Dokumentationen wie z. B. Handbuch UND gelebten Prozess)

3.4 Orientiert sich die maximale Teilnehmer:innenzahl von Bildungsangeboten neben den Inhalten und Methoden auch an den vorhandenen Räumen und der Ausstattung mit Lernmaterialien bzw. Geräten?

Die maximale Teilnehmer:innenzahl der Bildungsveranstaltungen orientiert sich neben den Inhalten und Methoden auch an den vorhandenen Räumen, den räumlichen Gegebenheiten und der Ausstattung.

Die Dekoration und gestalterische Vorbereitung der Räume entspricht den thematischen und räumlichen Möglichkeiten oder den Absprachen mit Trainer:innen.

Nachweis der Zielgruppen und themenorientierte Gestaltung, minimale/ maximale Teilnehmer:innenzahl bei Kurs- und Seminarangeboten, Inhalte und Methoden, vorhandene Räume, die Ausstattung mit Sachmitteln (z. B. Computer, Massageliegen, Maschinen).

1 Punkt:

- diskursive Darstellung der Planung und Umsetzung

2 Punkte:

- die Planung und Umsetzung ist schriftlich nachvollziehbar (z. B. Verwendung einer Checkliste, Veranstaltungsordner) oder ausgewiesen

3 Punkte:

- prozessorientierte Planung, systemische Umsetzung, z.B. anhand einer Verfahrensbeschreibung, Checkliste

Bei dezentralen (regionalen/ lokalen) Bildungseinrichtungen:

- Die Sicherstellung der maximalen Teilnehmer:innenzahl ist auch an dezentralen Stellen gewährleistet.

3.5 Hat die Bildungseinrichtung ein System zur regelmäßigen Evaluation der Bildungsveranstaltungen als Rückkoppelung der Planung, das jedenfalls auch die Dimensionen der Kund:innenzufriedenheit und der pädagogischen, inhaltlichen und organisatorischen Qualität und der Ausrichtung der Bildungseinrichtung umfasst?

Kriterien	Belegt durch
Die Evaluation richtet sich an:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teilnehmer:innen ▪ Trainer:innen ▪ Veranstaltungsorganisator:innen
Methoden und Dokumente der Evaluation sind z. B.:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Feedbackbögen (Dokumentation - Auswertung) ▪ Einzelgespräche (protokollierte Gespräche mit Teilnehmenden, Trainer:innen, Mitarbeitende oder Feedback-, Seminarein- und Seminausstiegsgespräche etc.) ▪ Beschwerde- und Ideenmanagement ▪ Teilnehmer:innenstatistik (Auswertungen von Ergebnis- oder Feedbackbögen etc.) ▪ Veranstaltungsdokumentation (z. B. Fotos, Filme, Zeichnungen)
Die Themen der Evaluation sind:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planung ▪ Infos und Ausschreibung ▪ Trainer:innen-Leistung ▪ Organisationsleistung der/des Veranstalter:in ▪ Inhalt ▪ Unterlagen ▪ Räumlichkeiten ▪ Ausstattung
Auswertung/ Bewertung/ Schlussfolgerungen:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ schriftliches Festhalten des Erfolges und der Kriterien ▪ schriftliches Festhalten des Verbesserungsbedarfes ▪ Festlegung von Mindeststandards und Kriterien für die Bewertung ▪ Abweichungsanalyse (Soll-Ist-Vergleich)

1 Punkt:

- Folgende Dimensionen werden zumindest abgefragt:
 - bei Kurs- und Seminarangeboten: Information – Beratung, Durchführung der Kurs- und Seminarangebote (inhaltlich, zeitlich, methodisch, didak-

tisch), Trainer:innen bzw. Referent:innen, Teilnehmer:innen-Unterlagen, Infrastruktur-Service (Räume), Beschwerden, Verbesserungen

- Allgemeine Veranstaltungen: Referent:innen, Inhalte, Räume, Beschwerden, Verbesserungen
- Verbesserungspotenziale werden abgeleitet

2 Punkte:

- Schriftliche Zusammenfassung von Erfolgen und Verbesserungen (z.B. dokumentiert durch Protokolle)
- definierte Mindeststandards

3 Punkte:

Soll-Ist-Analyse nach einem nachvollziehbaren Plan oder System (Prozess-, Verfahrensbeschreibung etc.), Auswertungen erfolgen auf Basis festgelegter Mindeststandards

Bei dezentralen (regionalen/ lokalen) Bildungseinrichtungen:

- Die Evaluation umfasst auch die dezentralen Stellen.

4. *Kund:inneninformation*

4.1 **Gibt es ein System, mit dem rasch auf Anregungen, Verbesserungsvorschläge und Beschwerden (Reklamationen) reagiert wird?**

Die Bildungseinrichtung hat ihre Methode, ein System, die Form der Umsetzung (öffentlicher Briefkasten, Buch zum Eintragen etc.) und die zeitliche Planung (z. B. Reaktionszeiten innerhalb einer Woche) festgelegt.

1 Punkt:

- transparente Maßnahmen, aufgezeigte Verbesserungsmöglichkeiten (z.B. öffentlicher Briefkasten, Buch zum Eintragen, Besprechungsprotokolle)
- diskursive Darstellung der Ablaufregeln

2 Punkte:

- schriftlich festgelegter und gelebter Prozess (Ideen- und Beschwerdemanagement)
- ein festgelegtes System (z. B. Checklisten) mit einer schriftlich nachvollziehbaren Umsetzung der Abläufe und Festlegung von verantwortlichen Personen und Terminen
- transparente Maßnahmen, aufgezeigte Verbesserungsmöglichkeiten (z.B. Besprechungsprotokolle)

3 Punkte:

- Umsetzung der dokumentierten Vereinbarungen, abgeleitete Verbesserungsvorschläge (dokumentiert und im Team kommuniziert) anhand konkreter und aktueller Beispiele
- Überprüfung der Wirksamkeit (Wirksamkeitsprüfung, Evaluations-/ Reflexionsgespräche im Team) der vereinbarten Verbesserungen (Vergleich der Auswertungen von Feedbackbögen, Interview mit Teilnehmenden oder Verwendung von visualisierenden Methoden etc.) sollten immer passende Grundlagen für Reflexionen darstellen.

Bei dezentralen (regionalen/ lokalen) Bildungseinrichtungen:

- Ablauf ist seitens der Zentrale standardisiert und in der dezentralen Einrichtung konform (nachweislich durch Dokumentationen wie z. B. Handbuch UND gelebten Prozess)

4.2 Erhalten die Teilnehmenden alle relevanten Informationen – Transparenz der Rahmenbedingungen und Kosten?

Sind Zahlungs- und Rücktrittsbedingungen schriftlich ausgewiesen?

Bei Kurs- und Seminarangeboten mit Prüfungen: Werden die Teilnehmenden zusätzlich und rechtzeitig über prüfungsrelevante Details informiert?

3 Punkte:

Kriterien	Belegt durch
Folgende Informationen sind für die Teilnehmer:innen ersichtlich:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Veranstalter:in, Zeit, Ort, Dauer, Zeitraum, Teilnehmer:innen Voraussetzungen, Ziel und Inhalt - Zielgruppe(n) der Veranstaltung, Kosten, Fördermöglichkeiten, maximale Teilnehmer:innenzahl ▪ Rücktrittsbedingungen/ Storno- und Zahlungsbedingungen sind schriftlich ausgewiesen und klar formuliert z. B. über Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB), Informationsblätter, Zahlungsbedingungen, Teilnahmebedingungen ▪ AGB
Entsprechende Informationsquellen stehen zur Verfügung:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Website, Info-Mappe, Kursprogramm, Folder, Aushänge, Plakate, Veranstaltungsankündigungen, Zusatzinformationen, etc. ▪ bei Veranstaltungen mit Anmeldung Zahlungs-, Rücktritts-, Stornobedingungen, AGB, Informationsblätter etc.
Es stehen den Teilnehmenden bei Veranstaltungen mit Prüfungen und Zertifikaten Informationen zur Verfügung:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teilnahmevoraussetzungen, wie z.B. erforderliche Qualifikationen, Berufspraxis ▪ Berechtigungen für Folgekurse, staatliche Anerkennung, ECTS, Zertifikate, Gewerbeberechtigungen etc.
Zusätzlich bei Kurs- und Seminarangeboten mit Prüfung:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teilnehmer:innen werden bei Kurs- und Seminarangeboten mit Prüfungen zusätzlich über Prüfungsvoraussetzungen, Art und Ort der Prüfung, allfällige Prüfungsgebühren und Wiederholungsmöglichkeiten sowie die Form der Anerkennung der Bescheinigung informiert ▪ Prüfungen werden intern oder extern abgewickelt, Berechtigungen für Folgekurse, Anerkennungen stehen zur Verfügung etc. ▪ Prüfungsmodalitäten sind nachvollziehbar und werden den Teilnehmenden schriftlich und rechtzeitig zur Kenntnis gebracht

4.3 Informationsmanagement bei kurzfristigen Änderungen und Absagen: Wie werden die Teilnehmenden unverzüglich und wirksam informiert?

1 Punkt:

- Diskursive Darstellung der Aktivitäten nach Bekanntwerden der veränderten Situation: bei Kurs-/ Seminarwesen z. B. Benachrichtigung der Teilnehmer:innen telefonisch, schriftlich, E-Mail, SMS, App oder bei Veranstaltungen öffentliche Bekanntgabe

2 Punkte:

- Schriftliche Nachvollziehbarkeit der Aktivitäten (z. B. Protokoll) unverzüglich nach Bekanntwerden der veränderten Situation

3 Punkte:

- Prozessorientierte Vorgehensweise, Ersatztrainer:innen sind definiert, Checklisten zur Vorgehensweise werden eingesetzt

Bei dezentralen (regionalen/ lokalen) Bildungseinrichtungen:

- Die festgestellte Systematik und der gelebte Prozess zeigen sich auch in den Dezentralen.

4.4 Ausstellen von Bestätigungen: Erhalten alle Teilnehmer:innen, sofern sie die formal erforderlichen Teilnahme-kriterien erfüllen, eine schriftliche Teilnahmebestätigung (Kurs-/ Seminarwesen) bzw. wird bei Veranstaltungen auf Wunsch eine schriftliche Anwesenheitsbestätigung ausgestellt?

1 Punkt:

- Teilnahme-/ Anwesenheitsbestätigungen werden ausgestellt; bei Veranstaltungen: auf Wunsch, Information der Teilnehmenden über diese Möglichkeit
- Bei Kurs- und Seminarwesen: Vordrucke der Teilnahmebestätigungen, Zertifikate sind vorhanden; der zu erfüllende Grad der Mindestanwesenheit ist in den Kurs-/ Seminarunterlagen, Website, Folder etc. ausgewiesen; Anwesenheitslisten werden geführt
- Bei Kurs- und Seminarangeboten mit Förderungsmöglichkeiten (z. B. Bildungskonto des Landes OÖ, AMS) sind laut Teilnehmer:innenliste mindestens 75 Prozent Anwesenheit nachzuweisen.

Bei dezentralen (regionalen/ lokalen) Bildungseinrichtungen:

- Die Ausstellung von Bestätigungen ist durch die Zentrale festgelegt, z. B. einheitliche Vordrucke, abgestimmte Vorgangsweise hinsichtlich Ausstellung, Anwesenheitskontrolle.

5. Infrastruktur und Veranstaltungskultur

5.1 Korrespondieren Art und Ausstattung aller verwendeten Veranstaltungsräume mit Inhalten und Zielen der Veranstaltung und wird dadurch erwachsenengerechtes Lernen garantiert? (wenn möglich, Lokalaugenschein)

Mindestmaß:

- Bei Kurs-/ Seminarräumen und Veranstaltungen gibt es keine Störungen durch Unbeteiligte, keine Beeinträchtigungen durch Umweltfaktoren (Lärm, Kälte, Hitze, Rauch etc.).
- Alle Räume müssen dem Veranstaltungsgesetz und den OÖ Richtlinien (inkl. Ausführungsverordnungen) entsprechen.

Technische Ausstattung:

- methodengerechte Sitzgelegenheiten (Tisch, Sessel, technische Ausstattungen)
- veranstaltungsadäquate Bereitstellung von Medien und Lehrbehelfe (z. B. Flip-Chart, Projektionsflächen, Overhead- und Videoprojektor, Pinnwand, Matten)
- pro Person die erforderliche Ausstattung (ein Arbeitsplatz pro Person)
- Verpflegungsmöglichkeiten, Platz für Pausen (Pausenraum)

Externe Orte:

- Nachweis durch Ausstattungskatalog von Seminarhäusern (Broschüren), Zuordnung der Seminarhäuser/-räume nach Veranstaltungsarten

1 Punkt:

- diskursive Darstellung der Regelungen, Standards, Bedingungen
- Veranstaltungsorte sind erwachsenengerecht und an Inhalten und Zielen der Bildungsangebote ausgerichtet
- Bei dezentralen Stellen/ Durchführungsorten: definierte Verantwortlichkeit für die Abwicklung vor Ort, abgestimmte Kommunikation mit der Zentrale

2 Punkte:

- Checkliste für Ausstattungserfordernisse vor Planungs- und Veranstaltungsbeginn
- Berücksichtigung spezieller Zielgruppen (z. B. Barrierefreiheit, Gender, Migration) soweit räumlich und organisatorisch möglich

- Wegweiser, leichte Erreichbarkeit, genügend Parkplätze, Anfahrtspläne (wenn möglich Berücksichtigung der Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel)
- Bei dezentralen Stellen/ Durchführungsorten: definierte Verantwortlichkeit, Kommunikation mit der Zentrale UND standardisierter Ablauf der Durchführung, Richtlinien zur Infrastruktur, Checklisten, Verfahrensregelungen udgl.

3 Punkte:

- Ausstattungen zum Thema, auch bei externen Veranstaltungsorten möglich
- systemische Umsetzung unter Berücksichtigung spezieller Zielgruppen – Festlegen von Kriterien für Raumauswahl, Ausstattungsschecklisten, etc.
- Checklisten von Orten und Räumen, die bestimmten Seminar-/ Veranstaltungstypen entsprechen
- schriftliche Festlegungen, z. B. durch Checklisten, Verfahrensregelung oder prozessorientierte Regelungen
- Bei dezentralen Stellen/ Durchführungsorten: definierte Verantwortlichkeit, Kommunikation mit der Zentrale, standardisierter Ablauf der Durchführung, Richtlinien zur Infrastruktur, Checklisten, Verfahrensregelungen udgl. UND Einsicht in gelebten Prozess

Bewertungsschlüssel im Überblick

	zu erfüllende Kriterien	Inhalte	Punkte	
0	Vorprüfung (alle Kriterien müssen nachgewiesen werden)	0.1	-	15
		0.2	-	
		0.3	-	
		0.4	-	
		0.5	-	
		0.6	-	
Gesamtsumme			15	
1.	Institution / Einrichtung	1.1	1 – 3	12
		1.2	1 – 3	
		1.3	1 – 3	
		1.4	1 – 3	
2.	Personelles <i>Möglicher Ausschluss im Audit</i>	2.1	1 – 3	15
		2.2	0 – 3	
		2.3	1 – 3	
		2.4	1 – 3	
		2.5	1 – 3	
3.	Erstellung; Durchführung und Evaluation der Bildungsangebote	3.1	1 – 3	15
		3.2	1 – 3	
		3.3	1 – 3	
		3.4	1 – 3	
		3.5	1 – 3	
4.	Kund:inneninformation	4.1	1 – 3	10
		4.2	3	
		4.3	1 – 3	
		4.4	1	
5.	Infrastruktur, Veranstaltungskultur	5	1 – 3	3
				67 od. 70
erreichbare Höchstpunktezahl:			67 oder 70	
zu erreichende Mindestpunktezahl:			47 oder 49 (70%)	

9 Audits

Alle Audits im Rahmen des EB-Qualitätssiegels sind Audits vor Ort in der Bildungseinrichtung, die nach positiver Vorprüfung durchgeführt werden und in die Erstellung eines Auditberichts als Entscheidungsgrundlage für die Verleihung bzw. Verlängerung des EBQ münden. Grundsätzlich gilt als Grundlage jedes Audits obenstehender Kriterienkatalog.

Abhängig vom Zeitpunkt der Auditierung wird bei einer erstmaligen Auditierung von einem „**Erstaudit**“, bei Folgeauditierungen von „**Folgeaudits**“ gesprochen. Die Folgeauditierung erfolgt drei Jahre nach Erst- bzw. vorangegangener Auditierung. Bei gravierenden institutionellen Veränderungen der Einrichtungen im Kalenderjahr oder im Anlassfall (z.B. Verdacht gravierender Mängel aufgrund Beschwerde, Eigentümerwechsel) werden Folgeaudits auch jederzeit durchgeführt.

Viele Erwachsenenbildungsorganisationen haben in den letzten Jahren neue Märkte für sich erschließen können und dezentrale Stellen hervorgebracht. Andere Einrichtungen – insbesondere im Bereich der Mitgliedseinrichtungen des EB-Forum Oberösterreich – stützen sich bereits seit Jahren auf eine größere regionale und/ oder lokale Struktur. Umfang, Ausgestaltung und Eigenständigkeit der Dezentralen variieren dabei sehr stark, sodass eine regelgeleitete und dennoch differenzierte Überprüfung der Konformität nach Maßgabe der Eigenständigkeit der Dezentralen erforderlich ist. In diesem Zusammenhang kam im Zeitraum 2013 bis 2025 die Sonderform des Konformitätsaudits zum Einsatz, welches ab 2026 durch Audits der Zentrale mit Dezentralen als Stichprobe ersetzt wurde. Diese Audits überwachen die Konformität der Dezentralen mit der Zentrale sowie mit den Kriterien des EBQ.

Beim Vorliegen dezentraler Stellen wird im Zuge der Vorprüfung zum Verfahren der Zentrale beurteilt, welcher *Umfang* und *Grad an Eigenständigkeit* der Dezentralen vorliegt. Einbezogen werden dabei folgende Aspekte:

- Form der Integration der Dezentralen in die „organische Struktur“ der Zentrale
- Außenauftritt der Dezentralen
- Eigenständigkeit der Dezentralen hinsichtlich
 - Qualitätspolitik
 - Bildungsangebot
 - organisatorischen Abläufen
 - Personalfragen
 - Rechnungslegung
 - Ausstellung von Bestätigungen
 - Rechtsform
- Modus, Regelmäßigkeit und Dokumentation der Abstimmung innerhalb der Gesamtstruktur
- Umfang der Dezentralen (Anzahl Standorte und Personal/ Funktionen vor Ort)

Die Beurteilung führt – hier exemplarisch angeführt – zu folgenden Ergebnissen und Überwachungsarten der Konformität:

1. *Durchführungsorte* → *Audit der Zentrale*:

Es handelt sich um Standorte, die lediglich dem Aspekt der Durchführung von Bildungsveranstaltungen möglichst nahe an den Kund:innen dienen. Die Integration der Dezentralen in die Zentrale kann als organisch bezeichnet werden und spiegelt sich im Außenauftritt. Qualitätspolitik und Abläufe sind durch die Zentrale festgelegt und effektiv gesteuert, „Hoheitsfragen“ werden durch die Zentrale ausgeübt. Sofern Personal vor Ort gegeben ist, übt dieses vorwiegend administrative Tätigkeiten aus. Es liegt eine regelmäßige Abstimmung mit bzw. Überwachung durch die Zentrale vor, die schriftlich nachvollziehbar ist. Die Konformität solcher Durchführungsorte wird *im Rahmen des Audits der Zentrale* überwacht, insbesondere Punkt 5. Infrastruktur und Veranstaltungskultur.

2. *Dezentralen mit geringer Eigenständigkeit und überschaubarer Struktur* → *Audit der Zentrale, gemeinsam mit ein bis zwei Dezentralen*:

Dezentralen sind organische Bestandteile der Zentrale („konzernartig“, integrierter Außenauftritt) mit geringer Eigenständigkeit, jedoch relevanter personeller Struktur und Funktionen (z.B. Regionalleitung) vor Ort. Qualitätspolitik und Abläufe sind durch die Zentrale festgelegt und effektiv gesteuert, „Hoheitsfragen“ werden durch die Zentrale ausgeübt oder effektiv gesteuert („Durchgriffsrechte“). Es liegt eine regelmäßige, dokumentierte Abstimmung mit der Zentrale vor. Die Anzahl dieser Dezentralen ist überschaubar und ihre Struktur konsistent. Die Konformität solcher Dezentralen wird *im Rahmen des Audits der Zentrale* stichprobenartig überwacht. Zum Audit der Zentrale werden *1 bis 2 Dezentralen zugezogen und die Konformität in allen Fragen* wie im Kriterienkatalog ersichtlich, *überprüft*. Die Audits können auch am Ort von Dezentralen stattfinden. Die Dezentralen werden am Zertifikat der Zentrale gelistet.

3. *Dezentralen mit hoher Formalisierung und konsistenter Struktur sowie großem Umfang* → *Audit der Zentrale, Qualitätsfragebogen plus Konformitätsaudits der Dezentralen*:

Dezentralen sind organische Bestandteile der Zentrale (integrierter Außenauftritt) und relevanter personeller Struktur und Funktionen vor Ort. Es liegt seitens der Zentrale ein hoher Grad an Formalisierung und Standardisierung vor (Qualitätspolitik, Abläufe, Vorgangsweisen, Abstimmung hinsichtlich Hoheitsfragen) und somit eine geringe Eigenständigkeit der Dezentralen. Die Dezentralen unterwerfen sich verbindlich der Einhaltung der Bestimmungen und Vorgaben der Zentrale. Es liegt eine regelmäßige, dokumentierte Überwachung der Konformität seitens der Zentrale vor. Die Struktur der Dezentralen ist konsistent, die Anzahl hoch. Die Konformität solcher Dezentralen wurde im Zeitraum 2013 bis 2025 im Rahmen von Konformitätsaudits stichprobenartig überwacht. Konformitätsaudits entsprachen in Ablauf und inhaltlichen Kriterien den Standardaudits, vorbereitend kam zusätzlich ein Fragebogen zur Selbstauskunft zum Einsatz, der speziell auf Fragen der Konformität einging. Die konformitätsgeprüften Dezentralen erhielten eine Konformitätsbestätigung, wurden am Zertifikat der Zentrale gelistet und laufend stichprobenartig in Form der Konformitätsaudits überprüft. Wollten sich bislang nicht gelistete Dezentralen in die Liste aufnehmen lassen, erforderte dies immer das Konformitätsaudit.

Mit 2026 wurden die Konformitätsaudits abgeschafft und seitdem werden im dreijährigen Auditrhythmus maximal zwei Dezentralen gemeinsam mit der Zentrale in Form eines Stichprobenaudits überprüft und die Ergebnisse fließen in einen gemeinsamen Auditbericht mit der Zentrale. Die auditierten Dezentralen werden in Form eines Beiblatts am Zertifikat der Zentrale gelistet.

4. *Dezentralen mit maßgeblichen Spielräumen und/ oder komplexer Struktur* → Audit der Zentrale, Qualitätsfragebogen und Konformitätsaudits der Dezentralen freiwillig möglich:

Dezentralen sind eher lose Bestandteile der Zentrale, in Struktur/ Auftritt heterogen und/ oder agieren teilweise unabhängig hinsichtlich Hoheitsfragen. Es liegt seitens der Zentrale ein hoher Grad an Formalisierung und Standardisierung vor (Qualitätspolitik, Abläufe, Vorgangsweisen, Abstimmung hinsichtlich Hoheitsfragen), dem sich die Dezentralen verbindlich unterwerfen können und der durch die Zentrale überwacht wird. In diesem Fall bestand im Zeitraum 2013 bis 2025 die *Möglichkeit eines* Konformitätsaudits. Konformitätsaudits entsprachen in Ablauf und inhaltlichen Kriterien den Standardaudits. Vorbereitend kam zusätzlich ein Fragebogen zur Selbstauskunft zum Einsatz, der speziell auf Fragen der Konformität einging. Die betreffenden Bildungseinrichtungen erhielten eine Konformitätsbestätigung und wurden am Zertifikat der Zentrale gelistet.

Nachdem 2026 die Konformitätsaudits abgeschafft wurden, kommt auch hier ein Stichprobenaudit zum Einsatz, bei dem im dreijährigen Auditrhythmus maximal zwei Dezentralen gemeinsam mit der Zentrale auditiert werden (siehe Punkt 3).

5. *Eigenständige Einrichtungen* → in der Zentrale und den Dezentralen werden jeweils unabhängig Audits durchgeführt:

Verfügen Dezentralen über eigenständigen Charakter (z.B. hinsichtlich Rechnungslegung, Außenauftritt/ Integration in die Zentrale) oder ist trotz Einbettung in eine Zentrale ein hoher Grad an Eigenständigkeit hinsichtlich Qualitätspolitik, Abläufen udgl. gegeben, ist ein eigenes Verfahren für diese eigenständige Einrichtung bzw. jeden eigenständigen Bestandteil notwendig. Dies betrifft auch Trainer:innenverbände ohne Organisationsgründung, Bestandteile von Dachverbänden, Franchisesysteme udgl.

10 Auditbericht

Ein Auditbericht wird auf Grundlage des Auditgesprächs erstellt. Dabei werden die für die Beurteilung maßgeblichen Dokumente gelistet (dem Antrag angefügt oder im Audit vor Ort eingesehen), positive Feststellungen und Verbesserungsmöglichkeiten angeführt.

Nach einer Zusammenfassung erfolgt durch das Auditteam bei positivem Verlauf die Antragstellung auf Verleihung bzw. Verlängerung des EB-Qualitätssiegels an die Qualitätskommission des EB-Forums OÖ.

Im Falle eines negativen Auditberichts erfolgt die Einladung zum Nachaudit nach Vornahme von Korrekturen durch die EB-Einrichtung innerhalb einer zeitlichen Frist oder die Aberkennung.

11 Gültigkeit

Das EB-Qualitätssiegel des EB- Forum OÖ darf nur von EB-Einrichtungen geführt werden, die ein aktuelles Zertifikat besitzen. Dezentrale, lokale, regionale Stellen von Erwachsenenbildungseinrichtungen dürfen das Qualitätssiegel des EB-Forum OÖ führen, wenn sie auf dem (gültigen) Zertifikat der Zentrale gelistet sind.

Das EB-Qualitätssiegel ist auf drei Jahre befristet und kann durch ein Folgeaudit verlängert werden.

Die einzelnen Bildungseinrichtungen und ihre dezentralen, lokalen und regionalen Stellen verpflichten sich, im Anlassfall und bei Veränderungen, die sich auf die Erfüllbarkeit der EB-Qualitätskriterien auswirken, das Zertifikat an die Auditstelle (IBE am öibf) zurück zu geben.

12 Verpflichtungen der Akteur:innen

12.1 *EB-Qualitätssiegel-Träger:innen*

Unverzögliche Meldepflicht an die Projektleitung (IBE am öibf) bei Veränderungen betreffend:

- Organisation (verändertes Organigramm, Eröffnung Insolvenzverfahren)
- Personal (Veränderung der Führungskräfte und/ oder der Qualifikation – Leitung der EB-Einrichtung, gravierende personelle Veränderungen)
- Infrastruktur (Ort, Adresse, Rufnummer, E-Mail)
- Dachorganisation/ Eigentümerstruktur
- Zielgruppen

Übermittlung folgender Unterlagen an die Projektleitung:

- Verpflichtungserklärung (Bestandteil der Anträge)
- Im Zuge der Vorprüfung bei Folgeaudits:
 - Aktueller Nachweis der Rechtsgrundlage (Vereinsregister-, Firmenbuchauszug etc.)
 - Organigramm: Informationen über Trägerschaft der EB-Einrichtungen bzw. Einbindung in der zentralen EB-Einrichtung
 - Leitbild
 - Bildungs- und Veranstaltungsangebote
 - Unternehmensziele
 - Stellenbeschreibungen und Nachweise über Qualifikationen und Weiterqualifizierungen (sofern verändert und neuer Mitarbeiter:innen)
 - Nachweis über die Evaluation des Vorjahres (Feedbackbogen udgl., Ablaufbeschreibungen, Form der Auswertung/ Analyse)
 - Bekanntgabe der umgesetzten Maßnahmen der EB-Einrichtungen aus dem Stärken- und Schwächenprofil des letzten Audits sowie weiterführende Verbesserungen der Qualitätssicherung

- Bei dezentralen Stellen: Informationen über die Form der Integration der Dezentralen in die „organische Struktur“ der Zentrale, Außenauftritt der Dezentralen, Grad an Eigenständigkeit der Dezentralen hinsichtlich Qualitätspolitik, Bildungsangebot, organisatorischen Abläufen, Personalfragen, Rechnungslegung und Bestätigungsausstellung, Regelmäßigkeit der Abstimmung innerhalb der Gesamtstruktur.

Bei Vorliegen von Dezentralen zusätzlich:

- Aufzeichnungen über die Aktivitäten zur Sicherstellung der Konformität der Dezentralen

12.2 Auditkommission

- Vorprüfung und Feststellung der Auditierfähigkeit der EB-Einrichtung
- Verleihung oder Aberkennung/ Rückweisung des Qualitätssiegels
- Überwachung der vereinbarten Regeln und formellen Kriterien

12.3 Projektleitung

- Organisation und Administration
- Entscheidungsvorbereitung für das Präsidium des EB-Forums OÖ und die Kommission
- Implementierungsunterstützung des Qualitätssiegels in den Mitgliedseinrichtungen
- Information und Präsentation Kriterienkatalog an interessierte Einrichtungen
- Evaluierung Kriterienkatalog
- Abstimmung bezüglich Einheitlichkeit in der Fragestellung und Auslegung der Qualitätssiegel-Kriterien durch die Auditor:innen
- Schulung der Auditor:innen (bedarfsgerecht)
- Einholung von Feedback der EBQ-Träger:innen, Erfahrungsaustausch (z.B. durch Veranstaltungen oder andere Medien/ Instrumente) in Abstimmung mit dem Vorstand EB-Forums und Land OÖ

12.4 Auditor:innen

- Durchführung von Audits (Erst-, Folgeaudits)
- Formulierung der Stärken- und Schwächenprofile für auditierte Einrichtungen
- Berichtslegung – Auditbericht
- Weiterleitung von Auffälligkeiten, Abweichungen an Projektleitung
- Teilnahme an Schulungen, Fortbildungen
- Teilnahme an Auditkommissionssitzungen nach Einladung
- Entscheidungsvorbereitung für das Präsidium des EB-Forums OÖ und die Kommission (Besetzung der Kommission siehe Punkt 2)

13 Datenschutz

Die mit 25.5.2018 in Kraft getretene neue Datenschutz-Grundverordnung hat neben der Modernisierung und EU-weiten Harmonisierung insbesondere die Stärkung und Präzisierung der Rechte betroffener Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten zum Ziel. Obgleich in den Qualitätsverfahren fast ausschließlich (transparente wie auch interne) organisationsbezogene Daten verarbeitet werden und personenbezogene Daten, z.B. Qualifikationsnachweise von Mitarbeiter:innen, nur vereinzelt vorliegen, gilt die neue DSGVO auch für die vom IBE am öibf durchgeführten Qualitätsverfahren.

Die Umsetzung der neuen Datenschutzgrundverordnung sieht eine verstärkte Dokumentation und damit eine bessere Nachvollziehbarkeit der Aktivitäten rund um den Datenschutz vor, etwa durch die verpflichtenden Verarbeitungsverzeichnisse. Diese Verarbeitungsverzeichnisse und bestimmte festgelegte Abläufe bieten im Anlassfall auch die Grundlage zur Wahrung der Betroffenenrechte.

Betroffene Personen haben nunmehr ein explizites Auskunftsrecht, welche personenbezogenen Daten(kategorien) in welcher Weise durch wen verarbeitet werden. Das IBE am öibf setzt hier auf Offenlegung der wesentlichen Informationen und Prozesse der Datenverarbeitung – siehe unten. Stellen sich personenbezogene Daten als unrichtig oder unvollständig im Blick auf den Zweck heraus, besteht das Recht auf Berichtigung. Unter bestimmten Voraussetzungen besteht auch das Recht auf Löschung personenbezogener Daten, etwa, wenn die Daten für den Zweck nicht mehr notwendig sind, ein Widerspruch oder Widerruf der Verarbeitung erfolgt ist (z.B. Rückziehen des Antrags) oder eine unrechtmäßige Verarbeitung vorliegt. Auch ein Recht auf Einschränkung der Verarbeitung, ein Recht auf Datenübertragbarkeit (bei elektronischen Formaten) sowie ein Widerrufsrecht ist unter bestimmten Voraussetzungen möglich. *Hinweis: Die Betroffenenrechte beziehen sich stets auf die Verarbeitung der personenbezogenen Daten von Antragsteller:innen und nicht auf die Sachinhalte der Prüfung im Rahmen des Qualitätsverfahrens! So beinhaltet das Recht auf Berichtigung z.B. die Korrekturmöglichkeit eines falsch angegebenen Namens, nicht jedoch die nachträgliche Veränderung von Informationen im Blick auf inhaltliche Angaben betreffend die Prüfkriterien des Qualitätsverfahrens, um z.B. ein negatives Prüfergebnis abzuwenden.*

13.1 Transparenz durch Offenlegung

Weil uns Transparenz ein wichtiges Anliegen ist, verstecken wir die Information, wie Datenschutz in den Qualitätsverfahren funktioniert, nicht in internen Dokumenten, sondern dürfen Ihnen hier im FAQ-Stil die wesentlichen Abläufe skizzieren.

Die Verarbeitung Ihrer Daten erfolgt ausschließlich zum Zweck der Teilnahme am Qualitätsverfahren. Die Daten bzw. Unterlagen werden durch die antragstellende Organisation selbst übersandt und es werden öffentlich transparente Daten (z.B. Website der Organisation, Firmenbuch) herangezogen. Grundlage für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung ist die Einbringung des Antrags zum Qualitätsverfahren (vertragliche Maßnahme). Durch Zurückziehen des Antrags zum Qualitätsverfahren ist ein jederzeitiger Widerruf der Datenverarbeitung möglich.

Das IBE am öibf ist verpflichtet, die aktiven Träger:innen eines Qualitätsprädikats über inhaltlich mit dem Qualitätsverfahren in Zusammenhang stehende Neuerungen (z.B. neue Versionen von Regelwerken zum Verfahren) zu informieren, damit sich Organisationen zeitgerecht

auf Neuerungen im periodisch wiederkehrenden Verfahren einstellen können. Gelegentlich kommt es daher zur Übersendung von relevanten Informationen an die angegebene E-Mail-Adresse der Organisationen.

Alle im Antrag zum Qualitätsverfahren erforderlichen Unterlagen bzw. Geschäftsdokumente sowie die im Kriterienkatalog als Bezugsdokumente genannten Nachweise sind erforderlich, um das Verfahren erfolgreich und gemäß den in den Regelwerken definierten Kriterien (im Handbuch des Qualitätsverfahrens bzw. in der Verfahrensanleitung) durchführen zu können. Können oder wollen einzelne Dokumente nicht bereitgestellt werden, kann dies zu einer verminderten Punktzahl im Verfahren oder zu einem negativen Ausgang des Verfahrens führen. *Beispiel: Die fachliche Eignung der Leitungsperson ist durch Zertifikate bzw. Teilnahmebestätigungen an entsprechenden Qualifizierungsmaßnahmen nachzuweisen. Können oder wollen diese nicht vorgelegt werden, ist eine positive Bearbeitung und/ oder Zulassung zum Audit nicht möglich, da eine Grundvoraussetzung nicht erfüllt wird.*

13.2 An wen kann ich mich wenden?

Ihre verantwortlichen Ansprechpartner:innen für Angelegenheiten betreffend Datenschutz – und insbesondere im Fall der oben genannten Betroffenenrechte – sind die Geschäftsführung des IBE am öibf sowie die Projektleitung für die Qualitätsverfahren (ebqs@ibe.co.at, 0732/609313) am IBE am öibf (Weingartshofstraße 10, 4020 Linz).

Bei Verstößen gegen die aktuellen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen besteht die Möglichkeit zur Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde (Datenschutzbehörde, www.dsb.gv.at).

13.3 Was passiert mit meinen Daten im IBE am öibf und wer erhält sie?

Nach Entgegennahme des Antrags samt Unterlagen erfolgt die Speicherung bzw. Sicherung der übermittelten Daten. Sind diese vollständig, erfolgt die inhaltliche Prüfung entlang der in den Regelwerken beschriebenen Kriterien durch die Projektleitung. Die Prüfung mündet in ein Prüfprotokoll, das keine personenbezogenen Daten enthält (Ausnahme können öffentlich zugängliche personenbezogene Informationen z.B. auf der Website der Organisation sein) und ein Prüfergebnis vorschlägt. Protokoll samt Ergebnisvorschlag werden an die in den Verfahren definierten Entscheidungsträger:innen (Vorsitzende bzw. Mitglieder der EB-Kommission) zur Durchsicht und Freigabe übermittelt. Treten Besonderheiten und weiterführende Klärungsbedarfe auf, wird Rücksprache gehalten oder die Prüfung im Zuge der vierteljährlichen EB-Kommissionssitzung als mündliche Fallbesprechung mit optionaler Vor-Ort-Einsicht in Unterlagen vorgenommen. Eine Weitergabe Ihrer eingereichten Unterlagen an Dritte erfolgt somit nicht, die Unterlagen verbleiben im IBE am öibf.

Bei Verfahren mit Audit: Nach erfolgreicher erster Prüfstufe werden die Daten entlang des Kriterienkatalogs systematisiert (in der Regel in Ordnern) und an die Auditor:innen zur Vorbereitung auf das Audit übermittelt. Die Auditor:innen unterliegen genauso der Bindung an die DSGVO und haben entsprechende Pflichten einzuhalten – neben der Vertraulichkeit und technisch-organisatorischen Maßnahmen müssen sie insbesondere nach Durchführung des Audits und Erstellung des Auditberichts die Daten ans IBE am öibf zurückgeben bzw. löschen. Außerdem ist es den Auditor:innen strikt untersagt, die Daten für andere Zwecke als die Auditdurchführung zu verwenden. Diese strengen Datenschutz-Verpflichtungen gelten neben den angestellten und im Qualitätsverfahren tätigen Mitarbeiter:innen des IBE am öibf selbstverständlich auch für eingesetzte externe Auditor:innen (Werkvertragsnehmer:innen)

des IBE am öibf. Diese sind über die „Datenschutzvereinbarungen“ mit umfassenden Weisungs- und Kontrollrechten geregelt.

Im Vorfeld des Audits passiert somit eine zweckgebundene Weitergabe Ihrer Unterlagen an die Auditor:innen, damit diese das Audit vorbereiten und durchführen können. Die Auditor:innen sind rechtskräftig an den Datenschutz gebunden. Der Auditbericht wird durch die Auditor:innen verfasst und an die IBE-Projektleitung übermittelt. Er enthält keine personenbezogenen Daten (mit Ausnahme der Namen der auditierten Personen, die in der Regel über die Website der Organisationen oder Firmenbuch öffentlich zugänglich sind) und wird in dieser Form den Entscheidungsträger:innen (EB-Kommissionsmitglieder) vorgelegt. Die Entscheidungsfindung über die Auditberichte erfolgt über Fallbesprechungen im Rahmen der vierteljährlichen EB-Kommissionssitzung. Zur gemeinsamen Entscheidungsfindung können die zugrundeliegenden Unterlagen wiederum im IBE am öibf eingesehen werden.

13.4 Wie lange werden meine Daten aufbewahrt?

Die allgemeine Löschfrist in den Qualitätsverfahren beträgt fünf Jahre. Während der aufrechten Gültigkeitsdauer (je nach Verfahren drei Jahre im Bildungsbereich bzw. fünf Jahre im Bibliotheksbereich) des verliehenen Qualitäts-Prädikats erfolgt eine Aufbewahrung jeweils bis zum Abschluss des Folgeverfahrens, ältere Daten werden gesichert entsorgt bzw. gelöscht. Im Falle eines Ausstiegs aus dem Qualitätsverfahren werden die Daten für eine mögliche Wiedereinreichung vorerst aufbewahrt und nach der allgemeinen Frist von fünf Jahren gelöscht, es sei denn, es besteht eine anderweitige laufende Frist, etwa eine Sperrfrist, die über diesen Zeitraum hinausreicht.

13.5 Wo hinterlassen meine Daten im IBE am öibf darüber hinaus noch Spuren?

Für die jährliche Verfahrens- bzw. Auditplanung, die Abwicklung der Kontaktnahme im Zuge der Folgeantragstellung (Erinnerung an das Auslaufen der Gültigkeit mit Einladung zur Folgeantragstellung) oder zur Übersendung sachrelevanter Informationen (z.B. Übersendung neue Handbuch-Version) sowie um Auskunftspflichten gegenüber Behörden (z.B. Förderstelle des Landes) nachkommen zu können, führt das IBE am öibf je Verfahren eine interne Liste der aufrechten Prädikats-Träger:innen und der aktiv im Verfahren stehenden Organisationen, die Kontaktdaten und Antragsstatus enthalten.

Für statistische Zwecke wird eine interne, chronologische Liste ehemaliger Prädikats-Träger:innen seit Bestehen des jeweiligen Qualitätsverfahrens geführt.

13.6 Welche Informationen gehen nach außen?

Die positive Absolvierung der Qualitätsverfahren im Bildungsbereich ist eine Fördergrundlage für die Arbeitnehmer:innen-Förderung der Länder. Damit dieser Nachweis nicht im Einzelfall durch die Bildungsträger selbst an das Land übermittelt werden muss, gibt das IBE am öibf den jeweiligen Status der Antragsteller:innen im Qualitätsverfahren an die zuständige Abteilung des Landes weiter.

Ein erfolgreich abgeschlossenes Qualitätsverfahren mündet in das Prädikat „qualitätsgeprüft“ oder „anerkannt“, das dazu bestimmt ist, von den Organisationen in ihrem Außenauftritt verwendet zu werden. Um diese Wirkung zu verstärken, listet das IBE am öibf alle durch ein erfolgreiches Qualitätsverfahren ausgezeichneten Organisationen auf seiner Website

www.ibe.co.at. Auf Wunsch ist es selbstverständlich möglich, nicht auf dieser Liste geführt zu werden – eine formlose, schriftliche Mitteilung an das IBE am öibf genügt hier zur Willensbekundung, aus dieser Liste gelöscht oder nicht geführt zu werden.

13.7 Welche Daten von Interessent:innen am Qualitätsverfahren werden schon vor Antragstellung gesammelt?

Im Zuge der Beratung von Interessierten am Qualitätsverfahren werden basierend auf der Rechtmäßigkeit über vorvertragliche Maßnahmen IBE-intern Kontaktdaten und sachrelevante inhaltliche Notizen abgelegt, diese werden bei Antragstellung gelöscht bzw. überführt in den Datenbestand der aktiv im Verfahren stehenden Organisationen. Daten über nicht mehr weiter geführte Beratungsfälle werden nach fünf Jahren gelöscht.

14 Qualitätsrahmenmodell Erwachsenenbildung in Österreich (Ö-Cert)

Jede Erwachsenenbildungseinrichtung mit gültigem OÖ EB-Qualitätssiegel kann einen Antrag auf Aufnahme in das Qualitätsrahmenmodell (Ö-Cert) stellen.

Folgende Grundvoraussetzungen werden von Ö-Cert geprüft und gelten bei Nichterfüllung als absolute Ausschlusskriterien:

- allgemeine Grundvoraussetzungen (leitende Paradigmen der EB-Einrichtung),
- organisationsbezogene und
- angebotsbezogene Grundvoraussetzungen,
- Grundvoraussetzungen hinsichtlich ethischer und demokratischer Prinzipien,
- Grundvoraussetzungen hinsichtlich Qualität (OÖ EB-Qualitätssiegel und andere von Ö-Cert anerkannte QMS und Q-Verfahren)

Parallel dazu ist die Bekanntgabe grundlegender institutioneller Daten erforderlich.

Mehr Informationen und das Bewerbungsformular finden Sie auf www.oe-cert.at

ANHANG

Anhang 1 Multimediale/ digitale Bildungsangebote

Zum Gegenstand

Im Zusammenhang mit der „digitalen Revolution des Lernens“ stand ursprünglich die (konstruktivistische) Idee eines Lernens im digitalen Raum, das aktiv, selbstbestimmt, individuell strukturierbar und organisierbar, sozial, emotional, demokratisch, kreativ, partizipativ ist und zu echter Kompetenzentwicklung führt³. Die Erfahrung zeigt jedoch⁴, dass diese Ansprüche bislang kaum eingelöst werden können, vielmehr findet wiederum „programmiertes Lernen“ im Sinne eines hierarchisierten „teachings“ statt - jenseits von Selbstbestimmung und Individualität, erschwert noch durch ablenkende Dimensionen durch die Mediennutzung und das Fehlen eines echten sozialen Austauschs und Lernens innerhalb einer Gruppe.

Als Reaktion auf die Beobachtung einer Zunahme multimedialer Bildungsangebote im Bereich der Erwachsenenbildung, hat das IBE am öibf in Abstimmung mit dem EB-Forum Oberösterreich 2017 ergänzende Kriterien erarbeitet, die für ein multimediales Angebot im Zusammenhang mit Qualitätssicherung Relevanz haben. Derartige Kriterien für den Erwachsenenbildungsbereich festzuhalten, ist zu diesem Zeitpunkt in Österreich einzigartig⁵.

Als kritische Punkte lassen sich aus der Perspektive der Qualitätssicherung derartiger Angebote vor allem folgende Themen festhalten: Hierarchie im Lehr-Lernsetting, erschwerte Möglichkeiten sich individuell einzubringen und für soziales Lernen in der Gruppe, damit in Verbindung: erschwerte Kompetenzentwicklung sowie technische Aspekte zu Laufsicherheit und Datenschutz.

Definition

Definition „multimediales/ digitales Bildungsangebot“: Charakteristisch für ein derartiges 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** (z.B. Video, Web, Audio, Grafik/ Text für Selbststudium). Multimediale Bildungsangebote umfassen für das EBQ beispielsweise **E-Learning-Angebote, Fernlehreangebote, Webinare, xMOOCs**; ferner auch damit in Verbindung ste-

³ vgl. Muuß-Mehrholz 2009: Neues Lernen mit Medien. Wie man Internet und moderne Pädagogik verbindet: Kooperatives netzbasiertes Lernen und Kompetenzentwicklung

⁴ vgl. Vortrag von Muuß-Mehrholz zur Chaos Communication Conference vom 30.12.2013

⁵ In Deutschland existiert ein eigenes Siegel für Fernunterricht; Grundlage ist das Fernunterrichtsschutzgesetz (FernUSG), das jegliche „auf vertraglicher Grundlage erfolgende, entgeltliche Vermittlung von Kenntnissen und Fähigkeiten, bei der der Lehrende und der Lernende ausschließlich oder überwiegend räumlich getrennt sind und der Lehrende oder sein Beauftragter den Lernerfolg überwachen“ umfasst, also auch Online-EB-Angebote. Bildungseinrichtungen müssen für ihre entsprechenden Angebote das „ZFU-Siegel“ von der Staatlichen Zentralstelle für Fernunterricht in Köln erwerben, das grundsätzlich feststellt, ob die Inhalte für Fernunterricht geeignet sind und Aspekte der Qualitätssicherung hinsichtlich Lehrgangsplanung und Lehrgangsdurchführung überprüft. Ausgenommen davon sind Hobbykurse, Kurse mit mindestens 50% Präsenzunterricht sowie Live-Webinare. Darüber hinaus gibt es seit jüngerer Vergangenheit zahlreiche „hauseigene“ Gütesiegel für die Qualitätssicherung von E-Learning Angeboten vorwiegend an Universitäten, z.B. das E-Learning Label der Ruhr Universität Bochum (RU-BeL) und ein privates für Dienstleister: das verbn-Gütesiegel (Verband E-Learning Business). In Österreich gibt es keine derartige gesetzliche Grundlage und vergleichsweise wenige E-Learning Qualitätsinitiativen im formalen Bildungswesen: eLSA an Schulen, Donau Universität Krems und die Normen in Zusammenhang mit E-Learning: DIN-PAS 1032-1/2 und ISO/IEC 19796-1. Spezifisch für den EB-Bereich besteht bislang kein Siegel und die Normen sind sehr detailfokussiert. Daher wurden für das EBQ eigene Formulierungen, teilweise unter Anleihe bei den genannten Siegeln und dem Verweis auf Normen, getroffen. Der Status Quo der EBQ-Bestimmungen versteht sich als erster Start, das Thema gut bearbeitbar zu machen und insofern als Prozess, als dass eine kontinuierliche Reflexion und Evaluation hinsichtlich Treffsicherheit die nächsten Jahre begleiten wird.

hende Formen des Lernens über Online-Sozialisierung wie z.B. Open and Distance Learning (ODL), connectivist Massive Open Online Courses (cMoocs), kollaboratives Lernen.

Für wen und wie kommen die Bestimmungen zur Anwendung?

Im Zuge der Vorprüfung wird mittels Selbstauskunft durch die Bildungsorganisationen und bei Sichtung des Angebots deutlich, ob multimediale Bildungsangebote vorliegen. Ist kein oder nur ein eingeschränktes multimediales Bildungsangebot (z.B. nur begleitend zu einem Präsenzangebot; vordergründig Marketinginteresse und nicht Bildungsaktivität, nur begleitender Einsatz zu Präsenzangebot) gegeben, kommen die Bestimmungen nicht zur Anwendung. Handelt es sich beim multimedialen Bildungsangebot jedoch um einen **wesentlichen Anteil am Gesamtbildungsangebot oder eine umfänglich relevante Anzahl an Angeboten** einer Bildungsorganisation, kommen die **Bestimmungen ergänzend zum Kriterienkatalog** zur Anwendung.

Die Bestimmungen im Konkreten

In der Folge sind die Bestimmungen bezogen auf die einzelnen Auditkriterien mit erläuternden Unterfragen festgehalten. Die Unterfragen können auch der vorbereitenden Reflexion auf das Audit dienen.

Kriterium 2.4 Personalsteuerung: Auswahl, Einsatz, Überprüfung der Kompetenz

Multimediale/digitale Bildungsangebote:

Die Organisation trifft hinsichtlich Auswahl, Einsatz und Kompetenz der Trainer:innen für das multimediale Angebot Vorkehrungen, um den damit in Verbindung stehenden besonderen Anforderungen (z.B. Medienkompetenz, besondere didaktische Anforderungen hinsichtlich Mimik/ Gestik/ Ausdruck/ Sprache, Vermitteln von „Präsenz“ über die Medien) Rechnung zu tragen.

Reflexionsfragen:

- Wie wird im Zusammenhang mit der Einstellung und (Weiter-)Qualifizierung von Trainer:innen/ Vortragenden den besonderen Anforderungen von multimedialen Angeboten (entsprechende methodische Medienkompetenz, besondere didaktische Anforderungen hinsichtlich Mimik/ Gestik /Ausdruck /Sprache, Vermitteln von „Präsenz“ über die Medien etc.) Rechnung getragen?
- Kommen dieselben Trainer:innen zum Einsatz wie bei Präsenzangeboten?
- Worauf liegt ein besonderes Augenmerk, was macht eine/n gute/n Webinar-/ Multimedia-Trainer:in aus?
- Erhalten Trainer:innen die Möglichkeit, entsprechende Kompetenzen weiter zu entwickeln, z.B. Fortbildung, gemeinsame Arbeitsgruppen etc.?

Kriterium 3.1 Bildungs- bzw. Angebotsplanung, Trendanalyse

Multimediale/ digitale Bildungsangebote:

Möglichkeiten und Grenzen des Einsatzes von multimedialen Angeboten für das eigene Angebotsportfolio werden reflektiert und relevante Gestaltungskriterien hinsichtlich Qualitätsstandards (z.B. IMS Learning Design, Software-Ergonomie: ISO 9241,

Usability: ISO 14915 oder E-Learning Standards DIN-PAS 1032-1, ISO/IEC 19796-1) finden Eingang in die Planung dieser Angebote.

Reflexionsfragen:

- Welchen Stellenwert hat das multimediale Bildungsangebot derzeit in Bezug auf das Gesamtangebot der Bildungseinrichtung? Wie soll sich das künftig weiterentwickeln?
- Woran orientiert sich die Bildungseinrichtung bei den multimedialen Angeboten hinsichtlich Inhalten und Gestaltungskriterien (z.B. IMS Learning Design) hinsichtlich Qualitätsstandards dieser Angebote?

Kriterium 3.3 Kund:inneninteressen, Lernziele, Methodik-Didaktik

Multimediale/ digitale Bildungsangebote:

Multimediale Angebote sprechen mehrere Lernkanäle an, orientieren sich an etablierten Modellen bzw. Methoden im Zusammenhang mit Fernlehr-Angeboten und bieten den Lernenden Möglichkeiten zu Partizipation und Austausch über virtuelle Lerngemeinschaften (z.B. kooperatives/ kollaboratives Lernen, eCOOL, ODL, cMOOC).

Reflexionsfragen:

- Welche Art(en) von multimedialen Angebot(en) besteht/ bestehen (z.B. Live-Webinar, Aufzeichnung) für welche Inhalte (vordergründig Wissensaneignung, Fertigkeitserwerb oder Kompetenzentwicklung)? Handelt es sich um ein ausschließliches multimediales Angebot oder um Mischformen (z.B. Blended Learning, Flipped Classroom, quick takes über Apps)?
- Sprechen die Inhalte mehrere Lernkanäle an (z.B. textbasiert, auditiv, visuell)?
- Wie können Lernende Partizipationsmöglichkeiten vorfinden (z.B. Rückfragen, Kommentare einwerfen, sich interaktiv an Abstimmungen beteiligen, virtuelles Whiteboard)?
- Wie wird ein Austausch über den Lernstoff mit anderen Teilnehmenden möglich? Was wird unternommen, um den Wegfall des „sozialen Lernens“ in einer Kurs-/ Seminargruppe zu kompensieren? Wie aktiv werden vorhandene Social-Media-Add-Ons tatsächlich genutzt? Gibt es Bemühungen, die Online-Sozialisierung der Teilnehmenden bzw. den Austausch zu intensivieren (z.B. Peergruppen, moderierte Foren, Diskussionsrunden)?
- Wie wird ein fachlicher Austausch mit den Trainer:innen/ Vortragenden möglich? Entstehen dafür zusätzliche Kosten?
- Wie wird in Angeboten, die über die Wissensaneignung hinaus die Entwicklung von Fähigkeiten/ Fertigkeiten und/ oder Kompetenzentwicklung zum Ziel haben, dies über die multimedialen Angebote möglich und überprüfbar? Folgen die Angebote dabei bestimmten lerntheoretischen Grundmodellen, (medien-)didaktischen Modellen oder spezifischen methodischen Konzepten (z.B. kooperatives/ kollaboratives Lernen, eCOOL, ODL, CBT, WBT, LMS-basiert, PLE, OER-Philosophie)?

Kriterium 3.4 Maximale Teilnehmer:innenzahl → Lernbegleitung und Abbruchsprophylaxe

Eine maximale Teilnehmer:innenzahl ist bei multimedialen Angeboten in der Regel nicht relevant. Limitationen könnten z.B. bei Präsenz-Prüfungsterminen bestehen, hier könnte exemplarisch in die Planung und Umsetzung Einsicht genommen werden. Vielmehr als der „exklusive Rahmen einer kleinen Gruppe“ stellt sich im multimedialen Angebot allerdings die Frage der Vorbeugung von Abbrüchen.

Multimediale/ digitale Bildungsangebote:

Die Organisation setzt Aktivitäten, um Abbrüchen im multimedialen Angebot vorzubeugen, Lernende in der Zielerreichung zu motivieren und zu unterstützen.

Reflexionsfragen:

- Was wird unternommen, um Lernende zu unterstützen, aktiv an der Bildungsmaßnahme dran zu bleiben? Wird z.B. Lernbegleitung oder E-Moderation angeboten, die Aktivität beobachtet und bei längerer Inaktivität Kontakt gesucht? Inwiefern findet individuelles Feedback statt?
- Gibt es eine vorgefasste zeitliche und/ oder inhaltliche Struktur für die Teilnehmenden, z.B. mit Aufgaben und Deadlines? Inwiefern können diese durch die Teilnehmenden selbst gesteuert oder festgelegt werden?
- Wie wird insbesondere bei längeren Ausbildungen, Lehrgängen und dergleichen der Lernerfolg zwischenzeitlich festgehalten (z.B. einzureichende Zwischenaufgaben, Selbstüberprüfungen, Quizzes, E-Portfolio, Prüfungssysteme)?

Kriterium 3.6 Evaluierung

Multimediale/ digitale Bildungsangebote:

Die besonderen Bedingungen von multimedialen Angeboten finden Eingang in die Evaluierung.

Reflexionsfragen:

- Inwiefern finden die besonderen Bedingungen von multimedialen Angeboten Eingang in die Evaluierung (z.B. erweiterter oder gesonderter Feedbackbogen)?
- Ist auch für multimediale/ digitale Bildungsangebote der geschlossene Regelkreis erkenntlich (z.B. ADDIE- bzw. ASSURE-Modell) und führen Evaluierungsergebnisse einer iterativen Logik folgend in Adaptierungen?

Kriterium 4.1 Ideen- und Beschwerdemanagement

Multimediale/ digitale Bildungsangebote:

Das vorhandene Ideen- und Beschwerdemanagementsystem eignet sich auch für Teilnehmende in multimedialen Angeboten.

Reflexionsfragen:

- Inwiefern eignet sich das vorhandene Beschwerdemanagement-System auch für die multimedialen Angebote?

Kriterium 4.2 Informationstransparenz

Multimediale/ digitale Bildungsangebote:

Gesonderte Bestimmungen hinsichtlich Teilnahme, Zahlung, Rücktritt und AGB sind transparent und werden Interessierten bzw. Teilnehmenden rechtzeitig zur Kenntnis gebracht.

Reflexionsfragen:

- Bestehen im Zusammenhang mit multimedialen Angeboten gesonderte Bestimmungen hinsichtlich Teilnahme, Zahlung, Rücktritt, allgemeine bzw. gesonderte AGB? Wie werden diese den Kund:innen zur Kenntnis gebracht?
- Bei Prüfungen im Online-Modus: Wie wird sichergestellt, dass Prüfungen im Online-Modus höchstpersönlich (von den Personen selbst) absolviert werden?
- Sind die Inhalte urheberrechtlich kategorisiert, z.B. mittels CC-Lizenz? Wird dabei eine freie Lizenzierung verwendet (CC by 0, CC by, CC by SA)?

Kriterium 4.4 Anwesenheit → Workload

Persönliche „Anwesenheit“ lässt sich bei multimedialen Angeboten schwer überprüfen, im Zusammenhang mit dem Selbststudium steht in der Regel der zu erbringende „Workload“ an gewissen Stunden, die hinter zu erbringenden Leistungen stehen.

Multimediale/ digitale Bildungsangebote:

Die Organisation 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 auf den ersten Blick deutlich.

Reflexionsfragen:

- Wie stellt die Bildungseinrichtung vor Ausstellung von Bestätigungen sicher, dass die Anforderungen an den erfolgreichen Abschluss des multimedialen Bildungsangebots erfüllt wurden und der für eine Abschluss- bzw. Teilnahmebestätigung erforderliche Workload (auch: von der Person selbst) erbracht wurde?
- Wie wird die Ausstellung von Bestätigungen gehandhabt?
- Auf Abschlusszertifikaten muss auf den ersten Blick ersichtlich sein (z.B. Untertitel zur Bezeichnung des Kurses), dass es sich um ein multimediales Bildungsangebot handelt.

Kriterium 5.1 Infrastruktur → Lernplattform

Anstelle von Räumlichkeiten treten virtuelle Lernräume und Plattformen, die selbst betrieben oder zugekauft sein können.

Multimediale/ digitale Bildungsangebote:

Die virtuellen Lernräume sind benutzer:innenfreundlich (easy to use, motivierend, strukturierend, einheitlich, funktional - Software-Ergonomie, Anlaufstelle bei Schwierigkeiten). Datenschutz, Laufsicherheit und die ständige Aktualität der bereitgestellten Informationen sind gewährleistet.

Reflexionsfragen:

- Einsichtnahme in die Beschaffenheit – selbst betrieben oder zugekaufte Leistung? Liegt ein Lernmanagementsystem (LMS) vor oder werden content-abhängig individuelle Arrangements getroffen?
- Beurteilung der Benutzer:innenfreundlichkeit, Orientierung und Navigation („Easy to Use“, motivierend/ attraktiv, strukturierend, einheitlich, funktional im Sinne der Software-Ergonomie, vgl. ISO 9241 und ISO 14915) auf Basis der Einsichtnahme

EB-Qualitätssiegel für private EB-Einrichtungen

- Wie wird sichergestellt, dass die IKT-Kompetenzen zur Nutzung bei Teilnehmenden (weiter) entwickelt werden können, um die Plattform kompetent nutzen zu können? Gibt es dazu z.B. Anleitungen, Tutorials? Gibt es synchrone wie asynchrone Anlaufstellen bei Schwierigkeiten mit der Plattform? Wie sind diese erreichbar bzw. wie schnell reagieren sie?
- Datenschutz: Wie wird sichergestellt, dass die Plattform und die darauf von Teilnehmenden gespeicherten Daten und Informationen durch Angriffe von außen geschützt sind?
- Laufsicherheit: Was wird getan, um Systemzeiten gering zu halten und Systemausfällen vorzubeugen? Wie wird das System an wechselnde Umgebungen angepasst (Smartphones, unterschiedliche Betriebssysteme, unterschiedliche Downloadkapazitäten etc.)?
- Wie wird die ständige Aktualität der bereitgestellten Informationen (vgl. Lenkung der Dokumente bei ISO 9000f) gewährleistet?
- Anpassbarkeit der Plattform an individuelle Bedürfnisse bis hin zum Personal Learning Environment (PLE): Ist es möglich, Wissen und Informationen über die Plattform individuell abzulegen bzw. zu strukturieren?
- Inwiefern liegen Bestrebungen im Blick auf die Umsetzung von Barrierefreiheit vor?

Anhang 2 Glossar

Ablaufbeschreibung:

Festlegung eines Prozesses von der Idee (Input) über die Durchführung bis zur Evaluierung; beinhaltet die Zielsetzung, die Regelungen, Zielerreichung und die Bewertung der Zielerreichung

Audit

Überprüfung einer Organisation/ Institution oder eines Unternehmens hinsichtlich der Erfüllung von definierten Anforderungen (Verwirklichung, Wirksamkeit, Aufrechterhaltung). Die Überprüfung erfolgt nach festgelegten Regelungen durch Sachverständige (Auditor:innen)

Beschwerdemanagement

Festgelegte Regelungen im Umgang mit Beschwerden

Diskursiv

Meint hier die argumentativ begründende Weise der Darstellung und Erörterung in mündlicher Form

Erstaudit

Erstmalige Überprüfung einer Organisation/ Institution oder eines Unternehmens hinsichtlich der Erfüllung von definierten Anforderungen (Verwirklichung, Wirksamkeit, Aufrechterhaltung) nach festgelegten Regelungen durch Sachverständige (Auditor:innen)

Evaluation

Systematische, auf Daten basierende Beschreibung und Bewertung von Programmen, Angeboten, zeitlich begrenzten Projekten (z.B. Modellvorhaben) oder von Organisationen/ Institutionen/ Unternehmen und deren Prozesse in Bildung, Sozialer Arbeit, Gesundheit u. a. – mit der Zielsetzung, den bewerteten Gegenstand schrittweise zu stabilisieren und/ oder zu verbessern

Folgeaudit

Überprüfung der weiteren Entwicklung einer Organisation/ Institution oder eines Unternehmens hinsichtlich der Erfüllung von definierten Anforderungen (Verwirklichung, Wirksamkeit, Aufrechterhaltung) nach festgelegten Regelungen durch Sachverständige (Auditor:innen)

Internes Audit

Interne Überprüfung einer Organisation/ Institution oder eines Unternehmens hinsichtlich der Erfüllung von definierten Anforderungen (Verwirklichung, Wirksamkeit, Aufrechterhaltung). Die Überprüfung erfolgt nach festgelegten Regelungen durch Mitarbeiter:innen der jeweiligen Organisation

Konformitätsaudit

Konformitätsaudits sind Vor-Ort-Audits in dezentralen Stellen zum Zweck der Überwachung des gelebten Prozesses der Konformität mit der Zentrale und den Kriterien des EBQ. Sie kamen bis 2025 zum Einsatz, ab 2026 wurden sie dadurch ersetzt, dass die Konformität von maximal zwei Dezentralen nun gemeinsam beim Audit der Zentrale überprüft wird.

Korrekturmaßnahmen

Ein dokumentiertes Verfahren zur Beseitigung der Ursachen von Fehlern (ungewünschten, von der Planung abweichenden Ereignissen) und deren erneutem Auftreten

Leitbild

Formulierung grundlegender Wertvorstellungen einer Organisation das Selbstverständnis und die Unternehmenskultur betreffend, aus denen auch entsprechende (operative und strategische) Zielsetzungen für die Organisation abgeleitet werden. Bei einer Erwachsenenbildungs- und Weiterbildungseinrichtung ist dabei insbesondere das Bildungsverständnis mit inbegriffen

Lernende Organisation

Organisation, die den kontinuierlichen Prozess einer Evaluation vorantreibt, daraus folgend konkrete Maßnahmen setzt und neue Ziele formuliert

Mitarbeiter:innengespräche

Methode zur Ermittlung der Personalentwicklungsmaßnahmen und Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen Vorgesetzten und Mitarbeiter:innen

Multimediales/ digitales Bildungsangebot

Charakteristisch für ein derartiges 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 einer Organisation/ Institution bzw. eines Unternehmens, welche die Zuständigkeit, Verantwortungen und Befugnisse in einer übersichtlichen Form (Aufbauorganisation) darstellt

Organisationsentwicklungs-Prozess (OE-Prozess)

Die Realisierung der geplanten Maßnahmen der Entwicklung einer Organisation/ Institution bzw. eines Unternehmens nach vereinbarten und/ oder festgelegten Zielen. Vereinbarungen/ Festlegungen und Planung erfolgen dabei im engen Zusammenhang mit der kontinuierlichen Überprüfung der Ziele und Maßnahmen (hinsichtlich Erreichung bzw. Wirksamkeit) und ihrer sich daraus möglicherweise ergebenden Revision

Personalentwicklung

Die Realisierung der geplanten Maßnahmen der personellen Entwicklung einer Organisation/ Institution bzw. eines Unternehmens nach vereinbarten und/ oder festgelegten Zielen. Vereinbarungen/ Festlegungen und Planung erfolgen dabei im engen Zusammenhang mit der kontinuierlichen Überprüfung der Ziele und Maßnahmen (hinsichtlich Erreichung bzw. Wirksamkeit) und ihrer sich daraus möglicherweise ergebenden Revision.

Soll-/ Ist-Analyse

Analyse der Zielerreichung durch Vergleich des Geplanten mit dem Erreichten

Standard

Maßstab, Richtschnur, Norm, Qualitäts- und Leitungsniveau

Supervision

Berufsbezogene Beratung, die der Erweiterung beruflicher Kompetenz dient bzw. Praxisreflexion, die am Arbeitszusammenhang ansetzt

System

Eine komplexe Einheit, deren einzelne Teile (Elemente) nicht zufällig, sondern im Sinne einer bestimmten Ordnung (Struktur) zusammengesetzt sind. Man unterscheidet sprachlich formulierte Systeme (z.B. Theorien, Regelungen und Verfahren) und Realsysteme (z.B. Sozialsysteme, wie Organisationen und Institutionen).

Davon abgeleitet systemisch = systemgemäß, die Erfordernisse eines Systems erfüllend, d.h. ein ganzheitliches Beziehungsgefüge und strukturelle Zusammenhänge aufweisend

Teilnahmebescheinigung

Bestätigung der Anwesenheit/ Teilnahme an einer Bildungsveranstaltung

Teilnahmebestätigung

Bestätigt 75 % der Anwesenheit an einer Kurs- oder Seminarveranstaltung

Verfahrensbeschreibung

Festlegung von geplanten und gesteuerten Verfahren und Verfahrensschritten; beinhaltet die Zielsetzung, die Regelung, Zielerreichung und die Bewertung der Zielerreichung

Verifikation (Verifizierung)

Durch Überprüfung an empirisch gesicherten Daten die Richtigkeit von Aussagen und theoretischen Vorgaben feststellen und bestätigen

Vorprüfung

Überprüfung der Machbarkeit der Auditierung zum Qualitätssiegel