

A. Qualitätsbereich I: „Leitbild/Grundsätze“						
Kriterium	Qualitätsstandards	Indikatoren	Messinstrumente	Eingesehene Nachweis(e) (Dokumente / Aufzeichnungen)	Feststellungen und/oder Anmerkungen	Wertung
Die Bildungsberatungseinrichtung besitzt ein Leitbild und handlungsleitende Grundsätze.	<p>Die Bildungsberatungseinrichtung besitzt ein Leitbild und handlungsleitende Grundsätze.</p> <p>Das Leitbild liegt in schriftlicher Form vor.</p> <p>Die Bildungsberatungseinrichtung orientiert sich an den individuellen Potenzialen der Ratsuchenden, unabhängig vom sozialen Status, von kultureller Herkunft und Geschlecht.</p> <p>Für das Beratungshandeln, das organisationale und das politische Handeln sind ethische Aspekte handlungsleitend.</p> <p>Die Beratenden behandeln alle Ratsuchenden mit Würde als freie und gleichwertige Menschen.</p>	<p>Ziele</p> <p>Werte</p> <p>beratende u. ethische Grundsätze</p> <p>Kern-Kompetenzen</p> <p>Kommunikation Intern/extern</p> <p>Zugänglichkeit</p> <p>regelmäßige Wiedervorlage</p>	<p>öffentlicher Aushang</p> <p>Internet</p> <p>Intranet</p> <p>Vorlagen: Leitbild Politik</p>			<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt

B. Qualitätsbereich II: „Führung/Leitung/Strategie“						
E. Qualitätsbereich V: „Professionalisierung“						
Kriterium	Qualitätsstandards	Indikatoren	Messinstrumente	Eingesehene Nachweis(e) (Dokumente / Aufzeichnungen)	Feststellungen und/oder Anmerkungen	Wertung
Regelungen zu Leitungen sowie Verantwortungen der Bildungsberatungsstelle der entsprechenden Professionalisierung	Befähigung der Leitung/ des Leitungsteams Regelungen zu Leitungen sowie Verantwortungen der Bildungsberatungsstelle über: <ul style="list-style-type: none"> • Beratungskonzept • Sicherung der Qualität • Kommunikationswege • Ressourcen • Vergütung Personal • Qualifikation Personal • Informationsquellen • Wissenstransfer • Informationsquellen • Reflexion der Beratenden • Netzwerkarbeiten • Transparenz 	Qualifikationen und Kompetenzen des Personals Einrichtung / Arbeitsplatz Beratungsstelle Darstellung der Beratungsstelle Mitarbeitergespräche Mitarbeiterführung	Weiterbildung Teilnahmebescheinigung Zertifikate Entwicklungsplan Qualifikationsmatrix Protokolle Supervision Internetauftritt Konzept Prozessbeschreibung QM-System Arbeitsverträge Honorarverträge Vorlagen: Verträge Datenschutz Ron Hubert Protokolle			<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt

C. Qualitätsbereich III: „Transparenz auf der Ebene der Anbieterorganisation und des Beratungsangebots“						
D. Qualitätsbereich IV: „Beratungsprozess“						
Kriterium	Qualitätsstandards	Indikatoren	Messinstrumente	Eingesehene Nachweis(e) (Dokumente / Aufzeichnungen)	Feststellungen und/oder Anmerkungen	Wertung
Transparenz auf der Ebene der Anbieterorganisation und des Beratungsangebots und des Beratungsprozess	<p>Informationen sind vollständig und aktuell und in einer für die Zielgruppe(n) verständlichen Art und Weise formuliert sowie überprüfbar</p> <p>Die Informationen sind über das Internet und Medien zugänglich</p> <p>Beratungsverlauf:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menschenbild • Rahmenbedingungen • Setting • Prozessgestaltung • Neutralität • Transparenz • Darstellung relevanter Informationen • Realisierung individueller Ziele • Methoden • Umgang mit Grenzen • Dokumentation • Zeitmanagement <p>Beschwerdemanagement steht zur Verfügung</p>	<p>Rechtsform und Trägerschaft ist einsehbar</p> <p>Datenschutz</p> <p>Planung und Organisation einer Beratung</p> <p>Umfeld der Beratung</p> <p>Dauer und Ablauf der Beratung und entsprechende Dokumentation</p> <p>Möglichkeit für Beschwerden</p> <p>Kunden-zufriedenheit</p>	<p>Informationsmaterial Impressum Revisionsstand Werbematerial Flyer Internet Ablaufplan Checklisten Konzept Protokolle</p> <p>Übersicht: Anbieter Angebote</p> <p>Vorlagen: Datenschutz Beschwerde Beratung Feedback Bestätigung Schweigepflicht</p>			<p><input type="checkbox"/> erfüllt</p> <p><input type="checkbox"/> nicht erfüllt</p>

F. Qualitätsbereich VI: „Evaluation und Controlling“						
Kriterium	Qualitätsstandards	Indikatoren	Messinstrumente	Eingesehene Nachweis(e) (Dokumente / Aufzeichnungen)	Feststellungen und/oder Anmerkungen	Wertung
Überprüfung der erzielten Ergebnisse und Steuerung der Bildungsberatungsstelle	<p>Im Rahmen des Controllings sind interne Kennzahlen und Indikatoren formuliert.</p> <p>Eine Evaluation findet regelmäßig statt.</p> <p>Ein Korrektur- und Verbesserungsprozess findet regelmäßig statt</p>	<p>Statistiken werden geführt über:</p> <p>Demographie Lebenslagen Interessen Zufriedenheit</p> <p>Kennzahlen für Controlling:</p> <p>Aufwand Beratungszeit Kosten</p>	<p>Audits Umfragen Berichte Protokolle Bewertungen Feedback Zeitpläne Kostenpläne Terminpläne</p>			<p><input type="checkbox"/> erfüllt</p> <p><input type="checkbox"/> nicht erfüllt</p>