

Qualitätstestierung für Gründungsberater/innen

Anforderungen und Inhalte

Dok.-Nr.: 001
Autor/in: FB

Vers.: 8
Freigabe durch: FB

05/13
gültig ab: 20.05.2013

Verband Deutscher Gründungsinitiativen e.V.
Muskauer Str. 24
10997 Berlin

Kristin Glode
glode@vdg-forum.de

Inhalt

Qualitätstestierung für Gründungsberater/innen des VDG	4
Testierung von Personen	4
Qualität und Umfang der Unterlagen	4
Phase 1: Bewerbung	5
1 Nachweis der fachlichen Eignung	5
2 Berufserfahrung	5
3 Referenzen	5
4 Zusammenfassung: Was ist vorzulegen?	6
Phase 2: Nachweis bzw. Entwicklung grundlegender QM-Standards	7
1 Beratungsprofil	7
2 Prozess	9
3 Kontinuierliche Verbesserung	10
4 Dokumentation	10
5 Instrumente und Standards	11
6 Falldarstellungen	11
7 Selbstverpflichtungserklärung	12
8 Allgemeine abschließende Anmerkungen	12
9 Zusammenfassung: Was ist vorzulegen?	12
Erhalt des Qualitätssiegels	13
Qualitätssicherung	14
Retestierung	14
1 Beratungstätigkeit	14
2 kontinuierliche Verbesserung	15
3 Dokumentation	15
4 Instrumente und Standards	16
5 Selbstverpflichtungserklärung	16
6 Zusammenfassung: Was ist vorzulegen?	16

QUALITÄTSTESTIERUNG FÜR GRÜNDUNGSBERATER/INNEN DES VDG

Die Berufsbezeichnung „Gründungsberater/in“ ist nicht geschützt. Mit dem Qualitätssiegel „Gründungsberater/in nach den Standards des VDG“ bietet der Verband Deutscher Gründungsinitiativen seriösen Berater/innen die Möglichkeit, ihr Angebot als qualitativ hochwertig auszuweisen und sich gegenüber der Konkurrenz abzuheben.

Die Testierung des VDG basiert auf Mindestanforderungen. Mit dieser Ausrichtung möchte der VDG Berater/innen dazu einladen, sich über die Teilnahme am Testierungsverfahren der Herausforderung des Aufbaus eines Qualitätsmanagement-Systems zu stellen. Für den Erhalt des Testats genügt es daher zunächst, die Einführung der geforderten Instrumente und Verfahren nachzuweisen. Für die Implementierung und Weiterentwicklung können Sie sich im Anschluss an die erfolgreiche Testierung wertvolle Anregungen von Kolleginnen und Kollegen im Rahmen der Kolloquien holen. Nach 2 Jahren gilt es dann, das Funktionieren des eingeführten QM-Systems im Rahmen der Retestierung nachzuweisen.

Testierung von Personen

Der VDG hat sich für ein Verfahren zur Testierung von Personen und damit gegen die Testierung von Organisationen entschieden. Diese Entscheidung wurde im Wesentlichen vor folgenden Hintergründen getroffen:

- Nach wie vor gibt es in der Branche wenige größere Organisationen. In der Mehrzahl handelt es sich um Zusammenschlüsse von vier bis fünf Berater/innen oder Einzelberater/innen, die sich anlassbezogen in Netzwerken zusammenfinden.
- Der Berater/ die Beraterin steht im Zentrum der Leistungserbringung. Zu den wesentlichen Kompetenzen eines Gründungsberaters/ einer Gründungsberaterin gehört die Strukturierung komplexer Abläufe. Die Testierung des VDG beinhaltet die Beschreibung des eigenen Vorgehens. Sie führt zu einer Reflexion des eigenen Handelns und stärkt dadurch die Prozessorganisation der Berater/innen.

Der VDG begrüßt es sehr, wenn sich auch Berater/innen größerer Organisationen der Testierung stellen. Diese können selbstverständlich auf eingeführte Verfahren der Organisation verweisen, müssen aber mindestens ein individuelles Beratungsprofil vorlegen und ihre Prozesse innerhalb des 4-Phasen-Modells beschreiben (näheres hierzu entnehmen Sie bitte dem Dokument „VDG QT 005 FAQ“).

Qualität und Umfang der Unterlagen

Das Verfahren des VDG ist eine reine Dokumentenprüfung. Weisen Sie Ihren Qualitätsanspruch auch anhand der Form Ihrer Unterlagen nach. Achten Sie bitte auf Übersichtlichkeit und Nachvollziehbarkeit. Dabei geht Qualität natürlich vor Quantität!

Beratung

Sie haben weitere Fragen zum Verfahren oder der Zusammenstellung Ihrer Unterlagen? Gern vereinbaren wir eine telefonische Beratung mit Ihnen. Bitte senden Sie uns Ihre Anfrage per E-Mail zu. Verwenden Sie hierfür bitte das Formular „VDG-QT 010 Beratung“.

PHASE 1: BEWERBUNG

Das Qualitätssiegel können nur Berater/innen erwerben, die über die notwendigen Qualifikationen und eine mindestens zweijährige Erfahrung im Bereich der Gründungsberatung verfügen.

1 Nachweis der fachlichen Eignung

Für die Zulassung zur Testierung durch den VDG muss zum einen das Vorhandensein **betriebswirtschaftlicher Qualifikationen** in angemessener Form nachgewiesen werden. Sie stellen gewissermaßen die Kernkompetenzen eines Beraters/ einer Beraterin dar, denn sie sind Voraussetzung für eine adäquate Unterstützung bei der Entwicklung des Businessplans und für die Bewertung der Tragfähigkeit eines Konzepts.

Zum anderen sind **Qualifikationen** nachzuweisen, die **zur Führung eines professionellen Beratungsgesprächs** befähigen. Dies sind in erster Linie methodische Kenntnisse in pädagogisch-psychologischer Hinsicht, die z.B. zur Anleitung von Lernprozessen oder für den Umgang mit Konfliktsituationen notwendig sind.

Mindestens einer der hier beschriebenen Schwerpunkte muss im Rahmen einer Ausbildung oder eines Hochschulstudiums erworben worden sein. Beide sind auf angemessene Art nachzuweisen.

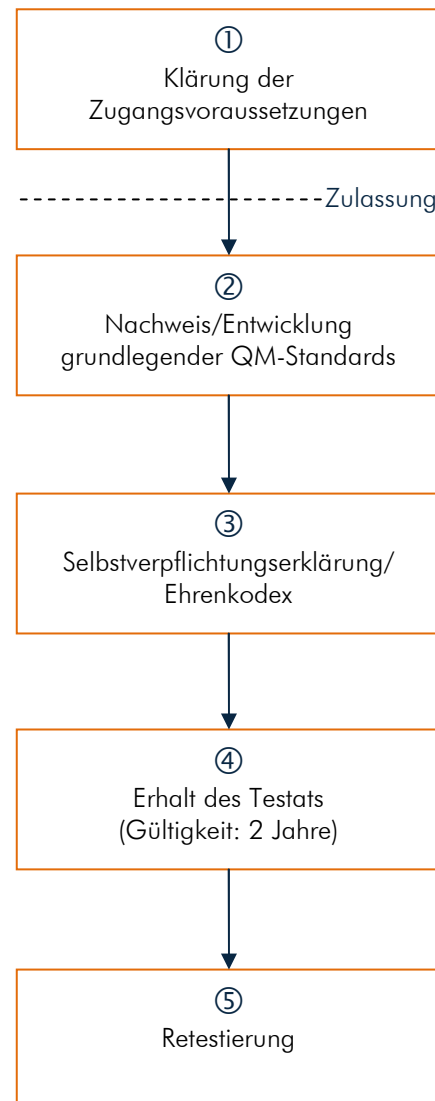
Die eigene Selbständigkeit, sowie eine Projekt-, Personal- und/ oder Budgetverantwortung können als gleichrangig für eine formale Ausbildung anerkannt werden, wenn die entsprechenden Zuständigkeiten glaubhaft nachgewiesen werden können.¹

2 Berufserfahrung

Bewerber/innen müssen anhand entsprechender Unterlagen oder Referenzen glaubhaft nachweisen, dass sie in den letzten **zwei Jahren als Gründungsberater/innen** tätig waren.

3 Referenzen

Um Ihre Beratungstätigkeit nachzuvollziehen, werden Sie gebeten, das **Formular „VDG QT 004 Referenzfälle“** auszufüllen. Aufzuführen sind hier Ihre Beratungen der letzten 2 Jahre. Um als Berater/in für die Qualitätstestierung zugelassen zu werden, müssen **mindestens 10 Beratungen**



¹ Weitere Informationen erhalten Sie im Dokument „VDG QT 005 FAQ“

pro Jahr durchgeführt worden sein. Es muss sich hierbei um Beratungsleistungen² mit eindeutigem Gründungsbezug handeln.

Aus dieser Tabelle werden durch uns 5 Beispiele ausgewählt, aus denen Sie im Falle der Zulassung zum weiteren Verfahren bitte 2 Fälle beschreiben³. Hierzu benutzen Sie ausschließlich das Formular „Fallbeispiele“. Die hierin vorgesehene Weitergabe der Kontaktdaten Ihrer Kundinnen und Kunden ist mit diesen abzustimmen. Der VDG sichert zu, diese Daten vertraulich zu behandeln und sie nicht an unbeteiligte Dritte weiterzugeben. Alle Mitwirkenden an diesem Verfahren haben sich zur Verschwiegenheit verpflichtet.

Der VDG behält sich vor, stichprobenartig Auskünfte zu den durchgeführten Beratungen bei den Kundinnen und Kunden einzuholen.

Zusätzlich behält sich der VDG vor, die Erfüllung der Zugangsvoraussetzungen durch weitere Maßnahmen (z.B. ein persönliches Gespräch oder eine Fallbeobachtung) nachzuprüfen.

4 Zusammenfassung: Was ist vorzulegen?

- a) Formular „Anmeldung“
- b) Formular „Bewerbungsbogen“
- c) Lebenslauf
- d) Nachweis der fachlichen Eignung (wie oben beschrieben):
- e) Qualifikationsnachweise
- f) Zeugnisse, Referenzschreiben, usw.
- g) Nachweis der 2-jährigen Berufserfahrung im Bereich der Gründungsberatung
- h) EXCEL-Tabelle „Referenzfälle“

Alle weiteren, nachfolgend beschriebenen, Unterlagen reichen Sie bitte erst nach entsprechender Aufforderung bei uns ein.

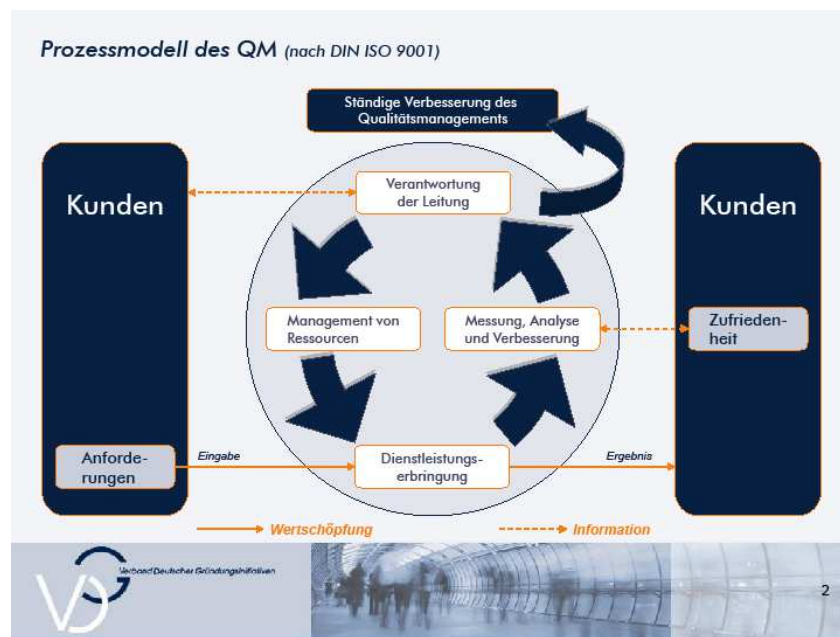
Bitte beachten Sie, dass wir nur Online-Bewerbungen berücksichtigen können.

² Reine Dozentinnen-/ Dozententätigkeiten werden nicht anerkannt.

³ Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Phase 2, Kap. 6 Falldarstellungen.

PHASE 2: NACHWEIS BZW. ENTWICKLUNG GRUNDLEGENDER QM-STANDARDS

Im Mittelpunkt der 2. Phase stehen die Grundlagen eines funktionierenden Qualitätsmanagements (QM). Da das Verfahren des VDG darauf ausgerichtet ist, Berater/innen beim Aufbau eines QM-Systems zu unterstützen, wurden hierfür zunächst Mindestanforderungen definiert.



Die QM-Systematik basiert auf dem Management-Regelkreis (Plan, Do, Check, Act): Klar definierte Ziele und ein darauf basierendes systematisches Vorgehen bilden den Rahmen und ermöglichen eine fortwährende Überprüfung, ob man den formulierten Ansprüchen gerecht werden konnte. Regelmäßige Überprüfungen im Prozess dienen der Sicherung der Qualität (Kundenzufriedenheit). Eine regelmäßige Bewertung des Kreislaufs

führt zur kontinuierlichen Weiterentwicklung: Zur Festlegung neuer Standards, veränderter Messmethoden und/ oder neuer Zielsetzungen. Ein solches Vorgehen gewährleistet ein angemessenes Management der Prozesse mit dem Ziel, den Kundinnen und Kunden auch zukünftig Lösungen für ihre Probleme anzubieten.

Die genauen Anforderungen (Kriterien) entnehmen Sie bitte dem Dokument „Auswertung Phase 2“, das Ihnen auch zum Selbstcheck per Download auf unserer Internetseite zur Verfügung steht.

1 Beratungsprofil

Das Beratungsprofil ist ein wesentlicher Beitrag zur **Erhöhung der Transparenz** auf dem Anbietermarkt. Die Entscheidungskompetenz der Kundinnen und Kunden soll gestärkt werden, um einen qualitätsorientierten Wettbewerb zu befördern.

Adressaten des geforderten Beratungsprofils **sind die Kundinnen und Kunden**. Es gibt diesen die Möglichkeit, sich im Vorfeld eines Vertragsabschlusses über die Kompetenzen, die angebotenen Leistungen, das Vorgehen und die Ausrichtung des Beraters/ der Beraterin zu informieren. Das Beratungsprofil unterscheidet sich hierin maßgeblich von dem, was üblicherweise in einem Leitbild enthalten ist. **Ein Leitbild sollte daher das Beratungsprofil nicht ersetzen**

können. Für den Fall, dass im Beratungsprofil Bezüge zu einem existierenden Leitbild hergestellt werden (z.B. ein Organisationsleitbild), muss das entsprechende Leitbild mit eingereicht werden.

Die „Wir-Form“ ist im Beratungsprofil ebenso unzulässig wie eine neutrale Beschreibung in der dritten Person Singular („Der Berater muss/ sollte...“).

Unabhängig davon, ob ein Leitbild existiert, muss im Rahmen der 2. Phase der Qualitätstestierung ein **personalisiertes Beratungsprofil** vorgelegt werden. Da es sich um das Profil einer Person handelt kann eine Version für mehrere Personen nicht akzeptiert werden. Um den Anforderungen des VDG zu genügen, muss das Beratungsprofil als **eigenständiges Dokument** vorliegen und sich ausschließlich auf die Angebote und Hintergründe des Bewerbers/ der Bewerberin beziehen. Wenn es den Kriterien des VDG genügt, kann der Berater/ die Beraterin nach erfolgreicher Testierung in der Berater/innen-Datenbank des VDG freigeschaltet werden.

Die folgenden **Gliederungspunkte**, sowie die formulierten **Fragen** können Ihnen bei der Erarbeitung Ihres Beratungsprofils (ergänzend zu den Bewertungskriterien) als Orientierung dienen:

- **Adressaten:** Was wollen/ müssen meine Kundinnen und Kunden im Vorfeld wissen? Was hilft ihnen bei der Auswahl des passenden Beraters/ der passenden Beraterin?
- **Fähigkeiten:** Was kann ich? Was ist mein Fachgebiet? Woraus leiten sich die von mir angebotenen Leistungen ab?
- **Beratungsansatz:** Wie gehe ich üblicherweise vor? Wie werde ich den Anforderungen meiner Zielgruppe(n) gerecht? Welche Regeln gelten?
- **Kundinnen und Kunden/ Zielgruppe(n):** Wer sind meine Auftraggeber und Adressaten? An welche Zielgruppe(n) richtet sich mein Angebot? Wer nimmt meine Angebote in Anspruch? Welche Bedürfnisse gilt es zu berücksichtigen?
- **Leistungen:** Was biete ich an? Welche Bereiche decke ich ab? Welche speziellen Bedürfnisse hat (haben) die von mir beschriebene(n) Zielgruppe(n)?
- **Ressourcen/ Grenzen:** Was steht mir zur Verfügung? Worauf kann ich zurück-greifen? Welche Netzwerkpartnerinnen und -partner habe ich im Hintergrund? Was kann ich nicht leisten? Was will ich nicht leisten?

Vorzulegen ist ein abgeschlossenes Dokument (im pdf-Format), das nicht länger als 2 Seiten sein sollte. Bitte beachten Sie, dass dieses Dokument Ihrer Außen-darstellung dient.

Im Falle Ihrer erfolgreichen Testierung können Sie sich in der Berater/innen-Datenbank des VDG listen lassen.

2 Prozess

Ihre **Prozessbeschreibung** gibt einen Überblick, wie ihr Beratungsprozess üblicherweise abläuft und wie Sie den Beratungsprozess organisieren (Instrumente, Ressourcen, Partner/innen etc.). Das **4-Phasen-Modell der Gründungsunterstützung** (1. Profiling und Orientierung, 2. Planung und Qualifizierung, 3. Start, 4. Stabilisierung und Wachstum) hat sich als Prozessstandard in der Praxis vielfach bewährt. Ein Prozessstandard ist für die Steuerung der eigenen Abläufe dann hilfreich, wenn er mit entsprechenden Zielen und Indikatoren hinterlegt wird. Er schärft den Blick für die Verbesserung der Prozesse (z.B. durch den Einsatz standardisierter Instrumente) und schafft die Voraussetzungen für Qualitätsmessungen während der Leistungserbringung.

Ihr Beratungsablauf muss für eine erfolgreiche Testierung **auf dem 4-Phasen-Modell basieren**. Dabei wird keinesfalls verlangt, dass Sie als einzelne/r Berater/in alle 4 Phasen abdecken. Dem VDG geht es vielmehr darum, im Interesse der Angebotsqualität, den Netzwerkgedanken zu stärken. Hierfür ist es erforderlich, deutlich transparent zu machen, wofür Sie stehen, was Sie anbieten und was Sie explizit nicht anbieten. Sie sind daher aufgefordert, ein Beratungsprofil (s. Phase 2, Kap. 1) zu erstellen, welches sich explizit an Ihre Kundinnen und Kunden richtet und diesen die Möglichkeit bieten soll, sich vor Abschluss eines Beratungsvertrages über Ihre Hintergründe, Ihr Vorgehen und Ihr konkretes Angebot zu informieren. In der Prozessbeschreibung muss diese **Vorab-Information des Kunden/ der Kundin** fest verankert sein.

Des Weiteren sind Sie aufgefordert, den üblichen Ablauf Ihrer Beratung in Form einer Prozessbeschreibung zu standardisieren und zur Begutachtung vorzulegen. Hierbei ist es wesentlich, dass Sie Ihr **Angebot im 4-Phasen-Modell verorten** und beschreiben wie Sie die **Übergänge zu vorgelagerten und nachgelagerten Prozessen** bzw. zu Netzwerkpartnern üblicherweise organisieren. Ebenso muss hierbei ein **systematisches Vorgehen** erkennbar werden, das sich an dem Schema (1) Orientierung und Profiling, (2) Planung und Qualifizierung, (3) Starten und (4) Stabilisierung und Wachstum orientieren und auf die Bedürfnisse Ihrer Zielgruppe(n) ausgerichtet sein sollte.

Bei der Erstellung Ihrer Prozessbeschreibung können Sie sich an folgenden Fragen orientieren:

- Wo beginnt mein Prozess und wo endet er?
- Welche Leistungen decke ich ab?
- Welche Informationen (Inputs) benötige ich, um meinen Prozess zu beginnen?
- Wie stelle ich sicher, dass ich diese Informationen in einer angemessenen Form erhalte?
- Mit welchen Partnerinnen und Partnern arbeite ich an welchen Stellen, aus welchen Gründen zusammen?
- Welche Informationen benötigen meine Partner/innen von mir (Outputs), um ihre Arbeit aufzunehmen?
- Wie stelle ich sicher, dass sie diese Informationen in einer angemessenen Form erhalten?

Die geforderte Beschreibung dient den Gutachter/innen als Ausweis darüber, dass das 4-Phasen-Modell bekannt und verinnerlicht ist. Es muss zudem ersichtlich werden, dass sich der/ die Berater/in mit dem eigenen Leistungsangebot hierin einordnen kann, dabei ggf. auf Ergebnisse vorangegangener Phasen zurück greift und zukünftige Phasen vorbereitet.

Der Prozessbeschreibung ist eine Beschreibung über Ihr **Selbstverständnis als Berater/in** voran zu stellen. Dieses Dokument ist vergleichbar mit der Qualitätspolitik eines Unternehmens. Sie legen hier dar, wer Ihre Kundinnen und Kunden sind und wie Sie sich auf deren Bedürfnisse einstellen. Zudem muss erläutert werden, welche Voraussetzungen zu welchem Zweck erfüllt sein müssen, damit Interessierte in den Prozess aufgenommen werden. Ein **Bekennnis zu den Inhalten des Leitbilds „Was ist ein/e Gründungsberater/in“** des VDG muss hierin zum Ausdruck kommen.

3 Kontinuierliche Verbesserung

Als Mindestanforderung zur Gewährleistung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses muss ein Kundenbefragungsinstrument entwickelt und in Form eines Verfahrens zur fortlaufenden Anpassung des Angebots an die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden eingeführt werden.

Im Rahmen der 2.Phase muss eine **Beschreibung des Kundenbefragungsverfahrens** eingereicht werden. Inhalt dieser Beschreibung sollte sein:

- Was wird erfragt (Inhalte)?
- Wann wird gefragt (Zeitpunkt und Regelmäßigkeit)?
- Wie erfolgt die Befragung (Methode)?
- Wie wird ausgewertet (Methode)?
- Wann wird ausgewertet (Zeitpunkt und Regelmäßigkeit)?
- Wie werden die Ergebnisse für die zukünftige Leistungserbringung genutzt (Verfahren)?

Aus den Beschreibungen muss der **Ablauf des Verfahrens** erkennbar werden. Unabhängig davon, ob eingesetzte Messinstrumente beigelegt werden, muss beschrieben werden, was (Faktoren) sie wie (Ablauf) messen sollen. Außerdem muss der **Sinn und Zweck der Befragung** beschrieben sein, indem dargelegt wird, wie Ergebnisse der Evaluation in die zukünftige Leistungserbringung einfließen.

4 Dokumentation

Nur die Dokumentation einzelner Beratungseinheiten ermöglicht es Netzwerkpartner/innen, den Stand des Beratungsprozesses nachzuvollziehen bzw. **Vertretungen** möglich zu machen. Zudem kann nur hierüber eine angemessene **Vorbereitung** auf anstehende Beratungsgespräche sichergestellt werden. Den Kundinnen und Kunden gibt die Dokumentation von Beratungseinheiten und getroffenen Vereinbarungen Sicherheit, weil sie ihnen selbst ermöglicht, den Überblick zu behalten und sie ihr Vertrauen in die Beratungstätigkeit stärkt. Das Fixieren von besprochenen Inhalten und getroffenen Vereinbarungen sorgt für **Verbindlichkeit und Seriosität im Beratungsprozess**.

Ein Gesamtüberblick über den Planungs- und Qualifizierungsprozess ermöglicht es beteiligten Dritten schließlich, die Inhalte des Beratungsprozesses im Nachgang nachzuvollziehen.

Im Rahmen des Testierungsverfahrens ist darzulegen, wie die Dokumentation und die Weitergabe relevanter Informationen an einbezogene Partner/innen erfolgt. Es ist zusätzlich darzulegen, was dokumentiert wird. Den Kundinnen und Kunden müssen die dokumentierten Informationen (spätestens) im Nachgang zu deren Weiterverwendung (im Bedarfsfall) übergeben werden.

Eine **Auftragsklärung**, in der die (wesentlichen) Beratungsinhalte, sowie der (ungefähre) Umfang der Beratung enthalten sind, muss zu Beginn des Prozesses in jedem Fall schriftlich erfolgen.

5 Instrumente und Standards

Standards (Formulare, Checklisten, Tools usw.) ermöglichen die **person- und situations-unabhängige Sicherung der Qualität**. Zudem verhindern sie die Verschwendung von Ressourcen, indem sie z.B. Doppelarbeiten vermeiden.

Um den jeweiligen Stand der Qualitätsentwicklung nachzuvollziehen, ist im Rahmen des Testierungsverfahrens anzugeben, an welchen Stellen des Prozesses mit entsprechenden standardisierten Instrumenten gearbeitet wird. Die Vorlage der verwendeten Standards ist fakultativ.

6 Falldarstellungen

Mit den Unterlagen der 2. Phase sind **mindestens 2 Falldarstellungen** einzureichen. Für Ihre Beschreibungen verwenden Sie bitte das **Formular „Falldarstellungen“**. Beachten Sie bitte, dass die 2 Beispielfälle aus den 5 Beratungen zu wählen sind, die im Nachgang der 1. Phase aus den von Ihnen aufgeführten Referenzfällen ausgewählt worden sind. Wünschenswert wäre die Darstellung der Beratung eines Mannes und einer Frau.

Im Kopf des Formulars müssen der vollständige Name sowie die Kontaktdaten Ihres Kunden/ Ihrer Kundin angegeben werden. Die Weitergabe der Daten stimmen Sie bitte im Vorfeld mit diesen ab. Der VDG sichert zu, diese Daten vertraulich zu behandeln und sie nicht an unbeteiligte Dritte weiterzugeben. Alle Mitwirkenden am Verfahren haben sich zur Verschwiegenheit verpflichtet.

Der VDG behält sich vor, stichprobenartig Auskünfte zu den durchgeführten Beratungen bei den Kundinnen und Kunden einzuholen.

Die am Ende des Formulars „Falldarstellungen“ vorgesehene **Reflexion** dient dem Nachweis, dass der Bewerber/ die Bewerberin im Sinne einer kontinuierlichen Verbesserung zu einer nachträglichen Bewertung bzw. Auswertung fähig ist. Gerade für einen Berater/ eine Beraterin ist die Fähigkeit, die eigene Rolle in einem Prozess zu reflektieren (sei der Prozess konfliktbeladen oder nicht) essentiell, um im Nachhinein für andere Situationen zu lernen bzw. den Verlauf eines Beratungsgesprächs gezielt zu steuern. Zur Erfüllung des entsprechenden Kriteriums (s. 6.2 im Formular „VDG QT 005 Auswertung Phase2“) müssen die eingereichten Beratungsfälle angemessen reflektiert werden.

Das Formular bietet Ihnen die Möglichkeit, zusätzlich zu den 2 Falldarstellungen *eine* weitere einzureichen, wenn Sie der Meinung sind, dass die durch den VDG ausgewählten Ihr

Leistungsspektrum nicht angemessen widerspiegeln oder sie keine Grundlage für eine Auseinandersetzung im Sinne einer Reflexion bieten. Beachten Sie, dass auch dieses zusätzliche Fallbeispiel der eingereichten Referenzliste entnommen worden sein muss.

Die Falldarstellungen versehen Sie bitte nicht mit Ihrem Namen. In der rechten oberen Ecke des Formulars geben Sie bitte Ihre Ident-Nr. an, die Sie von uns mit der Aufnahme in die 2. Phase erhalten haben. Dadurch wird gewährleistet, dass Sie für unsere fachlichen Gutachter/innen anonym bleiben. Bitte verwenden Sie im Dateinamen Ihres fertigen Dokuments ebenfalls nicht Ihren Namen, sondern Ihre Ident.-Nr (Bsp. „VDG_QT_003_Fallbeispiele_VDG-04-001-QT“).

7 Selbstverpflichtungserklärung

Die Selbstverpflichtungserklärung schicken Sie bitte **unterschrieben per Post⁴** an die Geschäftsstelle des VDG.

8 Allgemeine abschließende Anmerkungen

In dieser 2. Phase des Testierungsverfahrens vermischen sich Unterlagen verschiedener Ausrichtung. Zum Teil dienen die Materialien dazu, die Entscheidung der Zulassung zum Verfahren abzusichern. Der Fokus dieser Phase liegt jedoch auf der Entwicklung bzw. dem Nachweis grundlegender Anforderungen eines Qualitätsmanagements. Beachten Sie bitte auch, dass Ihr Beratungsprofil Ihrer zukünftigen Außendarstellung dienen soll.

Da es sich um eine Testierung von Einzelpersonen handelt, müssen die geforderten Unterlagen auf die Person und nicht auf eine Organisation bezogen sein. Sie als Berater/in stehen im Fokus der Beschreibung! Es geht um Ihr persönliches Qualitätsmanagement. Wenn eine dahinter stehende Organisation hierfür bereits einen Rahmen vorgibt, können Sie diesen selbstverständlich für Ihre Darstellungen nutzen.

Beschränken Sie sich bei Ihren Unterlagen bitte auf das Nötigste. Es zählt die Qualität, nicht die Quantität!

9 Zusammenfassung: Was ist vorzulegen?

- a) **Beratungsprofil**
(beachten Sie hierbei bitte unbedingt die Ausführungen unter 1. Beratungsprofil, S. 7f.)
- b) **Prozessbeschreibung und Selbstverständnis**
(s. 2. Prozess, S. 9f.)
- c) **Kontinuierliche Verbesserung (Kundenbefragung und Auswertung)**
- d) **Dokumentationsverfahren**
- e) **Beschreibungen eingesetzter standardisierter Instrumente**

⁴ Alle weiteren Unterlagen senden sie bitte wie erbeten per E-Mail.

- f) Mind. 2 Falldarstellungen (Formular „Falldarstellungen“)
- g) Unterschriebene Selbstverpflichtungserklärung

Bitte achten Sie auf die Vollständigkeit Ihrer Unterlagen und senden Sie alle Materialien per E-Mail an uns (mit Ausnahme der Selbstverpflichtungserklärung, die Sie bitte zeitgleich per Post an uns senden).

Bitte senden Sie uns Ihre Falldarstellungen in jedem Fall als eigenes Dokument, da diese von den fachlichen Gutachter/innen gesichtet werden, die keinen Einblick in Ihre weiteren Unterlagen erhalten. Das Beratungsprofil muss – wie oben beschrieben – ebenfalls als ein gesondertes Dokument vorliegen. Alle weiteren Unterlagen der 2. Phase können zu einem Dokument zusammen gefasst werden.

ERHALT DES QUALITÄTSSIEGELS

Wenn die Prüfung Ihrer Unterlagen abgeschlossen ist und die Gutachter/innen die definierten Anforderungen als erfüllt ansehen, wird Ihnen Ihre Selbstverpflichtungserklärung mit der Unterschrift eines/ einer Angehörigen des Testierungsausschusses zurück gesendet.

Ihr Zertifikat, sowie den digitalen Stempel erhalten Sie innerhalb der vorgegebenen Frist von 2 Wochen zugesandt.

Sollten die Gutachter/innen bzw. der Testierungsausschuss die Anforderungen nicht als erfüllt ansehen, haben Sie die Möglichkeit, entsprechende Korrekturen oder Ergänzungen innerhalb einer vorgegebenen Frist nachzureichen⁵. Für die Nachprüfung Ihrer Unterlagen fallen – je nach geschätztem Aufwand – erneut Kosten an⁶.

In Einzelfällen kann durch den Testierungsausschuss in dieser Phase ein Ausschluss von der Testierung beschlossen werden.

Zusammen mit Ihrem Zertifikat erhalten Sie einen Zugang, um sich in die Berater/innen-Datenbank des VDG eintragen zu können. In dieser Datenbank sind nur testierte Berater/innen gelistet.

Nach der Eingabe Ihrer Daten senden Sie uns bitte per Mail Ihr Beratungsprofil (im pdf-Format) sowie ein Foto⁷. Erst wenn uns das geprüfte Beratungsprofil vorliegt, erfolgt die Freischaltung in der Datenbank.

⁵ Wird die erteilte Frist nicht eingehalten, können Sie sich jederzeit erneut für das Verfahren bewerben. Eine Sperrfrist gibt es nicht. Kosten fallen erneut in voller Höhe an.

⁶ Nähere Erläuterungen entnehmen Sie bitte dem Dokument „VDG_QT_004_Kosten“.

⁷ Die Veröffentlichung eines Bildes erfolgt freiwillig.

QUALITÄTSSICHERUNG

Gemäß der geschlossenen Vereinbarung wird der VDG mehrere Termine für eintägige **Kolloquien** pro Kalenderjahr anbieten. Diese Kolloquien dienen dem Austausch unter Expert/innen und der Weiterentwicklung der Qualität der Gründungsberatung. Testierte Berater/innen verpflichten sich zur Teilnahme an **mindestens zwei Veranstaltungen bis zur Retestierung**. Bei mindestens einer Veranstaltung sollte jede/r Teilnehmer/in einen fachlich relevanten Beitrag (ca. 10 minütiger Vortrag) präsentieren. Die Inputs sollten sich in einen der drei folgenden thematischen Schwerpunkte einordnen lassen:

1. Qualität und Kundenorientierung
2. Qualität und Fördermittel
3. Qualität – Instrumente und Prozesse.

RETESTIERUNG

Nach Ablauf der Gültigkeit der Testierung (nach 2 Jahren) kann ein **Antrag auf eine Retestierung** gestellt werden (Formular „VDG QT 006 Anmeldung Retestierung“).

Für die Retestierung muss das Funktionieren der zur Testierung vorgelegten Abläufe und Instrumente nachgewiesen werden.

Die Kriterien zur Retestierung liegen zum Selbstcheck als Excel-Formular vor (Formular „VDG-QT 011 Auswertung Retestierung“).

1 **Beratungstätigkeit**

Zusammen mit Ihrem Antrag auf Retestierung legen Sie bitte eine **aktualisierte Referenzliste** vor. Verwenden Sie hierfür bitte das Formular aus der Bewerbungsphase der Testierung („VDG-QT 004 Referenzfälle“). Durch die Auflistung von mindestens 20 Beratungsfällen (10 pro Jahr) für die zurückliegenden 2 Jahre weisen Sie nach, dass Ihr beruflicher Schwerpunkt nach wie vor im Bereich der Gründungsberatung liegt.

Aus diesen aktuellen Referenzfällen werden von uns drei vorausgewählt. Für eines dieser drei abgeschlossenen Beratungsprojekte muss den Gutachter/innen – gemeinsam mit den weiteren Unterlagen – eine komplette Beratungsdokumentation vorgelegt werden. Mit Vorlage dieser Unterlagen weisen Sie zum einen nach, dass Sie den geforderten Dokumentationspflichten nachkommen. Zum anderen ist die Dokumentation ein Ausweis Ihres Beratungsprozesses, mit dem Sie die Einhaltung der vereinbarten Standards nachweisen.

Bitte legen Sie Ihrem Antrag zusätzlich die **Teilnahmebestätigungen** (in Kopie) **für 2 Kolloquien** des VDG aus den zurückliegenden 2 Jahren bei.

Bewerber/innen, die nach dem Auslaufen des Qualitätssiegels nach 2 Jahren nicht die geforderte Anzahl von Kolloquien besucht haben, können ihre Testierung max. ein halbes Jahr ruhen lassen, um ein fehlendes Kolloquium nachzuholen.

2 kontinuierliche Verbesserung

Als Nachweis für die Einführung eines Verfahrens zur Einholung von Kundenrückmeldungen sind Sie aufgefordert, uns eine **Auswertung der Kundenfeedbacks** des zurückliegenden Jahres vorzulegen. Dieses Dokument muss zum Ausdruck bringen, dass Sie über ein geregeltes Verfahren verfügen und die Zufriedenheit Ihrer Kunden anhand festgelegter Kriterien messen.

Die Einholung von Kundenfeedbacks sollte der kontinuierlichen Verbesserung der eigenen Leistungen dienen. Sie sind daher aufgefordert **ein konkretes Verbesserungsprojekt** zu beschreiben, das Sie auf Basis der Rückmeldungen Ihrer Kundinnen und Kunden eingeleitet haben. Verwenden Sie hierfür bitte das Formular „vdg-qt_012_verbesserungsprojekt“. Das Formular folgt grundsätzlich der folgenden Logik:

- Auf welches Problem wurden Sie aufmerksam gemacht (Problembeschreibung)?
- Was ist die Ursache des Problems?
- Welche Lösung sahen Sie für dieses Problem?
- Wie haben Sie Ihre Lösung umgesetzt (Maßnahmen)?
- Wie überprüfen Sie, ob das Problem tatsächlich gelöst wurde?
- Wie verhindern Sie, dass das Problem wieder auftritt?

3 Dokumentation

Als Nachweis, dass Sie den geforderten Dokumentationspflichten nachkommen, werden Sie gebeten, uns **ein komplett dokumentiertes Beratungsprojekt** vorzulegen. Das zu dokumentierende Projekt muss aus den von uns vorausgewählten drei Fällen Ihrer Referenzliste stammen.

Bitte beachten Sie, dass es hierbei nicht um eine erneute Falldarstellung geht. Vorzulegen ist Ihre prozessbegleitende Dokumentation inklusive der verwendeten Formulare und Instrumente.

Abgesehen von den Vereinbarungen der ersten Phase („VDG-QT 005 Auswertung Phase2“, Punkt 4. Dokumentation) bleibt es selbstverständlich Ihnen überlassen wie Sie Ihre Beratungen dokumentieren. Die Dokumentation einzelner Einheiten könnte beispielsweise anhand der folgenden Struktur erfolgen:

1. Vereinbarungen/ Inhalte des letzten Treffens
2. Ziel(e) für das anstehende Gespräch
3. Inhalte, Probleme, Anknüpfungspunkte etc. des aktuellen Gesprächs

4. Vereinbarungen, Termine etc.

Verwendete Instrumente (Formulare, Checklisten etc.) müssen ebenfalls beigelegt werden.

4 Instrumente und Standards

Mit der vorgelegten Dokumentation weisen Sie exemplarisch nach, dass Ihr Beratungsprozess auf den **Standards des VDG** beruht. Folgende Anforderungen sollten erfüllt sein⁸:

- Der Prozess folgt der Logik des 4-Phasen-Modells
- Eine Auftragsklärung regelt Inhalt und Umfang des Beratungsprojektes
- Es werden keine unerlaubten Tätigkeiten ausgeübt (z.B. Rechts- und Steuerberatung)
- Anhand der Dokumentation können die Inhalte der Beratung nachvollzogen werden

Sie werden zudem gebeten, Ihr **aktuelles Beratungsprofil** vorzulegen. Es wird im Rahmen der Retestierung geprüft, ob es nach wie vor den bekannten Anforderungen des VDG genügt.

Sollten Sie nur kleinere Änderungen in Ihrem Profil vorgenommen haben, machen Sie diese bitte kenntlich. Wenn Sie Ihr Profil komplett überarbeitet haben, machen Sie uns bitte darauf aufmerksam.

Im Rahmen der Retestierung muss außerdem ein Formular vorgelegt werden, mit dem Sie (zukünftig) Ihre **Begutachtung von Unternehmenskonzepten** abschließen (Gutachten, Stellungnahme) bzw. Ihren Gründungsberatungsprozess beenden. Mit diesem Dokument erhält der/ die Beratene wertvolle Informationen über die Stärken und Schwächen seines Konzepts. Testierte Berater/innen heben sich hiermit zudem gegenüber unseriösen Anbietern und Anbieterinnen ab, die Konzepte in großer Zahl „tragfähig stempeln“ ohne sich mit diesen beschäftigt zu haben.

5 Selbstverpflichtungserklärung

Abschließend sind Sie aufgefordert, durch die Unterzeichnung der aktuellen Version der Selbstverpflichtungserklärung Ihr Bekenntnis zu den Standards des VDG zu erneuern.

6 Zusammenfassung: Was ist vorzulegen?

a) Mit Ihrem Antrag auf Retestierung legen Sie bitte

- eine aktuelle Referenzliste (mind. 20 Fälle der letzten 2 Jahre) sowie
- die Teilnahmebescheinigungen für zwei Kolloquien des VDG (in Kopie) vor

Die folgenden weiteren Unterlagen reichen Sie bitte erst ein, nachdem Sie von uns dazu aufgefordert worden sind:

b) Auswertung Ihrer Kundinnen- und Kundenbefragung des voran-

⁸ Die kompletten Anforderungen ergeben sich aus den Kriterien der ersten Phase, den Inhalten der Selbstverpflichtungserklärung sowie dem Leitbild „Was ist ein/e Gründungsberater/in“. Die Auflistung ist als zusätzliche Hilfestellung zu verstehen und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

gegangenen Jahres

- c) Beschreibung eines konkreten Verbesserungsprojekts
- d) Dokumentation eines Beratungsprojektes⁹
- e) Ihr aktuelles Beratungsprofil
- f) Ihr Formular (bzw. die Beschreibung desselben) zur Zusammenstellung der Ergebnisse der Konzeptprüfung
- g) Die unterschriebene Selbstverpflichtungserklärung

Bitte achten Sie auf die Vollständigkeit Ihrer Unterlagen und senden Sie alle Materialien per E-Mail an uns (mit Ausnahme der Selbstverpflichtungserklärung, die Sie bitte zeitgleich per Post an uns senden).

⁹ Falls es Ihnen nicht möglich sein sollte, diese als Datei vorzulegen, kontaktieren Sie uns bitte bevor Sie uns Ihre Unterlagen zusenden.