

Qualitäts-Standards für die Anerkennung der STARTERCENTER NRW vom 31.10.2018

Die Anerkennung der STARTERCENTER NRW erfolgt auf der Grundlage dieser Qualitätsanforderungen und dem Einsatz eines QM-Systems für die SC-Aktivitäten.

Die Einhaltung der Standards und der Einsatz eines geeigneten QM-Systems ist durch eine offiziell akkreditierte Stelle für Qualitätsmanagement im Branchensegment "Beratung" zu bestätigen.

(Abkürzungen: SC = STARTERCENTER, SC-Partner = Partner der regionalen Konsensvereinbarung)

SC-Berater sind die in einem STARTERCENTER NRW eingesetzten Berater der Kooperationspartner, die das STARTERCENTER betreiben

Anforderungen STARTERCENTER NRW	Kriterien	erfüllt	Gewichtung
Beratungs- und Serviceangebote (vgl. auch Anlagen: Gemeinsame Vereinbarung v. 29.03.2006 und Erläuterungen zu den Beratungsstufen laut Anlage 1)			
1. Zielgruppen	SC stellen die Beratungs-/Serviceangebote für Gründer/-innen aus allen Wirtschaftsbereichen durch eigene Dienstleistungen und durch Kooperation mit anderen SC NRW sicher.		Pflicht!
2. Erstinformation (Beratungsstufe 1)	Standardisierte Infopakete (Beschreibung der Inhalte liegt vor). Es ist sichergestellt, dass alle Standorte eines SC ein homogenes, aufeinander abgestimmtes Infopaket vorhalten.		Pflicht!
<u>Erstberatung (Beratungsstufe 2)</u>			
3. Informationsveranstaltung	Standardisierte regelmäßige Angebote (Inhaltliche Beschreibung und Terminpläne liegen vor); wird sichergestellt durch die SC-Berater		Option
4. Einzelberatung	Wird sichergestellt durch die SC-Berater - in Teilbereichen durch Gründungslotse/in (Liste der SC-Berater liegt vor)		Pflicht!
<u>Intensivberatung (Beratungsstufe 3)</u>			
5. Intensiv Workshop (Ziel: Erarbeitung von Gründungskonzepten)	Standardisierte regelmäßige Angebote (Beschreibung der Inhalte und Terminpläne liegen vor) Wird sichergestellt durch SC-Berater und ggfs. in Kooperation mit externen Fachleuten		Option Option
6. Einzelberatung	Wird sichergestellt durch SC-Berater (Liste der SC-Berater liegt vor)		Pflicht!
7. Weiterführende Spezialberatung	Wird sichergestellt durch externe Berater und ggfs. durch SC-Partner Übergabe an Fachberater ist geregelt und dokumentiert (Prozessbeschreibung liegt vor)		Pflicht! Pflicht!
8. Beratungsbetreuung / Coaching	Hinweispflicht auf interne oder externe Beratungsangebote; Weiterleitung ist gewährleistet (Prozessbeschreibung liegt vor) Wird sichergestellt durch SC-Berater oder externe Berater		Pflicht! Option
<u>Weiterer Beratungsservice:</u>			
9. Förderanträge	Wird sichergestellt durch SC-Berater (Prozessbeschreibung liegt vor)		Pflicht!
10. Service bei Anmeldeformalitäten	Hilfestellung bei den Anmeldungen. Ein Formulareserver kann eingesetzt werden. Der genutzte Formulareserver erfüllt die Anforderungen der Anlage 6.		Pflicht! Option
11. Anlaufstelle für Beratungsförderprogramme	Aufgaben + Zuständigkeiten gemäß Förderrichtlinien		Pflicht!

Qualitäts-Standards für die Anerkennung der STARTERCENTER NRW vom 31.10.2018

Die Anerkennung der STARTERCENTER NRW erfolgt auf der Grundlage dieser Qualitätsanforderungen und dem Einsatz eines QM-Systems für die SC-Aktivitäten.

Die Einhaltung der Standards und der Einsatz eines geeigneten QM-Systems ist durch eine offiziell akkreditierte Stelle für Qualitätsmanagement im Branchensegment "Beratung" zu bestätigen.

(Abkürzungen: SC = STARTERCENTER, SC-Partner = Partner der regionalen Konsensvereinbarung)

SC-Berater sind die in einem STARTERCENTER NRW eingesetzten Berater der Kooperationspartner, die das STARTERCENTER betreiben

Anforderungen STARTERCENTER NRW	Kriterien	erfüllt	Gewichtung
Gründungslotsen-/Beraterkompetenz	Neutrale und objektive Beratung ist gewährleistet. (Aktuelle Lotsen-/SC-Beraterliste mit Kommunikationsdaten + fachlichen Schwerpunkten liegt vor)		Pflicht!
12. Gründungslotse	Einsatz ist optional. Werden sie eingesetzt, ist die Erfüllung des Anforderungsprofils (siehe Anlage 2) Pflicht.		Option
13. SC-Berater	Funktion wird gemäß Anforderungsprofil (siehe Anlage 3) erfüllt. Nachweis Qualifikation wird erbracht.		Pflicht!
14. Regelmäßige Weiterbildung	Weiterbildungsinhalte sind an dem SC-Bedarf ausgerichtet Die jährliche Weiterbildung je Lotse/Berater ist geregelt Teilnahme wird gewährleistet und Nachweise über Weiterbildungen werden erbracht		Pflicht! Pflicht!
Mittel / Methoden			
<u>Nutzung von Fachinformationen</u>			
15. Brancheninformationen / Sonstige Fachinformation	Inhalte, Quellen und Nutzungsbedingungen sind dokumentiert		Pflicht!
16. Kontakte mit Fachinstitutionen/Experten	Kontakte sind dokumentiert		Pflicht!
<u>Eingesetzte Arbeitsmittel</u>			
17. EDV-gestützte Beratungstools	Standardisierte Anwendungen werden eingesetzt (Leistungsbeschreibungen liegen vor)		Pflicht!
18. Beratungsdokumentation	Standardisierte Beratungsdokumentation und organisierter Informationsfluss sind gewährleistet (Beschreibungen liegen vor) - beinhaltet auch Beratungschecklisten -		Pflicht!
19. Arbeitsmittel + Informationen für Beratene	Standardisierte Arbeitsmittel und Informationen werden eingesetzt (Beschreibungen liegen vor)		Pflicht!
20. Vortragsunterlagen für regelmäßige Veranstaltungen	Standardisierte Vorlagen werden eingesetzt (Beschreibungen liegen vor)		Pflicht!

Qualitäts-Standards für die Anerkennung der STARTERCENTER NRW vom 31.10.2018

Die Anerkennung der STARTERCENTER NRW erfolgt auf der Grundlage dieser Qualitätsanforderungen und dem Einsatz eines QM-Systems für die SC-Aktivitäten.

Die Einhaltung der Standards und der Einsatz eines geeigneten QM-Systems ist durch eine offiziell akkreditierte Stelle für Qualitätsmanagement im Branchensegment "Beratung" zu bestätigen.

(Abkürzungen: SC = STARTERCENTER, SC-Partner = Partner der regionalen Konsensvereinbarung)

SC-Berater sind die in einem STARTERCENTER NRW eingesetzten Berater der Kooperationspartner, die das STARTERCENTER betreiben

Anforderungen STARTERCENTER NRW	Kriterien	erfüllt	Gewichtung
Organisatorische Anforderungen			
<u>Beratungsumfeld</u>			
21. Besprechungsräume	Geeignete Räumlichkeiten sind vorhanden		Pflicht!
22. Büro- / Kommunikationstechnik	Geeignete Technik ist vorhanden		Pflicht!
23. Zuständigkeiten	Sind eindeutig geregelt und dokumentiert		Pflicht!
24. Öffnungszeiten/Erreichbarkeit	Die durchgehende Erreichbarkeit (per E-Mail, Telefon u.a.) und die Öffnungszeiten zu den üblichen Bürozeiten (täglich geöffnet von Montag bis Freitag, mindestens 30 Stunden pro Woche) sind geregelt und dokumentiert Die Öffnungszeiten sind zu veröffentlichen (z.B. im Internet)		Pflicht!
25. Personalausstattung / Vertretungsregelung	Eine bedarfsgerechte Personalausstattung ist zu gewährleisten. Eine Mindestpersonalausstattung von 1,5 Vollzeitstellen darf nicht unterschritten werden. Vertretungsregeln sind eindeutig festgelegt und dokumentiert. Eine Vertretung des Beraters/ der Beraterin in den Beratungsstufen 3 und höher durch einen Gründungslotsen ist im Regelfall nicht zulässig		Pflicht!
26. Vernetzung / Regionale Vernetzung	Ein systematischer Austausch mit den Partnern ist organisiert und gewährleistet Die Angebote der SC der Region sind bekannt und werden abgestimmt.(Beschreibung liegt vor)		Pflicht!
Evaluierung / Weiterentwicklung / Qualitätssicherung			
27. Darstellung der SC Aktivitäten	Die Aktivitäten und Ergebnisse aus den SC-Aktivitäten werden dargestellt und entsprechen den Anforderungen für die Berichterstattung (s. Anlage 4 Datenblatt zur Erfassung von Beratungsgesprächen)		Pflicht!
28. Kundenbefragungen	Es werden regelmäßige Kundenbefragungen durchgeführt + ausgewertet; Beschreibung liegt vor		Option
Dokumentation der Organisation und Arbeitsabläufe			
29. Einsatz eines QM-Systems entsprechend den SC-Qualitätsstandards	Unabhängige Prüfung und Zertifizierung durch eine offiziell akkreditierte Stelle für Qualitätsmanagement im Branchensegment "Beratung".Vorlage der Zertifizierungsbestätigung im Partnerausschuss.		Pflicht!
30. Wiederholungsaudit für QM-System und Qualitätsstandards	Erneute Prüfung nach 3 Jahren durch eine offiziell akkreditierte Stelle für Qualitätsmanagement im Branchensegment "Beratung". Vorlage der Zertifizierungsbestätigung im Partnerausschuss		Pflicht! Pflicht!
31.CI STARTERCENTER NRW	Die CI-Vorgaben (s. Anlage 5) des Partnerausschusses werden eingehalten. (Beschreibung liegt vor)		Pflicht!