

GÜTERICHTLINIE

ARBEITSKRÄFTEÜBERLASSER GRL 09



herausgegeben vom
Gütezeichenausschuss

der
ÖQA
ÖSTERREICHISCHE ARBEITSGEMEINSCHAFT
ZUR FÖRDERUNG DER QUALITÄT

Die ÖQA Zertifizierungs-GmbH
ist vom BMWFJ akkreditiert
BGBl. 448/26. Nov. 2004

Ausgabe Version 03/2010-11-26
© ÖQA

Inhaltsverzeichnis:

ABSCHNITT 1 – ALLGEMEINES	3
1.1 Einleitung	3
1.2 Anwendungsbereich.....	3
1.3 Begriffsbestimmungen	4
ABSCHNITT 2 – VERFAHREN ZUR FESTSTELLUNG DER FÄHIGKEITEN DER ORGANISATION	5
2.1 Allgemeine Hinweise	5
2.2 Antragsunterlagen.....	5
2.3 Begutachtung	5
ABSCHNITT 3 – ANFORDERUNGEN AN DIE UNTERNEHMENSPHILOSOPHIE	9
3.1 Persönliches Engagement der Führung	9
3.2 Soziales Engagement/ Arbeitsplatz	9
ABSCHNITT 4 – ANFORDERUNGEN AN DIE ORGANISATION	10
4.1 Allgemeine Anforderungen	10
4.2 Anforderungen an MitarbeiterInnen.....	11
4.3 Interne Kommunikation	13
4.4 Externe Kommunikation	13
4.5 Ständige Verbesserung der Leistung der Organisation	14
Anhang A	16
Normative Verweise (gültig in der jeweils geltenden Fassung)	16
Anhang B	17
Verbindliche Musterfragen für die MITARBEITERBEFRAGUNG – AKÜ Gütezeichen.....	17
Anhang C	20
Verbindliche Musterfragen für die KUNDENBEFRAGUNG – AKÜ Gütezeichen.....	20
Anhang D	23
Vorprüfungsunterlagen	23
Anhang E	30
Eidesstattliche Erklärung.....	30

ABSCHNITT 1 – ALLGEMEINES

1.1 Einleitung

Diese Güterichtlinie richtet sich an Organisationen der Arbeitskräfteüberlasser, die es sich zur Aufgabe gemacht haben, allen Partnern eine zusätzliche Sicherheit dafür zu bieten, dass

- a) alle BewerberInnen und InteressentInnen ordentlich und seriös bedient werden
- b) ArbeitnehmerInnen auch für anspruchsvolle Tätigkeiten und Branchen nachhaltige Chancen für eine weitere Arbeitsplatzorientierung und -sicherung erkennen können
- c) alle in der Arbeitskräfteüberlassung beschäftigten MitarbeiterInnen korrekt und fair behandelt werden
- d) alle Beschäftigter (Kunden) gut, rasch und richtig bedient werden und alles getan wird, um die Qualität der geforderten Dienstleistung sicher zu stellen und laufend zu verbessern
- e) relevante Ämter, Behörden und Sozialpartner sich auf die zertifizierte Güte verlassen können
- f) eine weitere Imageverbesserung branchenintern und in der Öffentlichkeit kontinuierlich erreicht wird
- g) die Arbeitskräfteüberlasser als „vollwertige“ und nicht vorübergehende Arbeitgeber anerkannt werden
- h) die Branche an sich als wichtiges Arbeitskraftbeschaffungs- und Auslastungsventil in der Wirtschaft und am Arbeitsmarkt verstärkt positioniert wird

Diese Güterichtlinie geht davon aus, dass Organisationen der Arbeitskräfteüberlasser ihr Leistungsspektrum klar definieren und allen Interessenten in geeigneter Weise kommunizieren und transparent darstellen, sowie die Qualität ihrer Leistung ständig messen, bewerten und verbessern.

Diese Güterichtlinie eröffnet Organisationen der Arbeitskräfteüberlasser auf freiwilliger Basis die Möglichkeit, ihre Fähigkeiten, die Anforderungen dieser Güterichtlinie zu erfüllen, gegenüber unabhängigen Dritten (akkreditierten Zertifizierungsstellen) nachzuweisen und dafür eine Auszeichnung in Form eines Gütezeichens zu erlangen.

1.2 Anwendungsbereich

Organisationen der Arbeitskräfteüberlasser nach dem AÜG, die vom Nachweis ihrer Fähigkeiten im Sinne der Anforderungen dieser Güterichtlinie Gebrauch machen.

1.3 Begriffsbestimmungen

In Sinne dieser Richtlinie bedeutet:

<i>„Güte“</i>	Beschaffenheit und Leistung von Produkten, Dienstleistungen und Verfahren, die das normal zu erwartende Maß an Erwartungshaltungen - wie sie üblicherweise in den, den Stand der Technik repräsentierenden Normen festgelegt sind – übersteigen;
<i>„Güterichtlinie“</i>	normatives Dokument, welches die Anforderungen an die „Güte“ spezifiziert;
<i>„Gütezeichen“</i>	beim Österreichischen Patentamt für ausschließlich der Kenntlichmachung der Güte registrierte Verbandsmarke;
<i>„Nachweis der Fähigkeiten (Zertifizierung)“</i>	Verfahren, nach dem eine dritte unabhängige Seite schriftlich bestätigt, dass ein Produkt, ein Prozess oder eine Dienstleistung mit festgelegten Anforderungen konform ist;
<i>„Überlassung“</i>	Überlassung von Arbeitskräften ist die Zurverfügungstellung von Arbeitskräften zur Arbeitsleistung an Dritte
<i>„Überlasser“</i>	Überlasser ist, wer Arbeitskräfte zur Arbeitsleistung an Dritte vertraglich verpflichtet
<i>„Beschäftigter“</i>	Beschäftigter ist, wer Arbeitskräfte eines Überlassers zur Arbeitsleistung für betriebseigene Aufgaben einsetzt
<i>„Arbeitskräfte“</i>	Arbeitskräfte sind ArbeitnehmerInnen und arbeitnehmerähnliche Personen, die, ohne in einem Arbeitsverhältnis zu stehen, im Auftrag und für Rechnung bestimmter Personen Arbeit leisten und wirtschaftlich unselbständig sind
Interne MitarbeiterInnen	sind MitarbeiterInnen, welche in der Administration beim Überlasser intern tätig sind
Externe MitarbeiterInnen	sind an KundInnen überlassene MitarbeiterInnen
AÜG	Arbeitskräfteüberlassungsgesetz
GKK	Gebietskrankenkasse
FA	Finanzamt
BUAG	Bauarbeiter-Urlaubs- und Abfertigungsgesetz
AKÜ-KV	Kollektivvertrag Arbeitskräfteüberlassung
FMEA	Failure Mode and Effects Analysis = Fehler-Möglichkeiten- und einflussanalyse, kurz Auswirkungsanalyse



Güterichtlinie Arbeitskräfteüberlasser

GRL09

ABSCHNITT 2 – VERFAHREN ZUR FESTSTELLUNG DER FÄHIGKEITEN DER ORGANISATION

2.1 Allgemeine Hinweise

Der Betrieb muss in der Lage sein, die Leistungen im Sinne dieser Güterichtlinie in gleich bleibend hoher Qualität zu erbringen. Die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften ist Voraussetzung.

Im Falle der Erfüllung der Anforderungen dieser Güterichtlinie wird das Recht zur Führung des Austria Gütezeichens für einen Zeitraum von 3 Jahren erteilt. Die näheren Bestimmungen hierüber sind in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegt, die auf der Website der ÖQA www.qualityaustria.com verfügbar sind.

2.2 Antragsunterlagen

Interessierten Organisationen steht ein Antragsformular auf der Website der ÖQA www.qualityaustria.com zur Verfügung. Dieses ist gemeinsam mit den Vorprüfungsunterlagen (Anhang D) auszufüllen und an die ÖQA zu übermitteln. Mit der Einreichung der Antragsunterlagen verpflichtet sich die Organisation die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ÖQA anzuerkennen.

Der Antrag wird bearbeitet, wenn der Antrag und die Vorprüfungsunterlagen (Anhang D) vollständig ausgefüllt und mit den erforderlichen Unterlagen ergänzt sind. Eine Bestätigung über eine aufrechte Gewerbeberechtigung der Wirtschaftskammer – nicht älter als 8 Wochen – ist mit den Vorprüfungsunterlagen an die ÖQA mit zu senden.

Sofern aus den Unterlagen die Erfüllung der grundlegenden Anforderungen erkennbar ist, wird eine Begutachtung eingeleitet.

2.3 Begutachtung

Die Begutachtung erfolgt am Betriebsstandort und umfasst Gespräche mit der Führung und MitarbeiterInnen aller Abteilungen und eine Einsichtnahme in innerbetriebliche Aufzeichnungen.

Auf Grund der Geltungsdauer des Rechtes zur Führung des Gütezeichens ist die Begutachtung in folgende Schritte unterteilt

- a) der Erstbegutachtung, nach Annahme des Antrages durch die ÖQA
- b) einer jährlichen Überwachungsbegutachtung, jeweils gerechnet vom letzten Tag der Erstbegutachtung,
- c) einer Verlängerungs-/Erneuerungsbegutachtung nach Ablauf von 3 Jahren gerechnet vom letzten Tag der Erstbegutachtung.

© ÖQA / akkreditiert BMWFJ, BGBl. 448/26.11.2004	Version: 03/2010-11-26	Seite 5 von 30
Erstellt: GZFA	Geprüft: GZA	Freigabe: GZA

2.3.1. Erstbegutachtung

Für die Durchführung der Erstbegutachtung werden der Organisation von der ÖQA FachexpertInnen bekannt gegeben, die sie zur Durchführung der Erstbegutachtung einzusetzen beabsichtigt. Die Organisation hat die Möglichkeit, die vorgeschlagenen FachexpertInnen für die Durchführung von Begutachtungen unter Angabe von Gründen, abzulehnen.

Die angekündigte und geplante Erstbegutachtung wird in Abhängigkeit der Anzahl der Filialen und der überlassenen MitarbeiterInnen vor Ort am Standort des Überlassers durchgeführt. Sie beträgt je nach bereits zertifizierten Bereichen (ISO, SCP.) 1 bis 3 Tage. Jedenfalls wird der Stammsitz und falls vorhanden mindestens eine Filiale begutachtet.

Tabelle1: *Begutachtungsdauer*

Überlassene MitarbeiterInnen	Begutachtung in Tage (Stammsitz)	Begutachtungstage mit aufrechtem Zertifikat ISO/SCP	Filialen 1-9 mind. 1 Begutachtung	Filialen >10 mind. 2 Begutachtungen
bis 100 MA	1,0	1,0	+1,0	+1,5
101 - 500 MA	2,0	1,5	+1,0	+1,5
über 500 MA	3,0	2,0	+1,5	+2,0

2.3.2. Festgestellte Mängel im Rahmen von Begutachtungen

Sofern durch die FachexpertInnen Mängel hinsichtlich der Umsetzung der Anforderungen dieser Güterichtlinie festgestellt und in Entsprechung mit den Vorgaben der ÖQA der Organisation schriftlich im Zuge des letzten Tages der Begutachtung dargelegt wurden, hat die Organisation innerhalb von 8 Wochen den/der jeweiligen Fachexperten/-expertin geeignete schriftliche Nachweise zukommen zu lassen, welche die Behebung aller aufgezeigten Mängel sicherstellt. Über das Ergebnis der Begutachtung wird von den FachexpertInnen ein schriftlicher Bericht gemäß den Vorgaben der ÖQA erstellt und ihr übermittelt, der das Ergebnis der Begutachtung zusammenfasst, einschließlich der Bewertung der Umsetzung von festgestellten Mängel.

Sofern Nachweise für die Behebung der festgestellten Mängel nicht innerhalb der festgelegten Frist bei den FachexpertInnen eintreffen, haben diese den Bericht fertig zu stellen und darin eine negative Empfehlung hinsichtlich der Verleihung des Gütezeichens auszusprechen.

Auf Basis des(r) Berichte(s) der FachexpertInnen bewertet und entscheidet die ÖQA, ob alle Anforderungen erfüllt bzw. alle festgestellten Mängel entsprechend behoben sind und die Verleihung des Gütezeichens erfolgen kann. Der/die Bericht(e) der Begutachtung(en) wird/werden der antragstellenden Organisation von der ÖQA übermittelt.

Die Verleihung des Gütezeichens kann nur im Falle der Erfüllung aller durch diese Güterichtlinie gestellten Anforderungen bzw. der Behebung aller festgestellten Mängel innerhalb von 3 Monaten erfolgen.

Im Falle der Verleihung des Gütezeichens erfolgen die Überwachungsbegutachtungen gemäß Abschnitt (2.3.3).

2.3.3. Überwachungsbegutachtung (nach 12 und 24 Monaten)

Zur Gewährleistung der gleich bleibenden Qualität und zur Aufrechterhaltung des Zertifikates wird eine jährliche Überwachungsbegutachtung vor Ort durchgeführt.

Die Überwachungsbegutachtungen erfolgen nach dem gleichen Schema wie die Erstbegutachtung. Der zeitliche Umfang beträgt mind. die Hälfte der Erstbegutachtung lt. Tabelle 1. Die jährliche Überwachungsbegutachtung findet im Stammsitz statt und umfasst, falls vorhanden mind. eine Niederlassung bzw. Filiale.

Von der ÖQA festgestellte Abweichungen müssen für die Aufrechterhaltung des ÖQA-Zertifikates innerhalb von 3 Monaten wirksam behoben werden. Der Nachweis für die positive Erledigung der Verbesserungsmaßnahme erfolgt auf ÖQA-Entscheidung in einer Nachbegutachtung und/oder auf dokumentarischem Weg.

Der Betrieb hat die Möglichkeit einen neuerlichen Antrag zur Verleihung des Austria Gütezeichens zu stellen, wenn der Nachweis der positiven Erledigung der Verbesserungsmaßnahmen/Abweichungen, innerhalb der Frist unter Pkt. 2.3.2 nicht fristgerecht erfolgen kann. Das Zertifizierungsverfahren wird neu gestartet und im vollen Umfang durchgeführt.

2.3.4. Verlängerungs-/Erneuerungsbegutachtung

Nach Ablauf der Gültigkeit des Zertifikates erfolgt die Verlängerungs-/Erneuerungsbegutachtung gem. Erstbegutachtung.

2.3.5. Nachbegutachtung

Sofern im Zuge von Begutachtungen gravierende Abweichungen festgestellt werden, kann nach einem angedrohten Entzug der Berechtigung zur Führung des ÖQA-Gütezeichens und auf Wunsch der Organisation, eine wiederholte Begutachtung erfolgen. Sollten die Mängel nicht in geeigneter Form behoben worden sein, ist der Entzug einzuleiten.

2.3.6. Zertifikatsverleihung

Für die Erstverleihung und Aufrechterhaltung des ÖQA-Zertifikates ist die Erfüllung aller Anforderungen (Kriterien) der Güterichtlinie Voraussetzung.

2.3.7. Zertifikatsentzug

Der Verstoß gegen die Bedingungen der gegenständlichen Richtlinie, sowie Insolvenz, Entzug der Gewerbeberechtigung oder der gravierende oder der wiederholte Missbrauch der Verwendung des ÖQA-Gütezeichens ist Grund für einen sofortigen Entzug, der dem Betrieb schriftlich mitgeteilt wird.



Güterichtlinie Arbeitskräfteüberlasser

GRL09

2.3.8. Rechte und Pflichten zur Nutzung des Austria Gütezeichens

Während der Gültigkeit des Zertifikates und zur Nutzung des Austria Gütezeichens ist die Einhaltung aller Anforderungen der Güterichtlinie verpflichtend. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ÖQA in der jeweils geltenden Fassung, die ein wesentlicher Vertragsbestandteil sind und deren Kenntnisnahme mit Antragstellung schriftlich bestätigt wird.

© ÖQA / akkreditiert BMWFJ, BGBl. 448/26.11.2004	Version: 03/2010-11-26	Seite 8 von 30
Erstellt: GZFA	Geprüft: GZA	Freigabe: GZA

ABSCHNITT 3 – ANFORDERUNGEN AN DIE UNTERNEHMENSPHILOSOPHIE

In der Unternehmensphilosophie sind nachfolgende Themen zu behandeln und im Alltag umzusetzen.

3.1 Persönliches Engagement der Führung

- (1) Die Organisation verfügt über ein Leitbild, welches zumindest allen internen MitarbeiterInnen kommuniziert wird und bekannt ist.
- (2) Die Organisation muss eine Unternehmenspolitik/Unternehmensphilosophie festlegen, die auf das Leistungsangebot der Organisation abgestimmt ist, daraus Ziele ableiten, diese regelmäßig bewerten und allen Betroffenen kommunizieren.

3.2 Soziales Engagement/ Arbeitsplatz

- (3) Es gibt gemeinsame Aktivitäten mit allen MitarbeiterInnen (z.B. Betriebsausflug, MA-Zeitung, Fußballmannschaft, Informationsvorträge durch die Gewerkschaft etc.).
- (4) Der Betrieb zeigt jährlich mindestens eine angemessene gesellschaftsbezogene Aktivität (z.B.: Spendenaktion, Unterstützung und/oder Sponsoring, Tag der Offenen Tür, Feste, etc.)
- (5) Der Betrieb ist MitarbeiterInnen-familienfreundlich orientiert (Arbeitszeiten, etc.) und kommuniziert das auch.
- (6) Es wird ein Arbeitsunfallmonitoring auf Basis der AUVA Betriebsunfallstatistik durchgeführt (z.B.: Anzahl und Art der Unfälle, Anzahl der dadurch entstandenen Fehlzeiten, etc.), Maßnahmen abgeleitet und umgesetzt.
- (7) Das Unternehmen setzt mindestens eine Präventivmaßnahme pro Jahr zur Erhaltung der Gesundheit und Arbeitsfähigkeit aller ArbeitnehmerInnen um (z.B.: Rückenschule, Raucherentwöhnung).

ABSCHNITT 4 – ANFORDERUNGEN AN DIE ORGANISATION

4.1 Allgemeine Anforderungen

(8) Organisationen der Arbeitskräfteüberlasser müssen

- a) rechtlich identifizierbar sein und ihre Eigentumsverhältnisse darlegen.
- b) eine aktive Gewerbeberechtigung/Konzession besitzen bzw. bei ausländischen Betrieben eine behördliche Genehmigung vorlegen. Gemeinnützige Arbeitskräfteüberlasser müssen die aktuellen Statuten und einen Auszug aus dem Vereinsregister vorlegen.
- c) sicherstellen, dass alle geltenden gesetzlichen Vorgaben eingehalten werden. Insbesondere die ordnungsgemäße Anmeldung aller MitarbeiterInnen an den jeweiligen Sozialversicherungsträger.
- d) eine Bonität nicht schlechter als der Branchendurchschnitt aufweisen, die nicht älter als 3 Monate ist, (z.B. KSV <350).
- e) zumindest je ein aktuelles Prüfungsergebnis der GKK, FA, BUAG (falls anzuwenden), Gewerbebehörde, Kommunalsteuer, Betriebsprüfungen vorweisen.
- f) ein Aus- und Weiterbildungsprogramm und dessen Umsetzung, welches aus KundInnen- und MitarbeiterInnenbefragungen abgeleitet wurde, vorlegen und das dafür erforderliche Budget sicherstellen
- g) einen Nachweis über die tatsächlich selbst aufgewendeten Aus- und Weiterbildungsmindestkosten gem. AKÜ-KV vorlegen.
- h) ein Beschwerdemanagementsystem eingeführt, dokumentiert und umgesetzt haben. Ergebnisse sind auszuwerten, Maßnahmen umzusetzen und deren Wirksamkeit zu überprüfen.
- i) den/die Rechtsanwaltbrief(e) zum letzten Bilanzstichtag vorlegen. (gilt nur für Kapitalgesellschaften).
- j) eine standardisierte Unbedenklichkeitsbescheinigung der Arbeitnehmervertretung vorlegen (Kontakt: Gewerkschaft PROGE Arbeitskräfteüberlassung, Johann-Böhm-Platz 1, 1020 Wien). Im Falle der Bedenklichkeit ist diese zu begründen.
- k) eine Liste aller Austritte von externen MitarbeiterInnen der letzten 12 Monate erstellen, wobei 1/3 dieser MitarbeiterInnen nicht kürzer als 2 Monate beschäftigt war (ausgenommen sind die Beitragsgruppen: geringfügige Arbeiter (N14); geringfügige Angestellte (N24); Ferialarbeiter (A1); Ferialangestellte (D1); fallweise Beschäftigte (A1 oder N14); frei Dienstnehmer Arbeiter (L1 oder L14); freie Dienstnehmer Angestellte (M1 oder M24) etc.

- l) eine qualifizierte Leitung bestellen, die insbesondere verantwortlich ist für
- die Aufsicht über die MitarbeiterInnen hinsichtlich der korrekten Ausführung der ihnen übertragenen Aufgaben,
 - die Festlegung und Umsetzung von Schulungsmaßnahmen, sowie der Einführung aller neuer MitarbeiterInnen,
 - die Behandlung von Mängel und Beschwerden,
 - die Bewertung der Leistung der Organisation und deren kontinuierlichen Verbesserung,
 - alle sonstigen operativen Aufgaben, die nicht auf Grund bestehender gesetzlicher Regelungen bestimmten MitarbeiterInnen zugewiesen sind.
- m) folgende Prozesse und Verfahren des Unternehmens ausführlich und schriftlich darstellen:
Anmerkung: Diese Anforderung gilt mit einem aufrechten gültigen Zertifikat Qualitätsmanagement einer hierfür akkreditierten Stelle als erfüllt.
- Managementprozesse (Strategie und Personalentwicklung; Planung und Controlling; Qualität und Sicherheit)
 - Kernprozesse (Personalbeschaffung, Personalbetreuung, Vertrieb, Auftragsbearbeitung)
 - Dienstleistungsprozesse (Verwaltung; Buchhaltung, Personalverrechnung; EDV)
 - Verantwortlichkeiten und Organisationsplan, Dokumente- und Aufzeichnungslenkung; etc.
- n) über ein ausreichendes Debitorenmanagement verfügen, welche nachgewiesen wird durch:
- Bonitätsprüfung bei Neukunden
 - Bonitätsüberwachung bei A-Kunden (80% des Gesamtumsatzes)
 - Definierter Prozess für Rechnungslegung und Mahnwesen

4.2 Anforderungen an MitarbeiterInnen

4.2.1. Grundqualifikation

(9) Sämtliche MitarbeiterInnen dürfen nur solche Tätigkeiten ausüben, wozu sie durch Ihre Ausbildung oder Erfahrung befähigt sind.

4.2.2 Alle MitarbeiterInnen

(10) Allen MitarbeiterInnen ist in geeigneter Weise (z.B. Dienstvertrag, Begrüßungsmappe, Aushang, Folder, etc.) bekannt zu geben, an wen sie sich wenden können, wenn sie arbeits- und sozialrechtliche Hilfe benötigen (BetreuerInnen, Betriebsrat des Überlassers, des Beschäftigers oder direkt an die AK oder Gewerkschaft)

(11) Der Kollektivvertrag AKÜ (Arbeiter) und Kollektivvertrag Allgemeines Gewerbe (Angestellte) ist allen MitarbeiterInnen der Organisation in geeigneter Weise bekannt zu machen (schriftlich, Homepage, etc.).

(12) Die Ausbildungs- und Weiterbildungsbedürfnisse aller MitarbeiterInnen sind von der Leitung mind. jährlich zu ermitteln, zu planen und entsprechende Schulungsmaßnahmen einzuleiten.

4.2.3 Interne MitarbeiterInnen

(13) Grundanforderung der internen MitarbeiterInnen:
Interne MitarbeiterInnen müssen über die notwendige Ausbildung, Weiterbildung, Kenntnisse und praktische Erfahrung verfügen, um ihre Aufgaben in entsprechender Weise durchführen zu können. Die Ausbildungskosten hierfür sind vom Unternehmen zu tragen.

Mindestens 85 % der internen MitarbeiterInnen müssen nachweislich an Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen teilgenommen haben, wobei von MitarbeiterInnen selbst initiierte Schulungsmaßnahmen angerechnet werden können:

- a) Personen mit Führungsaufgaben lt. Organigramm haben eine Ausbildung/Weiterbildung zum Thema „Soziale Kompetenz“ (z.B.: durch Seminarnachweise zu den Themen Konfliktmanagement, Gesprächsführung, Motivation, Persönlichkeitsentwicklung, Teamarbeit, Moderationstechnik, Verhandlungstechniken, Führungstechniken - Führungskompetenz, Mobbing, interkulturelles Management, MitarbeiterInnenführung) im Umfang von mind. 1 Tag pro Jahr nachzuweisen.
- b) Nachweis über Kenntnisse im Umgang mit KundInnen- und MitarbeiterInnen Beschwerden und dessen Ergebnisse bei den Befragungen.
- c) Interne MitarbeiterInnen (insbesondere Kundenberater, Personalbetreuer) müssen jährlich an Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen zu fachspezifischen Themen im Ausmaß von mind. 1 Tag/Person teilnehmen. (Arbeits- und Sozialrecht, AÜG, Kollektivvertrag, Steuerrecht, persönlichkeitsbildende Themen).

4.2.4 Externe MitarbeiterInnen

(14) Für externe ArbeiterInnen ist das Mindestausmaß an Schulungen, welches im Kollektivvertrag AKÜ gefordert ist, mind. zu 85% selbst umzusetzen und nicht durch eine Ausgleichstaxe an die im Kollektivvertrag genannte Ausbildungsfondsverwaltung abzugelten. Betrachtungszeitraum ist das vorangegangene Kalenderjahr.

(15) Jährlich hat mindestens eine Informationsmaßnahme über Dienstleistungsportfolio und Philosophie des Unternehmens stattzufinden, die jedem Mitarbeiter zugänglich ist.

4.2.5 Aufgaben und Verantwortungen

(16) Befugnisse und Verantwortungsbereiche der MitarbeiterInnen sind zu definieren, in Form von Stellenbeschreibungen oder Funktionsbeschreibungen zu dokumentieren und den internen MitarbeiterInnen zu kommunizieren, sowie in regelmäßigen Abständen zu evaluieren.

Anmerkung: Diese Anforderung gilt mit einem aufrechten gültigen Zertifikat Qualitätsmanagement einer hierfür akkreditierten Stelle als erfüllt.

(17) Ein detailliertes Organigramm der internen MitarbeiterInnen inkl. Filialorganisation (personifiziert in allen Ebenen) ist zu erstellen und auch den externen Mitarbeitern in geeigneter Weise (z.B. Intranet, Aushang, etc.) zur Verfügung zu stellen.

Anmerkung: Diese Anforderung gilt mit einem aufrechten gültigen Zertifikat Qualitätsmanagement einer hierfür akkreditierten Stelle als erfüllt.

4.3 Interne Kommunikation

(18) Es gibt eine filialübergreifende zentrale MitarbeiterInnendatenbank, wo die wichtigsten Informationen (wie Name des/der Mitarbeiters/Mitarbeiterin, Einsatzort, KundInnen, AnsprechpartnerInnen, Qualifikation, etc.) online und tagesaktuell abgefragt werden können.

(19) Sämtliche Überlassungen müssen gemäß §12 und §13 AÜG tagesaktuell abgefragt werden können.

(20) Die MitarbeiterInnendatenbank ist mit allen Niederlassungen vernetzt.

(21) Alle im Unternehmen tätigen MitarbeiterInnen werden über die Ergebnisse von Befragungen (KundInnen, MitarbeiterInnen), daraus abgeleitete Maßnahmen und über die Erreichung von grundsätzlichen Unternehmenszielen und Veränderungen regelmäßig informiert.

4.4 Externe Kommunikation

(22) Durch Darstellung unten angeführter Mindestinformationen soll die größtmögliche Transparenz und Leistungsfähigkeit gewährleistet sein (z. B. auf der Homepage):

Stammdaten:

Firmenname, Gesellschaftsform

Sitz der Gesellschaft

Kommunikationsdaten

Gründungsjahr

Eigentümer

Leistungsfähigkeit:

bevorzugte Branchen, Regionen und Qualifikationen

Anzahl aller Mitarbeiter

Unterlagen zum Download:

- Konzession zur Arbeitskräfteüberlassung
- Aktuelle Unbedenklichkeitsbescheinigungen Finanzamt und Sozialversicherung
- SCP Zertifikat
- SCC Zertifikat
- ISO Zertifikat
- Aktuelle Bonitätsauskunft
- Aktuelle Kollektivverträge der Arbeitskräfteüberlasser
- Bundesgesetzblatt – Arbeitskräfteüberlassungsgesetz
- Polizze zur Haftpflichtversicherung

Organigramm und Kontakt- und Zuständigkeitsinformationen

4.5 Ständige Verbesserung der Leistung der Organisation

(23) Zum Zwecke der ständigen Verbesserung sind folgenden Maßnahmen vorzusehen:

- a) KundInnenbefragung
- b) MitarbeiterInnenbefragung (externe)
- c) MitarbeiterInnengespräche (interne)
- d) Beschwerden- respektive Mängelmanagement

(24) Es sind Systematiken zu einer ständigen Verbesserungen der Leistung der Organisation einzuführen, zu dokumentieren und jährlich hinsichtlich der Erreichung der gesetzten Ziele zu bewerten und sofern notwendig entsprechende weiterführende Maßnahmen festzulegen. Ergebnisse von KundInnen- und MitarbeiterInnenbefragungen sind in die Bewertung mit ein zu beziehen.

(25) Für die Darstellung der Ergebnisse aller Befragungen ist ein Auswertungsmodell im Ampelprinzip (z.B. rot = akuter Handlungsbedarf, gelb = Vorbeugemaßnahmen sind einzuleiten und grün = alles in Ordnung) zweckmäßig und für alle anschaulich anzuwenden.

(26) Die Befragung und Auswertung muss durch eine externe und unabhängige Organisation, durchgeführt werden, die nachweislich Erfahrungen mit Kunden-Mitarbeiterbefragungen hat

(27) Der durchschnittliche Mittelwert der Kunden- und Mitarbeiterbefragung muss jeweils mind. 7,0 von 10,0 ergeben.

4.5.1 KundInnenbefragung

(28) Eine standardisierte und regelmäßige KundInnenbefragung mit zumindest folgendem Inhalt muss erfolgen: (siehe Anhang C)

(29) Für die KundenInnenbefragung sind 15% der aktiven Rechnungsadressen der letzten 12 Monate vor der Befragung als Mindestrücklauf anzusetzen. Die Befragung mehrerer AnsprechpartnerInnen bei Kunden ist sinnvoll und erwünscht. Bei über 100 Rechnungsadressen reichen 10 % aller Befragten.

4.5.2 MitarbeiterInnenbefragung (externe MA)

- (30) MitarbeiterInnen ist die Gelegenheit zu geben, Anregungen/Kritiken – auch in anonymisierter Form - abzugeben.
- (31) Eine standardisierte und jährliche MitarbeiterInnenbefragung (extern) mit zumindest folgendem Inhalt muss erfolgen: (siehe Anhang B) Entsprechende Auswertungen und Feedback sind vorzusehen. 15 % der aktiven Mitarbeiter ist als Mindestrücklauf anzusetzen.
- (32) Die zurückgegebenen Fragebögen sind in entsprechender Weise auszuwerten und das Ergebnis zu bewerten. Im Falle von festgestelltem Verbesserungsbedarf sind geeignete Korrekturmaßnahmen festzulegen und umzusetzen.

4.5.3 MitarbeiterInnengespräch (interne MA)

- (33) Im Zuge der jährlichen MitarbeiterInnengespräche (intern) sind Ziele und Maßnahmen zu vereinbaren. Geeignete Aufzeichnungen sind vorzusehen.

4.5.4 Mängel- und Beschwerdemanagement

- (34) Mängel bzw. Beschwerden sind als Teil einer umfassenden Unternehmensphilosophie zu verstehen. Dafür ist ein geeignetes Prozessmanagement vorzusehen.
- (35) Schriftlich sind Subprozesse inklusive Zeitzielen zu definieren für:
- a) Mängel- und Beschwerdeerfassung
 - b) Mängelbehebung respektive Beschwerdebearbeitung
 - c) Rückmeldung an KundInnen und MitarbeiterInnen
- (36) Alle gemeldeten Beschwerden bzw. Mängel sind regelmäßig auszuwerten, hinsichtlich von Signifikanzen zu bewerten und bei Auftreten derselben geeignete Korrekturmaßnahmen festzulegen und umzusetzen, sowie die Wirksamkeit zu überprüfen.
- (37) Es gibt eine zentrale Ansprechstelle (Hotline) für MitarbeiterInnen- und KundInnenanfragen, wobei diese bedarfs- und branchengerecht mind. 8 Std. pro Arbeitstag zur Verfügung steht und in geeigneter Weise bekannt zu geben (z.B. auf der Homepage) ist.

Anhang A

Normative Verweise (gültig in der jeweils geltenden Fassung)

ArbeitnehmerInnenschutzgesetz	BGBl. I Nr. 147/2006
Arbeitsverfassungsgesetz	BGBl. I Nr. 58/2010
Arbeitskräfteüberlassungsgesetz	BGBl. I Nr. 70/2009
Ausländerbeschäftigungsgesetz	BGBl. I Nr. 135/2009
Arbeitszeitgesetz	BGBl. I Nr. 149/2009
Behinderteneinstellungsgesetz	BGBl. I Nr. 81/2010
Entgeltfortzahlungsgesetz	BGBl. I Nr. 158/2002
Bauarbeiter-Urlaubs- und Abfertigungsgesetzes	BGBl. I Nr. 59/2010
Kollektivvertrag für das Allgemeine Gewerbe	Gültig ab 01.01.2010
Kollektivvertrag für das Gewerbe der Arbeitskräfteüberlassung	Gültig ab 01.01.2010

Anhang B

Verbindliche Musterfragen für die MITARBEITERBEFRAGUNG – AKÜ Gütezeichen

Musterfragebogen:

Uns interessiert Ihre Meinung zu unserem Unternehmen und Leistungen. Dazu haben wir einige Fragen an Sie.

Wir wollen wissen, wie zufrieden Sie mit uns sind und in welchem Bereich wir uns verbessern können, damit wir Ihnen in Zukunft noch besseren Service bieten und individueller auf Ihre Wünsche und Anforderungen eingehen können.

Bitte beurteilen Sie Ihre Zufriedenheit 1 = nicht zufrieden, 10 = sehr zufrieden

1. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Personalbetreuer?

	weiß nicht		☹	☺
	nicht zutreffend			
1.1. Allgemeine Informationen über Zeitarbeit	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10	
1.2. Einhaltung von Zusagen	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10	
1.3. Kompetenz	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10	
1.4. Erreichbarkeit	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10	
1.5. Eingehen auf persönliche Bedürfnisse	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10	
1.6. Zeit die sich Berater für Sie nimmt	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10	
1.7. Feedback über erbrachte Leistungen	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10	
1.8. Hilfestellung bei Problemen	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10	
1.9. Ist die Betreuung ausreichend	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10	
1.10. Umgangsformen und Freundlichkeit	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10	
1.11. Verbesserungsvorschläge				

2. Haben Sie einen Dienstvertrag erhalten und wurden Sie über die Ihnen zustehenden kollektivvertraglichen Ansprüche ausreichend informiert?

- 2.1. ja
- 2.2. nein, gefehlt hat

3. Wie beurteilen Sie die Informationen VOR Ihrem Einsatz beim Kunden?

3.1. Infos über den Kunden (Beschäftiger)	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
3.2. Infos über die genauen Tätigkeiten und Bedingungen	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
3.3. Einsatzbezogene (Lohn) Ansprüche	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
3.4. Welche Infos haben gefehlt.....			

4. Wie zufrieden sind Sie mit dem derzeitigen Arbeitsplatz beim Kunden (Beschäftiger)?

4.1. Behandlung im Beschäftigerbetrieb	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
4.2. Gleichstellung mit dem Stammpersonal	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
4.3. Unterweisung bzgl. Arbeitsschutz und Sicherheit	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
4.4. Wie lange sind Sie schon beim aktuellen Kunden eingesetzt?			
<input type="checkbox"/> <1 Monat <input type="checkbox"/> 1-3 Monate <input type="checkbox"/> 3-6 Monate <input type="checkbox"/> 6-12 Monate <input type="checkbox"/> über 12 Monate			



Güterichtlinie Arbeitskräfteüberlasser

GRL09

4.5. Was Sie uns zum Kunden sonst noch sagen möchten

4.6. Ihr derzeitiger Kunde (freiwillig): _____

weiß nicht
nicht zutreffend ☹️ 😊

5. Wie zufrieden sind Sie mit der Lohnverrechnung?

- 5.1. Richtigkeit Ihrer Lohn-/Gehaltsabrechnung 0 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
- 5.2. Pünktlichkeit Ihrer Entlohnung (Auszahlung) 0 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
- 5.3. Aussagekraft und Verständlichkeit der Auskünfte 0 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10

6. Haben Sie Interesse an Aus- und Weiterbildung?

- 6.1. Ist Ihnen unser Aus- und Weiterbildungsangebot bekannt ja nein
- 6.2. Nützen Sie bereits unser Aus- und Weiterbildungsangebot ja nein
- 6.3. Interesse an fachlicher Weiterbildung
Thema:
- 6.4. Interesse an persönlicher Weiterbildung
Thema:

7. Würden Sie sich wieder bei uns bewerben bzw. einem Freund weiter empfehlen?

- 7.1. ja, weil.....
- 7.2. nein, weil.....

8. Wie zufrieden sind Sie mit uns allgemein?

- 8.1. Zufriedenheit 0 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10

9. Erlauben Sie uns abschließend für statistische Zwecke noch einige Fragen zu Ihrer Person:

- 9.1. Ich bin beschäftigt als:
 Kaufm. Personal Techn. Personal Facharbeiter Helfer
 Sonstiges
- 9.2. Geschlecht: weiblich männlich
- 9.3. Alter: < 20 20–30 30–40 40–50 über 50
- 9.4. Betriebszugehörigkeit bei uns:
 <1 Jahr 1-3 Jahre 4-6 Jahre 7-10 Jahre über 10 Jahre

10. Was Sie uns sonst noch sagen möchten...



**Güterichtlinie
Arbeitskräfteüberlasser**

GRL09

(freiwillig) Ihr Name: _____

3 - 5 individuelle Fragen....

Anhang C

Verbindliche Musterfragen für die KUNDENBEFRAGUNG – AKÜ Gütezeichen

Musterfragebogen:

Uns interessiert Ihre Meinung zu unserem Unternehmen und Dienstleistungsangebot. Dazu haben wir einige Fragen an Sie. Wir wollen wissen, wie zufrieden Sie mit uns waren und in welchem Bereich wir uns verbessern können, damit wir Ihnen in Zukunft noch besseren Service bieten und individueller auf Ihre Wünsche und Anforderungen eingehen können.

Bitte beurteilen Sie Ihre Zufriedenheit: 1= nicht zufrieden, 10 = sehr zufrieden

1. Welche Position nehmen Sie in Ihrem Unternehmen ein?

Mehrfachnennungen möglich

- Auftraggeber
- Produktionsleitung
- Die „Ansprechperson“ für AKÜ
- Montageleitung
- Einkauf
- Personalverantwortliche/r
- Sonstiges:

2. Wie zufrieden sind Sie mit unserer Abwicklung?

weiß nicht
nicht zutreffend ☹️ 😊

- | | | |
|--|---|----------------------|
| 2.1. Angebotsphase
(Auftragsbearbeitung, Angebotslegung) | 0 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |
| 2.2. Auswahl des Personals – Stellenbesetzung
(Anforderungsprofil, Schnelligkeit) | 0 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |
| 2.3. Einhaltung von Zusagen
(mündliche Vereinbarungen, Einsatzplanung, Preis) | 0 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |
| 2.4. Personalübernahme
(Flexibilität, Kosten, Fristen, Abwicklung) | 0 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |

3. Wie zufrieden sind Sie mit unserer Betreuung?

- | | | |
|---|---|----------------------|
| 3.1. Kompetenz Ihres Betreuers | 0 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |
| 3.2. Erreichbarkeit Ihres Betreuers | 0 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |
| 3.3. Freundlichkeit Ihres Betreuers | 0 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |
| 3.4. Reaktionszeit auf Anfragen | 0 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |
| 3.5. Kompetenz in der Bedarfsermittlung | 0 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |
| 3.6. Betreuung nach Auftragsbesetzung | 0 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |

4. Nun geht es uns um die Qualität des Personals. Wie zufrieden waren Sie damit?

- | | | |
|--|---|----------------------|
| 4.1. Fachliche Qualifikation | 0 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |
| 4.2. Arbeitsleistung | 0 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |
| 4.3. Zuverlässigkeit | 0 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |
| 4.4. Auftreten unseres Mitarbeiters
(Erscheinungsbild, Benehmen etc.) | 0 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |
| 4.5. Fluktuation des Personals (z.B. hohe Fluktuation = 1) | 0 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |
| 4.6. Motivation des Personals | 0 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |
| 4.7. Flexibilität (Zeit, Ort, Kapazität) | 0 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |

5. Wie zufrieden sind Sie mit der Rechnungslegung?

	weiß nicht nicht zutreffend	☹	☺
5.1. Gliederung der Rechnung (Aufschlüsselung, Übersichtlichkeit, Verständlichkeit, Kundeninfo)	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
5.2. Richtigkeit und Vollständigkeit	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
5.3. Unterstützung bei Unklarheiten, Klarheit der Auskünfte, Problemlösungsorientiert	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
5.4. Freundlichkeit der Sachbearbeiter	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10

6. Alles in allem – wie zufrieden sind Sie mit uns als Personaldienstleister insgesamt?

6.1. Zufriedenheit mit der Abwicklung insgesamt	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
6.2. Zufriedenheit mit dem Personal insgesamt	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
6.3. Zufriedenheit mit der Betreuung insgesamt	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
6.4. Zufriedenheit mit der Rechnungslegung insgesamt	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
6.5. Gesamtzufriedenheit mit UNS	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10

7. Wie zufrieden sind Sie im Bereich Einkauf?

7.1. Preis-/Leistungsverhältnis	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
7.2. Konditionen	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
7.3. Transparenz in der Stundensatzkalkulation	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10

8. Wie zufrieden sind Sie mit der Sicherheitsausbildung und Ausstattung der Mitarbeiter?

8.1. Persönliche Schutzausrüstung	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
8.2. Handwerkzeug	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
8.3. Arbeitskleidung allgemein	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
8.4. SCC-Schulung und Sicherheitsunterweisungen	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10

9. Wie beurteilen Sie den Aus-/Weiterbildungsstand des überlassenen Personals?

9.1. Fachliche Schulung der Mitarbeiter	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
9.2. Schulung der Persönlichkeit	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
9.3. Zusatzqualifikationen	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10

10. Wie beurteilen Sie die Zufriedenheit der überlassenen Arbeitskräfte mit:

10.1. Vollständigkeit der Lohnabrechnungen	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
10.2. Arbeitsrechtliche Zufriedenheit der Mitarbeiter	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
10.3. Betreuung vor Ort	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
10.4. Einstufung und Bezahlung	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10

11. Zusammenfassung

11.1. Wie beurteilen Sie das Gesamtleistungsangebot	0		1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
11.2. Verdient unsere Firma ein Qualitätszertifikat		nein (1)	ja (10)
11.3. Würden Sie die Firma weiter empfehlen		nein (1)	ja (10)

12. Was Sie uns sonst noch sagen möchten...



Güterichtlinie Arbeitskräfteüberlasser

GRL09

Abschließend bitten wir Sie um ein paar Angaben über Ihr Unternehmen:

Branche Bank und Versicherung Gewerbe und Handwerk
 Handel Industrie Information und Consulting
 Tourismus und Freizeitwirtschaft Transport und Verkehr Sonstiges

Betriebsgröße (Mitarbeiter) 0-50 51-200 201-500 über 501

(freiwillig) Firma: _____ Ihr Name: _____

3 - 5 Individuelle Fragen.....



Güterichtlinie Arbeitskräfteüberlasser

GRL09

Anhang D

Vorprüfungsunterlagen

Die Unterlagen gem. Anhang B sind vollständig ausgefüllt und unterfertigt gemeinsam mit den angeführten Nachweisen (in Kopie beilegen) mit dem Antrag zu übermitteln.

Von der ÖQA
auszufüllen:

Einrichtung / Standort:

Datum der Begutachtung:

ÖQA-FachexpertIn:

1 Allgemeine Informationen über die Firma/Organisation und verbindliche Anmeldung

Name der Firma/Organisation:

Adresse:

Ansprechperson:

Telefonnummer:

Faxnummer:

E-Mail:

Homepage:

Anmerkung: Nachfolgend wird nur mehr der Begriff „Organisation“ weiter verwendet. Sinngemäß ist dies als Synonym für Betrieb, etc verwendet.

© ÖQA / akkreditiert BMWFJ, BGBl. 448/26.11.2004	Version: 03/2010-11-26	Seite 23 von 30
Erstellt: GZFA	Geprüft: GZA	Freigabe: GZA



Güterichtlinie Arbeitskräfteüberlasser

GRL09

Name der Geschäftsführung der Organisation:

Name des/der EigentümerIn der Organisation:

Rechtsform der beantragenden Organisation:

Handelt es sich bei der beantragenden Organisation um den:

Hauptsitz oder um eine juristisch selbständige Zweigstelle

(Achtung das Gütezeichen ist eine standortbezogene Auszeichnung. Jeder Standort muss sich einer eigenen Prüfung unterziehen. Bitte je eine eigene Antragstellung durchführen!)

Wenn es sich um den Hauptsitz der Organisation handelt, wie viele Zweigstellen hat die Organisation?

Gesamtanzahl: _____

Gesamtanzahl der MitarbeiterInnen

Wie viele MitarbeiterInnen sind in Ihrer Organisation beschäftigt?

(Bitte Voll- und Teilzeitkräfte, einschließlich nicht Sozialversicherungspflichtige, zusammen angeben, ebenso die korrigierte Beschäftigtenzahl (=Vollzeitäquivalent))

2 Rechtliches

2.1 Ausübungsbefugnisse

Es ist sicherzustellen, dass im Zuge der Überprüfung vor Ort sämtliche Ausbildungsnachweise zugänglich und der/dem ÖQA-FachexpertIn für eine Stichprobenüberprüfung einsehbar sind.

- 2.1.1 Schriftliche Erklärung des gesetzlichen Vertreters/in der juristischen Person, dass die derzeit geltenden gesetzlichen Vorgaben hinsichtlich der Dienstleistungserbringung (gewerberechtliche Bestimmungen, etc.) eingehalten werden.

Bitte die Eidesstattliche Erklärung (Seite 29) signieren und mit senden

- 2.1.2 Schriftliche Erklärung des gesetzlichen Vertreters/in der juristischen Person, dass die derzeit geltenden vertraglichen Vereinbarungen mit Leistungsempfängern (Gebietskörperschaften, Sozialhilfeträger, LeistungsbezieherIn, etc.) eingehalten werden.

Bitte Eidesstattliche Erklärung (Seite 29) signieren und mit senden

3 Schriftliche Erklärung des Betriebsinhabers / -verantwortlichen, dass sämtliche Beschäftigte ordnungsgemäß angemeldet sind, liegt vor		
3.1 Schriftliche Erklärung des gesetzlichen Vertreters/in der juristischen Person, dass alle MitarbeiterInnen ordnungsgemäß angemeldet sind.		<i>Bitte die Eidesstattliche Erklärung (Seite 29) signieren und mitsenden</i>
3.2 Schriftliche Erklärung des gesetzlichen Vertreters/in der juristischen Person, dass gemäß den geltenden gesetzlichen Bestimmungen die Dienstleistungserbringung nur von dazu ausgebildetem Personal erfolgt.		
4 Versicherungen		
4.1 Die Organisation hat folgende Versicherungen abgeschlossen: <i>(Bitte alles Zutreffende ankreuzen)</i> <input type="checkbox"/> Berufshaftpflichtversicherung <input type="checkbox"/> Betriebshaftpflichtversicherung <input type="checkbox"/> sonstige Versicherung bezüglich Haftung:		
4.2 Die Organisation verfügt über eine aufrechte Gewerbeberechtigung		<i>Bitte die Bestätigung der Wirtschaftskammer über die aufrechte Gewerbeberechtigung (nicht älter als 8 Wochen) mit senden.</i>

Leitbild und Strategie		
5 Philosophie		
5.1 Die Organisation hat eine Philosophie (Leitbild) definiert, die eine ganzheitliche Betrachtung der KundInnen und Streben nach ständiger Verbesserung beinhaltet.		<i>Bitte Kopie als Beilage mitsenden</i>
6 Informationsmaterial		
6.1 Die Organisation kann bereitstellen: <i>(Bitte alles Zutreffende ankreuzen)</i> <input type="checkbox"/> schriftliches Informationsmaterial über Art und Umfang ihres Leistungsangebotes inklusive Preislisten		<i>Bitte schriftliche Unterlagen / Prospekte als Beilage mit senden</i>

Organisation		
7 Stellenbeschreibungen		
<p>7.1 Die Organisation verfügt über klar geregelte Verantwortlichkeiten: Stellenbeschreibungen / Aufgabenbeschreibungen oder ähnliches für: (Bitte alles Zutreffende ankreuzen)</p> <p><input type="checkbox"/> alle Managementfunktionen (Geschäftsführung bis zur Abteilungsleitung)</p> <p><input type="checkbox"/> sonstige Mitarbeitergruppen (wenn ja, für welche)</p>		<p><i>Es ist sicherzustellen, dass im Zuge der Überprüfung vor Ort sämtliche Stellenbeschreibungen zugänglich und für den Prüfer für eine Stichprobenüberprüfung einsehbar sind.</i></p>
8 Aufbau-, Ablauforganisation		
<p>8.1 <input type="checkbox"/> Existiert ein Organigramm</p> <p>8.2 <input type="checkbox"/> Existiert eine Funktionsmatrix</p> <p>8.3 <input type="checkbox"/> eine Darstellung der Servicekette?</p>		<p><i>Bitte schriftliche Unterlagen (Kopien) als Beilage mitsenden</i></p>
9 Arbeitssicherheit		
<p>9.1 Sind Präventivdienste (ArbeitsmedizinerIn, Arbeitspsychologe(in), Fachkraft für Arbeitssicherheit) bestellt?</p> <p>9.2 Sind Sicherheitsvertrauenspersonen bestellt? (Vorzulegen sind die Meldungen an das Arbeitsinspektorat)</p>		<p><i>Es ist sicherzustellen, dass im Zuge der Überprüfung vor Ort sämtliche Nachweise zugänglich und für den Prüfer für eine Stichprobenüberprüfung einsehbar sind.</i></p>

	Güterichtlinie Arbeitskräfteüberlasser	GRL 09 Anhang D
---	---	----------------------------------

Wir bitten Sie, folgende Unterlagen in Form von Kopien zur Einsicht mit zusenden:

- KSV Bonität – aktueller Auszug KSV Report
- Letzte Prüfungsergebnisse der GKK, FA, BUAG, Gewerbebehörde
- Original der schriftlichen Erklärung des gesetzlichen Vertreters der juristischen Person, dass Ausübungsbefugnisse, Betriebsbewilligungen, Anmeldungen des Personals und Leistungserbringung durch ausgebildetes Personal eingehalten werden (gemäß Pkt. 1 siehe Anhang „Eidesstattliche Erklärung“)
- Bestätigung der Wirtschaftskammer über eine aufrechte Gewerberechtigung – nicht älter als 8 Wochen (gem. Pkt. 2.2)
- Philosophie / Leitbild (gemäß Pkt. 3)
- Informationsmaterial über die Organisation, ... (gemäß Pkt. 4)
- Organigramm, sonstige Darstellungen der Aufbauorganisation (gemäß Pkt. 6)
- den/die Rechtsanwaltsbrief(e) zum letzten Bilanzstichtag (gemäß Pkt. 8/i) *(gilt nur für Kapitalgesellschaften)*.
- eine standardisierte Unbedenklichkeitsbescheinigung der Arbeitnehmervertretung (Kontakt: Gewerkschaft PROGE Arbeitskräfteüberlassung, Johann-Böhm-Platz 1, 1020 Wien). Im Falle der Bedenklichkeit Begründung (gemäß Pkt. 8/j)

Wir erklären, dass sämtliche Fragen wahrheitsgemäß beantwortet wurden und die Angaben von der beauftragten Prüfstelle vor Ort überprüft werden können. Wir verpflichten uns, alle notwendigen Unterlagen zur Einsicht zur Verfügung zu stellen.


Es wird zugesichert, dass die Daten unter Einhaltung der Bestimmungen des Datenschutzgesetzes in der jeweils geltenden Fassung bearbeitet und behandelt werden. Wir erklären uns damit einverstanden, dass ausgewählte Daten in anonymisierter Form für statistische Zwecke weiter verwertet werden können.

Datum:

Name des Betriebes / der Organisation

Unterschrift der rechtskräftigen
Vertretung der juristischen Person

© ÖQA / akkreditiert BMWFJ, BGBl. 448/26.11.2004	Version: 03/2010-11-26	Seite 29 von 30
Erstellt: GZFA	Geprüft: GZA	Freigabe: GZA

	Güterichtlinie Arbeitskräfteüberlasser	GRL 09 Anhang E
---	---	----------------------------------

Anhang E

Eidesstattliche Erklärung

Zu vorstehenden, im Anhang D der Güterichtlinie Arbeitskräfteüberlasser für das Austria Gütezeichen „Arbeitskräfteüberlasser“ geführten Fragen, wird wie folgt bestätigt:

Pkt. 2

Alle zum Betrieb der Einrichtung gesetzlich notwendigen Ausübungsbefugnisse sind vorhanden.

Pkt. 2

Die derzeit geltenden gesetzlichen Vorgaben hinsichtlich der Dienstleistungserbringung und gewerberechtlichen Bestimmungen werden eingehalten.

Pkt. 3.1

Alle MitarbeiterInnen der Einrichtung sind ordnungsgemäß angemeldet.

Pkt. 3.2

Gemäß den geltenden gesetzlichen Bestimmungen erfolgt die Dienstleistungserbringung nur von dazu ausgebildetem Personal.

Datum:

Name des Betriebes / der Organisation

Unterschrift der rechtskräftigen
Vertretung der juristischen Person

© ÖQA / akkreditiert BMWFJ, BGBl. 448/26.11.2004	Version: 03/2010-11-26	Seite 30 von 30
Erstellt: GZFA	Geprüft: GZA	Freigabe: GZA