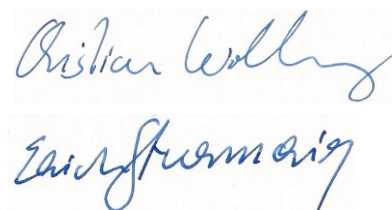


Qualitätsziele für das Geschäftsjahr 2018/19	Maßnahmen zur Erreichung	Soll	Ist
Kundenzufriedenheit Ziel: Kritische Reklamationen	Überwachung durch Evaluation der Ausbildungen. Im Quartal einmal bei 30% der Ausbildungen.	Feedback-durchschnitt <1,8	Auswertung Gordon Lehrgang ist besser
Führung Ziel: Zertifizierung nach DIN ISO 29990:2010	Neufassung des Management Handbuchs. Laufendes Update der Formblätter. Einarbeiten der Empfehlungen	keine Abweichungen feststellbar beim externen Auditor des Systems	
Zufriedenheit Mitarbeiter/-innen Ziel: Aufbau einer neuen Office Ressource vorerst mit geringfügiger Beschäftigung	Mitarbeitersuche. Mitarbeiter Einstellung. Mitarbeiterqualifizierung	Einführung von Bettina Lederer Pflege des Systems bis Ende des Jahres unterwiesen	Einschulung ins QM zu 60 % bis Jahresende 2018 erfolgt.
Qualität der Ausbilder Ziel: formale Prüfungsstrukturen für die Bildung Kooperation	Aktualisierung der Trainer/Beraterprofile Trainerstammbblätter		Trainerstammbblätter für aktive Trainer aktualisiert.
Verbesserung der Prozesse Ziel: Überprüfung der Prozessergebnisse	Verbreiterung der Audit Kompetenz bei unseren Mitgliedern. Aufbau eines neuen Qualitätsverantwortlichen	Neue Mitglieder für das Audit gewinnen.	Willi Flatz und Curt Schorn sind die neuen Auditoren

Beziehungen zu unseren Lieferanten Ziel: Klarheit in den Kooperationen mit Bildungsanbieter.	Anwendung des Standard Kooperationsvertrags		
Finanzielle Ziele Ziel: Reserven für drei Monate Betrieb	Kostenbeitrag der Mitglieder die zum Umsatz nicht beitragen.		
Abwicklung der Prüfung durch den Verband: Ziel: Keine grobe Beanstandung und weniger als 2 Mangelpunkte	Prüfung ist im Dezember 2017 erfolgt	Mangelpunkte Sicherung der finanziellen Basis durch Beteiligung der Mitglieder ohne Umsatz an den Kosten.	§ 84 Beschluss und Budgetplan bei der Generalversammlung beschlossen. Auftrag an den Vorstand eine langfristige Sicherungsmaßnahmen zu erarbeiten.

Erstellt, bewertet und freigegeben am:

Linz, 15. November 2018



Ort, Datum

Unterschrift