

**De Monte & Partner GmbH**  
Mühlen/Gewerbepark Aurinum 8 | 39032 Sand in Taufers (BZ)  
Tel. +39 0474 659101 | [www.demonte-partner.com](http://www.demonte-partner.com)  
Mail: [info@demonte-partner.com](mailto:info@demonte-partner.com)  
PEC: [demonte.gmbh@pec.it](mailto:demonte.gmbh@pec.it)

## QUALITÄTSCHARTA – DE MONTE & PARTNER GMBH

### **Das Unternehmen:**

Das Unternehmen wurde im Jahr 2000 gegründet, ist vorwiegend in Südtirol tätig und spezialisiert auf den Bereich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz.

Die Leistungen des Unternehmens umfassen alle gesetzlichen sicherheitstechnischen Anforderungen für Unternehmen oder deren Organisation:

- Übernahme Leitung der Dienststelle für Arbeitssicherheit
- Gefährdungsbeurteilung – Risikobewertung
- Mitwirkung bei der Einführung eines Organisations- und Führungsmodells
- Sicherheitschecks in Betrieben

Im eigene Schulungszentrum werden Schulungen im Bereich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz für öffentliche als auch private Unternehmen angeboten. Unser Ziel ist es unseren Kunden eine ständig, nach neuesten Erkenntnissen der Technik und Gesetze, aktuelle Schulung im Bereich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz anzubieten.

In Bezug auf die Qualitätssicherung und Transparenz der Informationsdienste gemäß dieser Qualitätsscharta, verpflichten wir uns als Weiterbildungseinrichtung zu folgenden Mindestanforderungen im Bereich Arbeitsprozess der Beziehungen zu den Begünstigten von Bildungsmaßnahmen.

### **Qualitätspolitik:**

Für unser Unternehmen ist Kundenzufriedenheit oberstes Gebot. Eine hohe Qualität der angebotenen Dienstleistungen und Produkte sind ausschlaggebend für die Zufriedenheit unserer Kunden. Wir sind ständig bemüht, die Erfordernisse und Erwartungen unserer Kunden zu erfassen und zufrieden zu stellen. Jeder einzelne Mitarbeiter versucht die Bedürfnisse des Kunden zu erkennen und durch das vorhandene Fachwissen sowie die jahrelange Berufserfahrung die Erwartungen zu erfüllen. Ständige Fortbildungen im Bereich Arbeitssicherheit tragen zur Verbesserung und Beibehaltung der Qualität bei.

### **Organisation:**

Unser Schulungsangebot beinhaltet die vom Gesetz vorgeschriebenen Schulungen im Bereich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz und richtet sich an öffentliche sowie auch private Unternehmen. Die Schulungen richten sich nach den verschiedenen Funktionen im Betrieb sowie der verschiedenen Berufssparten.

Als Bildungsträger im Bereich Arbeitssicherheit werden folgende Schulungen angeboten:

- Ausbildung zum LDAS (Arbeitgeberkurs) für die verschiedenen Risikoklassen
- Besondere Befähigungen zur Verwendung von Arbeitsgeräte
- Straßenbeschilderung
- Grundkurs für Arbeitnehmer inkl. Auffrischung
- Grundkurs für Vorgesetzte inkl. Auffrischung
- Grundkurs für Führungskräfte inkl. Auffrischung
- Schulung gegen Absturz PSA III. Kategorie
- Brandschutzkurse
- Schulung für Arbeiten in beengten Räumen und versäuchungsgefährdeten Bereichen
- usw.

Die De Monte & Partner GmbH verfügt über eine eigene Verwaltungsabteilung und über interne professionelle Fachkräfte mit den erforderlichen Qualifikationen sowie der nötigen Berufserfahrung für die Durchführung der Schulungen. Weiters wird eine Zusammenarbeit mit qualifizierten externen Fachkräften gewährt.

Die Schulungen werden vorwiegend auf lokaler Ebene und im eigenen Schulungsraum abgehalten. Bei der Auswahl der Schulungsräume legen wir großen Wert auf eine geeignete technische Ausstattung.

Die Einschreibungen zu den Schulungen müssen fristgerecht erfolgen und werden der Reihe nach behandelt. Die Abfrage des Lernerfolgs und die Ausstellung der Teilnahmebestätigungen erfolgt, sofern vorgesehen, gemäß den geltenden normativen Bestimmungen.

Bei der Einschreibung erhalten die potenziellen Teilnehmer sachgerechte Dokumentation bezüglich des Bildungsangebots, der Teilnahmebedingungen und Endbewertungsmodalitäten.

Prozessverantwortlicher Leitung	Geom. Zimmerhofer Roland
Prozessverantwortlicher Wirtschafts- und Verwaltungsmanagement	B.Sc. Feichter Philipp
Prozessverantwortlicher Bedarfsanalyse der Fachkräfte und Bildungsmaßnahmen	B.Sc. Feichter Philipp
Prozessverantwortlicher Planung der Bildungsmaßnahmen	Hofer Andrea
Prozessverantwortlicher Durchführung der Dienstleistungen, einschließlich Koordinierung, Monitoring und Bewertung	Hofer Andrea
Bezugsperson für die ESF Akkreditierung	B.Sc. Feichter Philipp

#### Qualitätsfaktoren:

Das Bildungsangebot konzentriert sich auf die Themen im Bereich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz. Die Zielgruppen sind klar definiert.

Gemäß unserer Qualitätspolitik ist das Urteil unserer Kunden über unsere Qualität ausschlaggebend, um den Maßstab für die Qualität zu setzen. Bei der Abfrage der Kundenzufriedenheit haben die Teilnehmer auch die Möglichkeit Verbesserungsvorschläge einzubringen, wodurch es uns möglich ist, an diesen zu arbeiten und die Bedürfnisse und Erwartungen der Teilnehmer zu ermitteln.

Die jeweiligen Prozessverantwortlichen überwachen die Einhaltung der Qualitätsstandards. Feedbacks oder Beschwerden werden durch Fragebögen ermittelt und können auch jederzeit durch Kontaktaufnahme mit dem Sekretariat oder jeweiligen Prozessverantwortlichen eingebracht werden. Beanstandungen werden direkt von den Prozessverantwortlichen analysiert und falls notwendig entsprechende Verbesserungen durchgeführt.

Im Bereich Arbeitssicherheit handelt es sich in der Regel um vom Gesetz vorgeschriebene Bildungsmaßnahmen, wodurch die Wirksamkeit der Teilnahme an den angebotenen Programmen als Notwendigkeit zur Ausübung bestimmter Funktionen im Berufsleben zu werten ist.

Phase des Schulungsprozesses	Qualitätsfaktoren	Indikatoren	Qualitätsstandard	Kontrollmittel
Aufbau des Angebots	Reaktions-schnelligkeit	Zeit (Tage) zwischen Anfrage und Angebot	5 Arbeitstage	Kontrolle Anfragedatum und Angebotsdatum (regelmäßige Prüfung)
Ressourcen	Fortbildungsmaßnahmen	Anzahl Stunden	24 Stunden für jeden Prozessverantwortlichen	Teilnahmebestätigungen (jährliche Prüfung)
Planung	Zeitnahe Rückmeldung bei Anfragen von Teilnehmern	Zeit (Tage) zwischen Anfrage und Antwort	5 Arbeitstage	Kontrolle Anfragedatum und Antwortdatum (regelmäßige Prüfung)
Durchführung	Teilnehmerzufriedenheit	Prozentsatz der zufriedenen Teilnehmer	70%	Fragebogen bei Ende der Schulung

### **Rechte und Pflichten der Teilnehmer:**

#### Rechte der Teilnehmer der Bildungsmaßnahmen:

- Bei der Einschreibung sachgerechte Dokumentation bezüglich des Bildungsangebots, der Zugangsbedingungen und Endbewertungsmodalitäten zu erhalten
- Bei Anfragen eine rasche Beantwortung zu erhalten
- Datenverarbeitung gemäß den geltenden Datenschutzbestimmungen

#### Pflichten der Teilnehmer der Bildungsmaßnahmen:

- Die Unterrichtstätigkeit mit Aufmerksamkeit und Teilnahme zu verfolgen
- Ausfüllen der Fragebögen, um die Qualität abzufragen und die Teilnehmerzufriedenheit festzustellen
- Falls eine Anfrage des Lernerfolgs vorgesehen ist, daran gewissenhaft teilzunehmen
- Die für die Schulung zur Verfügung gestellten Einrichtungen und Instrumente sorgsam zu benutzen, ohne sie zu beschädigen

## Transparenzbedingungen

Die Qualitätscharta ist auf unserer Internetseite [www.demonte-partner.com](http://www.demonte-partner.com) veröffentlicht und ist auch im Schulungsraum aufgeschlagen.

## Beschreibung der Tätigkeiten der Verantwortlichen der Arbeitsabläufe

### **Leitung:**

Der Verantwortliche der Leitung bestimmt über den Qualitätsstandard den die De Monte & Partner GmbH seinen Kunden anbieten möchte. Er wählt dafür die geeigneten Referenten für die jeweiligen Schulungen aus und schließt eventuell nicht geeignete Referenten aus. Er koordiniert alle Aufgabenbereiche die mit der Planung, Abrechnung und Auswertung der Schulung zu tun haben und ergreift eventuelle Maßnahmen bei Störfällen oder Unzufriedenheiten. Er ist in Kontakt mit den Auftraggebern der zu schulenden Personen und erhält auch Feedback betreffend Wirksamkeit der Schulung. Es werden regelmäßig Gespräche mit den Zuständigen für die Abwicklung der Schulungen durchgeführt um bei eventuellem Personalbedarf handeln zu können.

### **Wirtschafts- und Verwaltungsmanagement:**

Der Verantwortliche für das Wirtschafts- und Verwaltungsmanagement kümmert sich um die korrekte Abrechnung der Schulungen und Spesen, sowie um die korrekte Aufschlüsselung der entstandenen Kosten und deren Erfassung. Die buchhalterische und steuerliche Verwaltung sowie die Personalverwaltung werden ausgelagert, steht aber unter ständiger Kontrolle des Verantwortlichen des Wirtschafts- und Verwaltungsmanagements.

### **Bedarfsanalyse und Bestimmung:**

Der Verantwortliche für die Bedarfsanalyse- und Bestimmung ermittelt den Bedarf an Schulungen Anhand von Kundengesprächen. Er analysiert und bestimmt ebenfalls den Bedarf an Schulungsunterlagen, Maschinen, Geräten und Anlagen für die Referenten, damit diese die Schulungen nach bestem Wissen und Gewissen durchführen können.

### **Planung:**

Die Verantwortliche für die Planung führt die verfügbaren Referenten und die zu schulenden Personen zusammen. Um die beste Wahl treffen zu können bedienen wir uns eines Lieferantenauswahlverfahrens. Nachdem jene Referenten die in Frage kommen würden ausgewählt wurden, wird Kontakt mit ihnen aufgenommen um ihre Verfügbarkeit zu überprüfen. Zielgruppe der Schulung sind jene Personen welche sich bei uns für diese Schulung gemeldet haben bzw. Kunden welche durch ihre Arbeitstätigkeit für die Schulung in Frage kommen.

### **Durchführung der Dienste:**

Die Durchführung von Arbeitssicherheitsschulungen umfasst folgende Schritte:

- Anmeldung der Teilnehmer
- Ausstellen von Anmeldebestätigungen
- Zusammenstellen von Kursunterlagen
- Erstellen des Anwesenheitsregisters
- Erstellen des Wissenstests und der Bewertungsbögen

### **Erreichte Ergebnisse:**

Durch die konsequenten und gut durchdachten Schulungen im Bereich Arbeitssicherheit konnte die De Monte & Partner GmbH in vielen Betrieben ein Bewusstsein für Arbeitssicherheit schaffen und somit einen Beitrag für die Gesundheit und Sicherheit der Arbeitnehmer leisten. Ebenfalls wurde eine sehr hohe Zufriedenheitsquote der Teilnehmer und eine vernachlässigbare Abbruchquote erreicht.

### **Beziehungen zu den territorialen Akteuren**

Die De Monte & Partner GmbH ist bei Fragestellungen in Bezug auf Arbeitssicherheit ständig in Kontakt mit dem Arbeitsinspektorat der Autonomen Provinz Bozen. Des Weiteren besteht eine enge Zusammenarbeit mit der Gemeinde Ahrntal in Bezug auf die Ermittlung des Bildungsbedarfs der Gemeindemitglieder.