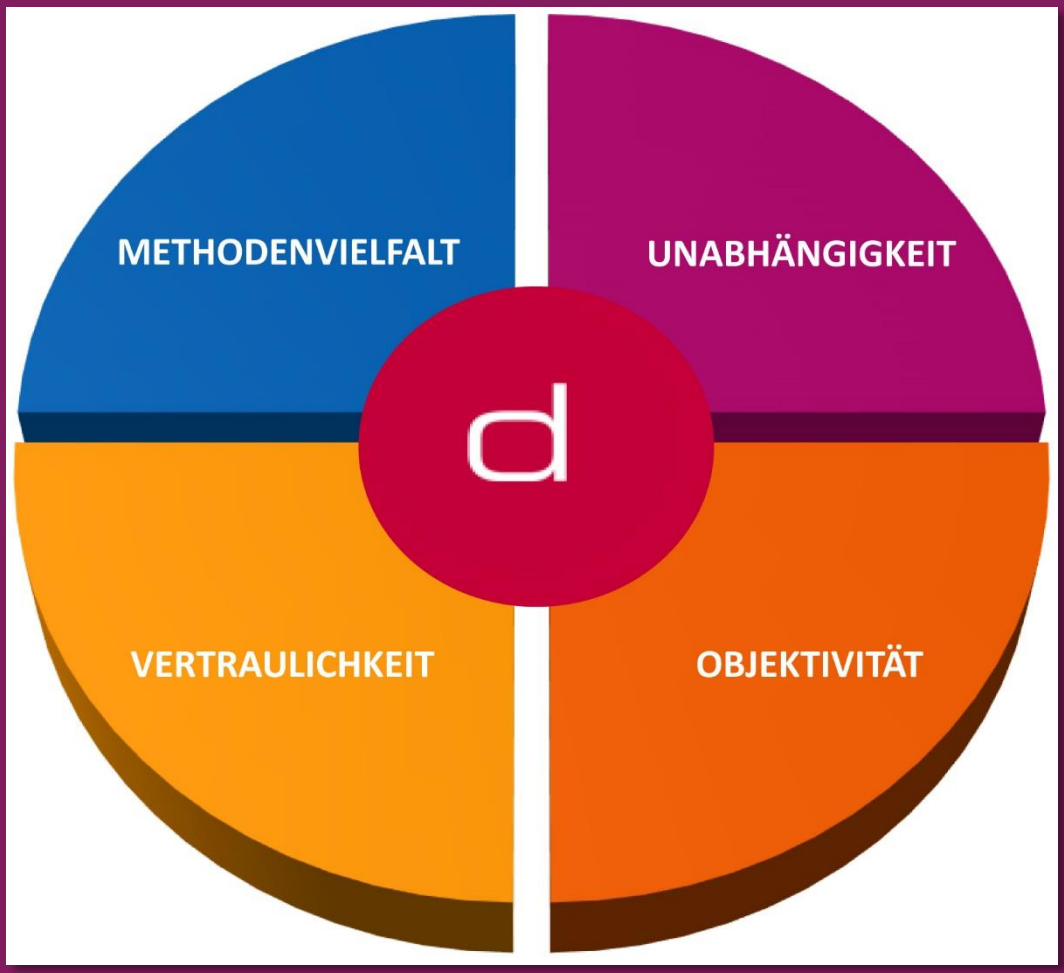
dykiert-beratung.de

INTERNE QUALITÄTSRICHTLINIEN

(Stand: 16.08.2019)



dykiert beratung
Gründungs- und Mittelstandsberatung

Autor:
dykiert beratung | Wolfgang Dykiert
Eduard-Schmid-Straße 29 | D - 81541 München
www.dykiert-beratung.de | wdykiert@dykiert-beratung.de

INHALTSVERZEICHNIS

I. PRÄAMBEL 5

II. BERATUNGSGRUNDSÄTZE 6

III. FORMALER ANFORDERUNGSKATALOG 8

(1) Angaben zu Unternehmen & Person

(2) Versicherungen

(3) Mitgliedschaften

IV. UNTERNEHMENSDARSTELLUNG UND QUALIFIKATION 9

(1) Philosophie & Unternehmensgrundsatz

(2) Zielgruppen

(3) Zielgebiet

V. LEISTUNGSERBRINGUNG & KUNDENKOMMUNIKATION 10

(1) Beratungsangebot

(2) Marketing & Vertrieb

(3) Bedarfsermittlung – Kostenloses Erstberatungsgespräch

(4) Beratungsangebot – Individuelles Coaching

(5) Beratungsangebot – AGVS Maßnahme

(6) Organisatorisches und Curriculum AGVS Maßnahme

(7) Seminare, Workshops & Webinare

VI. KOMPETENZ 20

(1) Fachliche und persönliche Kompetenz

(2) Erfahrungen & Referenzen

VII. RESSOURCEN & ARBEITSMITTEL 23

(1) Personell

(2) Zeitlich

(3) Räumlich

(4) Netzwerke

VIII. FORT-, WEITERBILDUNGSMAßNAHMEN 24

(1) Fachspezifische Maßnahmen

(2) Allgemeine Maßnahmen

IX. ORGANISATION & ADMINISTRATION 25

(1) Protokoll Erstberatungsgespräch (Bedarfsermittlung)

(2) Vertraulichkeitserklärung

(3) Maßnahmenbeschreibung & Angebot

(4) Vertragliche Gestaltung – Einzelcoaching (Individuell / AVGS)

(5) Vertragliche Gestaltung – Seminare & Workshops

(6) Arbeitsmittel

X. QUALITÄTSKONTROLLE 27

(1) Interne Qualitätsrichtlinien

(2) Schulungsbereich

(3) Beschwerdemanagement

(4) Datenschutz

(5) Datensicherheit

XI. ANLAGEN

(1) Nachweis Betriebshaftpflicht

(2) Nachweis Mitgliedschaft Berufsgenossenschaft

(3) Vertraulichkeitserklärung

(4) Protokoll Erstberatungsgespräch

(5) Angebot Individuelles Einzelcoaching

(6) Angebot AVGS-Maßnahme

(7) Curriculum AbE und (7a) Erweiterung Curriculum AbE Marketing & Vertrieb

(8) Business Modell Canvas

(9) Finanzplanung

(10) Tragfähigkeitsbescheinigung & Stellungnahme

(11) Teilnahmezertifikat

(12) Evaluation Auszeichnung TOP Consulting 2016

(13) Urkunde Auszeichnung TOP Consulting 2016

(14) Raumplanung

(15) Beratungsvertrag AVGS-Maßnahme

(16) Seminarvertrag & AGBs

(17) Projektplanung

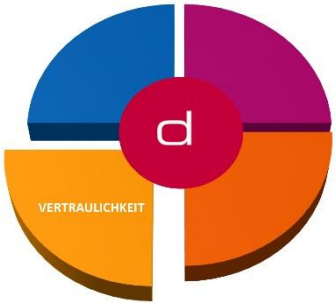
(18) Projektdatenblatt

(19) Statusbericht

(20) Feedbackbogen

(21) Übersicht Re-View / Integrationsquote

I. PRÄAMBEL



Als Unternehmensberatung verpflichtet sich die dykiert beratung ihre internen Abläufe, das zu vermittelnde Fachwissen und die Kundenbindungsmaßnahmen stets auf dem neuesten Stand zu halten. Diese Verpflichtung ist die Grundvoraussetzung unseren Anspruch, für jeden Mandanten individuelle „Top-Beratungsleistungen“ zu erbringen, zu erfüllen. Das beste Marketing ist Empfehlungsmarketing; diesem Grundsatz folgend ist die dykiert beratung seit vielen Jahren erfolgreich tätig.

Als Beratungsunternehmen konzentrieren wir uns auf unsere Kernkompetenzen (Existenzgründungsberatung, KMU-Beratung, CSR – Social Entrepreneurship und Tourismus- bzw. Sportmanagementberatung). Die dykiert beratung wurde 1991 von Wolfgang Dykiert als freiberufliche Unternehmensberatung gegründet und beschäftigt im Bedarfs- bzw. Einzelfall nur freie Mitarbeiter auf Projektbasis. Die Auswahl der freien Mitarbeiter erfolgt auf der Basis eines standardisierten Auswahlverfahrens, welches die fachlichen Voraussetzungen und deren interne Qualitätssicherungsstandards beinhaltet.

Das was wir nicht beherrschen, bieten wir auch nicht an. Wir haben uns deshalb, im Interesse unserer Mandanten, ein umfangreiches und belastbares Kompetenznetzwerk mit hervorragend qualifizierten Partnern aufgebaut. Wir haben deshalb keine Schwächen – sondern Partner, die wir unseren Kunden jederzeit uneingeschränkt empfehlen können.

Auch unsere Kompetenz- und Netzwerkpartner haben sich dazu verpflichtet, interne Qualitätsrichtlinien aufzustellen, einzuhalten und ihre Dienstleistungen auf dem fachlich höchsten Standard zu erbringen.

Was wir in diesem Zusammenhang generell ablehnen, sind jegliche Provisionen oder „kick-backs“ von unseren Kompetenzpartnern. Wir empfehlen ausschließlich auf unentgeltlicher Basis und aus der Überzeugung heraus, dass der empfohlene Kompetenzpartner für unseren Mandanten der geeignete Dienstleister ist. Ebenso werden keine Koppelungsgeschäfte angebahnt oder abgewickelt.

Als Unternehmensberatung, die sich sehr stark im Bereich Corporate Social Responsibility engagiert, beraten wir unsere Mandanten nicht nur entsprechend – wir leben diese Werte auch, denn das glaubwürdige Zusammenspiel von Nachhaltigkeit, Wirtschaftlichkeit und sozialer Verantwortung wird immer stärker an Bedeutung gewinnen. Wir folgen deshalb den freiwilligen Richtlinien der ISO26000 nach sozialer, ökologischer und ökonomischer Nachhaltigkeit.

II. BERATUNGSGRUNDSÄTZE

(1) Neutral & Objektiv

Wir nehmen in einem Beratungsprozess stets eine neutrale Außensicht ein und konzentrieren uns darauf die Lösungen aus der Organisation heraus anzustoßen – d.h. unsere Beratungsleistungen sind unabhängig und objektiv.

(2) Kompetente Beratung aus Erfahrung

Die dykiert beratung nimmt nur Beratungsaufträge an, für die sie qualifiziert ist und berücksichtigt konsequent die spezifischen Voraussetzungen und Ziele jedes Projektes und richtet Lösungs- und Umsetzungsvorschläge am Optimierungspotenzial des Einzelfalls aus. Wir unterstützen unsere Kunden individuell, kompetent und flexibel, ohne Wissensmonopole oder Abhängigkeiten zu begründen. Wir sind ausnahmslos Profis mit Praxiserfahrung. Umsetzbare Lösungen sind unser oberstes Gebot. Wir hören zu, geben ehrliche Antworten und setzen alles daran, die besonderen Anforderungen jedes einzelnen Kunden optimal zu erfüllen. Zufriedene Mandanten sind unsere beste Referenz.

(3) Systemisch & Ganzheitlich

Wir betrachten jede Organisation, jede Einheit (Abteilung, Ebene) als soziales System, in dem Interaktion und komplexe Prozesse ablaufen. Wichtig ist uns dabei, Lernprozesse von innen anzustoßen, die aus der Organisation heraus entwickelt werden und von allen Beteiligten und Betroffenen akzeptiert sind. Zudem achten wir in allen Beratungssituationen auf eine ganzheitliche Sicht der Dinge.

(4) Gleichgewicht zwischen Bewahren und Erneuern

Wir achten in besonderem Maße darauf, welche Faktoren es wert sind bewahrt zu werden und wo Erneuerung und Erweiterung des Handlungsspektrums stattfinden kann. Veränderung heißt nicht zwangsläufig alles neu zu erschaffen, sondern viel mehr ein Gleichgewicht zu erzeugen zwischen den zu bewahrenden Stärken und dem notwendigen Anpassungsbedarf.

(5) Individuell & Maßgeschneidert

Wir wenden keine Standardpakete und Tools an. So individuell jeder Kunde ist, so individuell sind auch die Lösungen, die wir entwickeln. Deshalb hören wir zu, geben ehrliche Antworten und setzen alles daran, die besonderen Anforderungen jedes einzelnen Kunden optimal zu erfüllen, um seine Ziele zu erreichen. Die dykiert beratung versteht sich als Unternehmensberatung auf Augenhöhe. Dazu engagieren wir uns persönlich, nehmen uns in persönlichen Beratungsgesprächen Zeit für unsere Mandanten und gehen gerne auch unkonventionelle Wege. Oberstes Gebot ist für uns immer, Lösungen zu entwickeln, die sich am Ende auch umsetzen lassen. Unsere Angebote werden für jeden Kunden immer wieder neu

erarbeitet. So kann jeder Mandant sicher gehen, dass seine individuelle Ausgangssituation ausreichend Berücksichtigung findet. Der Mandant erhält grundsätzlich mit der Endabrechnung einen Beratungsbericht, der in einer für den Kunden nachvollziehbaren und schlüssigen Form die Beratungsergebnisse enthält

(6) Nachhaltig & Messbar

Bei allen unseren Beratungen legen wir besonderes Augenmerk auf die nachhaltige, dauerhafte Umsetzung der Maßnahmen und erarbeiteten Instrumente und unterstützen unsere Mandanten dahingehend. Außerdem legen wir von Anfang an messbare Ziele fest, anhand denen der Erfolg eines Beratungsprozesses für unseren Mandanten und uns sichtbar wird.

(7) Vertraulichkeit & Wertschätzung

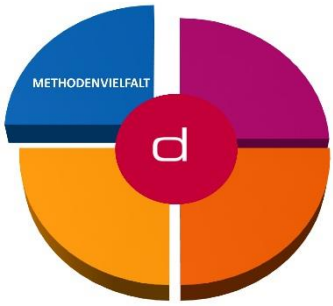
Wir legen höchsten Wert auf die vertrauliche Behandlung der Anliegen unserer Mandanten und behandeln alle unsere Mandanten mit derselben nötigen Wertschätzung. Darüber hinaus leben wir eine Partnerschaft mit ihnen, die uns ebenso stark ein Lernen von unseren Mandanten ermöglicht.

(8) Beratung mit konsequenter Qualitätsorientierung

Die in den Projekten gewonnenen Erkenntnisse und aktuellen organisatorischen und betriebswirtschaftlichen Entwicklungen werden von der dykiert beratung hinterfragt und durch gezielten Wissenstransfer sowohl untereinander als auch durch Erfahrungsaustausch mit externen Spezialisten vertieft. Dazu bilden sich die von uns eingesetzten Berater regelmäßig weiter und nehmen mindestens einmal jährlich an einer internen Beraterschulung oder einer vergleichbaren Maßnahme eines entsprechenden Bildungsträgers bzw. eines anerkannten Verbandes teil. Die dykiert beratung arbeitet auf der Basis eines angemessenen intern entwickelten Qualitätsstandards. Diese Qualitätsstandards werden regelmäßig überprüft, aktualisiert und soweit erforderlich ergänzt. Die Beratung erfolgt auf der Grundlage transparenter Auftragsinhalte und angemessener Kosten. Unsere Beratungsleistungen entsprechen den gesicherten Erkenntnissen der Branche und den Bedürfnissen unserer Mandanten.

III. FORMALER ANFORDERUNGSKATALOG

(1) Angaben zu Unternehmen & zur Person



a. Firma: dykiert beratung
b. Inhaber: Wolfgang Dykiert, Dipl.Betriebswirt (FH)
c. Anschrift: Eduard-Schmid-Str. 29, D – 81541 München
d. Telefon: 0800 308 13 59 (kostenlose Servicenummer der Deutschen Telekom)
e. Gründungsdatum: 05.03.1991 (zunächst im Nebenerwerb) - seit 07/2003 im Vollerwerb
f. Anzahl freie MA: nach Bedarf
g. Qualifikation: Studium / Berufsausbildung, AdA-Schein 20.06.1989

☒ Studium der Betriebswirtschaft an der FH Regensburg

☒ vergleichbare Berufsausbildung: Abschluss zum Großhandelskaufmann mit abgeschlossener Ausbilder-Eignungsprüfung.

(2) Versicherungen

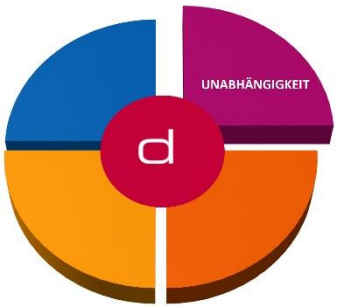
a. Die dykiert beratung hat eine **betriebliche Haftpflichtversicherung** abgeschlossen. [redacted]

(3) Mitgliedschaften

a. Die dykiert beratung ist Mitglied bei der **Verwaltungs-Berufsgenossenschaft** (VBG); Kundennummer 19/2109/1237.

[redacted]

IV. UNTERNEHMENSDARSTELLUNG UND QUALIFIKATION



(1) Philosophie & Unternehmensgrundsatz

Der Erfolg eines Unternehmens wird maßgeblich geprägt durch die Ideen seines Inhabers Wolfgang Dykiert und orientiert sich an dessen Grundausrichtung (vgl. I. Präambel) und seinen Beratungsgrundsätzen (vgl. II Beratungsgrundsätze).

Dabei betrachtet das Unternehmen die Wünsche und Ziele der Mandanten als Ausgangspunkt seiner Tätigkeit und Motivation. Die Zusammenarbeit basiert dabei auf gegenseitigem Respekt und Vertrauen. Loyalität, Zuverlässigkeit, Vertraulichkeit und einem hohen Maß an Verantwortungsbewusstsein. Die Einhaltung der Grundsätze ordnungsgemäßer Beratung ist selbstverständlich. Jeder Mandant erhält eine von der dykiert beratung unterzeichnete Vertraulichkeitserklärung (siehe Anlage 3).

Die Beachtung von ökologischen und ökonomischen Aspekten und die gesellschaftliche Verantwortung des Unternehmens sind Grundlage der Beratungstätigkeiten.

(2) Zielgruppen

a. ExistenzgründerInnen
b. JungunternehmerInnen
c. Kleine und mittelständische Unternehmen sog. Bestandsunternehmen
d. Unternehmen in Schwierigkeiten
e. Gemeinnützige Organistationen
f. Social Businesses
g. Tourismusorganisationen
h. Sportvereine und Sportverbände

(3) Zielgebiet

Als Geschäftsgebiet ist grds. die gesamte Bundesrepublik zu sehen. Schwerpunkt der Tätigkeit ist München. Aufgrund des erforderlichen persönlichen Kontaktes im Rahmen der Beratung ist das Unternehmen überwiegend in Bayern tätig.

V. LEISTUNGSERBRINGUNG & KUNDENKOMMUNIKATION

(1) Beratungsangebot

Das **Beratungsangebot** der dykiert beratung umfasst folgende Möglichkeiten:

- **Einzelberatungen**
  - individuelle Coachings gem. Anforderung bzw. in Abstimmung mit dem Mandanten/der Mandantin
  - speziell für die Agentur für Arbeit erarbeite Maßnahme (AVGS) mit einem fest vorgeschriebenen Curriculum und einem fixen Umfang an Unterrichtseinheiten (UE)
- **Seminare & Workshops zu speziellen Themen**

(2) Marketing und Vertrieb

Unsere Beratungsthemen gehören zu den sensiblen Bereichen eines Unternehmens. Dadurch ist die aktive Bewerbung von Beratungsleistungen wenig zielführend.

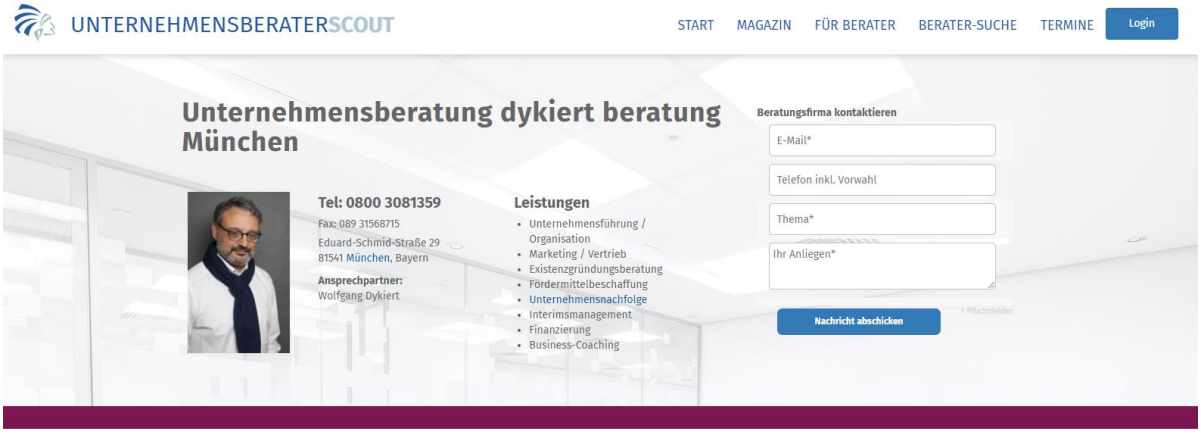
Aus diesem Grund erstrecken sich die Akquisemaßnahmen des Unternehmens im Wesentlichen auf:

Unseren Expertenstatus durch kompetente Information: Veröffentlichung von Fachartikeln in regelmäßigen Abständen über social media Kanäle, Pressekanäle, eigene Internetseite, Newsletter usw..

Empfehlungsmarketing: erfolgreich beratene Mandanten und bekannte Multiplikatoren, die von der Fachkompetenz überzeugt sind, empfehlen die dykiert beratung weiter.

Darüber hinaus ist das Unternehmensprofil der dykiert beratung auf diversen Internetplattformen eingetragen:

- www.beratungswelt.de
- www.beraterscout.de



- www.berater.de (nur die Besten werden gelistet)

- www.consultingstart.de
- www.bds.de
- www.startothek.de
- www.beraterboerse.kfw.de
- www.existenzgruender.de/DE/BMWi-Expertenforum/Gruendungsplanung.de
- und weitere.

Teilnehmer für die angebotenen Workshops und Seminare werden über das eigene Kontaktnetzwerk sowie das Netzwerk des Partnerunternehmens akquiriert. Des Weiteren erfolgt die Veröffentlichung über soziale Netzwerke, einschlägige Internetportale (z. B. www.managerseminare.de) und diverse Multiplikatoren.

(3) Bedarfsermittlung – Kostenloses Erstberatungsgespräch

Um das individuelle Beratungsangebot formulieren zu können, findet grundsätzlich eine kostenlose Erstberatung statt. Dieses Erstberatungsgespräch dauert in der Regel 120 Minuten und dient nicht zuletzt beiden (dem Berater und dem Gründer / der Gründerin) dazu sich kennenzulernen.

Im Rahmen der Erstberatung wird mit dem Gründer / der Gründerin auch besprochen, welches Beratungsangebot (vgl. Ziffer V.) möglich bzw. sinnvoll ist und wie die nächsten Schritte aussehen.

Unser Ziel ist es, dass der Gründer / die Gründerin am Ende der Erstberatung umfassend informiert und bereits mit einer klaren Vorstellung über die nächsten Schritte bzw. Möglichkeiten (Fördermittel) nach Hause gehen kann. Darüber hinaus, erhält der Gründer / die Gründerin eine erste Einschätzung über die ggf. bereits vorhandenen Unterlagen (Businessplan, Finanzplan), die Tragfähigkeit des Gründungsvorhabens und Hinweise über ggf. erforderliche Genehmigungen und Erlaubnisse.

Die Erstberatung wird dokumentiert (siehe Anlage 4). Die Erstberatung ist unverbindlich und kostenlos. Daher ist unser Grundsatz, dass der potentielle Mandant am Ende des Erstberatungstermins darauf ausdrücklich darauf aufmerksam gemacht wird, dass er sich aktiv mit der dykiert beratung in Verbindung setzen muss, um die Entscheidung mitzuteilen ob ein Beratungsmandat zustande kommen soll oder nicht.

Wenn kein Beratungsmandat zustande kommt, werden alle Datensätze (incl. Protokoll des Erstberatungstermins) gelöscht.

Im Rahmen dieser Erstberatung werden folgende Punkte abgefragt bzw. besprochen:

Gründer/in ist bereits im Nebenerwerb selbständig	ja	☐
	nein	☐
Gründer/in hat bereits inhaltliche Vorstellungen zum Thema Selbständigkeit	ja	☐
	nein	☐
Wenn ja: 1 = wenig …… 10 = sehr klar strukturiert		☐
Es gibt bereits einen Businessplan	ja	☐
	nein	☐
Wenn ja: 1 = Konzeptskizze ….. 10 = ausgereifter Businessplan		☐
Es gibt bereits einen Finanzplan	ja	☐
	nein	☐
Wenn ja: 1 = einzelne Kalkulationsansätze……. 10 = tragfähiger Finanzplan		☐
Gründung erfolgt alleine oder im Team	allein	☐
	im Team	☐
Gründer/in hat sich bereits umfassend informiert, ist vernetzt und nimmt z.B. an einem Businessplan-Wettbewerb o.ä. teil	ja	☐
	nein	☐
Gründer/in ist aktuell in Vollzeit beschäftigt? (ja = Coachings können nur außerhalb der Arbeitszeiten stattfinden; nein = Coachings können zeitlich gut geplant werden)	Ja	☐
	nein	☐
Soll die Gründung während des Coachingzeitraumes erfolgen bzw. eingeleitet werden?	ja	☐
	nein	☐
Soll während des Coachings eine Finanzierung beantragt werden?	ja	☐
	nein	☐
Sollen während des Coachings Fördermittel beantragt werden?	ja	☐
	nein	☐
Gibt es besondere Aufgabenstellungen, die das Coaching betreffen?	Ja	☐
	nein	☐

Wenn ja, welche:

.....

.....

.....

(4) Beratungsangebot – Individuelle Coachings

Kommt ein Beratungsmandat (ein Auftrag) zu Stande, erhält der Gründer / die Gründerin ein detailliertes Angebot – unterteilt in folgende Angebotsblöcke:

Teil I: Allgemeine Gründungsthemen

Hier steht im Vordergrund dem Gründer / der Gründerin einen umfassenden Überblick über die betrieblichen Erfordernisse zu verschaffen und die sog. „Softskills“ des Gründers / der Gründerin zu überprüfen.

- Unternehmereigenschaft: Informationen über Anforderungen; Chancen & Risiken
- Stärken / Schwächen-Analyse des Gründers / der Gründerin
- Informationen und Unterstützung bei der Wahl der passenden Rechtsform
- Informationen zu speziellen Themen: Freiberuflich – Gewerblich, Kleingewerbe, Kleinunternehmerregelung
- Informationen über ggf. notwendige Gründungsformalitäten (Erlaubnisse, Genehmigungen)
- Unterstützung bei den Gründungsformalitäten (z.B. Gewerbeanmeldung)
- Unterstützung bei Teambuilding-Maßnahmen incl. Job-Description und Workflow
- Informationen zu Personalwesen (Arbeits- und Dienstverträge, Scheinselbständigkeit etc.)
- Überblick über betriebliche Versicherungen
- Unterstützung beim Aufbau einer Organisation (incl. Abläufen, Prozessen, Zuständigkeiten)
- Unterstützung beim Erstellen der administrativen Maßnahmen (AGB, Angebot, Auftragsbestätigung)
- Informationen über das rechtliche Umfeld / Vertragsformen (Werk-, Dienst-, Kaufvertrag)
- Unterstützung bei der Erarbeitung eines Arbeitsentwurfes zur Vorlage bei RA[1]
- Informationen über gesetzl. Pflichten im Zusammenhang mit der Buchhaltung (z.B. UST-Voranmeldung[2])
- Unterstützung beim Aufbau der Buchhaltung

[1] Keine Rechtsberatung
[2] Keine Steuerberatung

- Unterstützung einer ersten Rechnungsvorlage (Ausgangsrechnung)

Teil II: (Weiter-)Entwicklung eines Businessplanes / Geschäftskonzeptes

Der Businessplan gibt der Geschäftsidee eine Struktur, er hilft dabei das Gründungsvorhaben systematisch, strategisch und sorgfältig vorzubereiten und zu Ende zu denken. Im Rahmen der Beratung ist insbesondere die Unterstützung bei der strategischen Ausrichtung wesentlich.

- Unterstützung bei der initialen Stoffsammlung (Brainstorming, i.S.v. Mentoring)
- Geschäftsmodell
- Unternehmensstrategie
- Dienstleistungs- bzw. Produktportfolios
- Nutzenangebot / des Mehrwertversprechen
- Zielgruppendefinition bzw. –analyse
- Zielgruppenspezifischen Bedürfnisse
- Geeigneter Kundengewinnung- und Kundenbindungsstrategien
- Markteinschätzung
- Ermittlung des Marktpotentials
- Ermittlung des Wettbewerbs
- Schärfung des Alleinstellungsmerkmals
- Zielgruppenorientierte Positionierung
- Geeignete / notwenige Marketingmaßnahmen
- Marketingcontentplanung
- Zielgruppenspezifischen Vertriebskanäle (online/offline)
- Vertriebskonzeptes
- Möglicher PR-Strategien
- SWOT-Analyse
- Rechtlichen Rahmenbedingungen
- Personalplanung
- Innerbetrieblichen Abläufe / Prozesse
- Ggf. notwendiger Qualitätssicherungsverfahren
- Organisation & Administration (aufbauend auf allg. Gründungsthemen)
- Definition von Standortanforderungen
- Kurz- und mittelfristige Unternehmensziele (incl. Innovationsplanung)
- Pitch-Decks / Investoren-Exposé
- Projekt- und Realisierungsfahrplan

Teil III: Unterstützung bei Finanzplanung | Finanzierung | Fördermittelbeschaffung

Basierend auf der Struktur des Businessplanes wird ein maßgeschneiderter mehrjähriger Finanzplan aufgebaut. Dieser ermöglicht es dem Gründer / der Gründerin ihn in den ersten Monaten nach Gründung als Controlling-Tool einzusetzen.

Je nach Finanzierung, Finanzierungsvolumen bzw. Fördermittelpartner kann der Finanzplan variieren.

- Investitionsmittelbedarf (kurz-, mittel-, langfristige Innovationsplanung)
- Berechnung der AFA
- Geschäftsmodell-spezifisches Mengengerüst als Grundlage für
  - Umsatzplanung
  - Berechnung variable Kosten
- Preis- bzw. Honorarkalkulation
- Betriebliche Kostenplanung (Fixkosten, Gemeinkosten)
- Personalkosten
- Zins- und Tilgungsplanung
- Mehrjährige Rentabilitätsvorschau (Jahr 1 – 3)
- Rentabilitätsplanung auf Monatsbasis (Jahr 1 – 2)
- Liquiditätsplanung (Jahr 1 – 2)
- Berechnung Betriebsmittelreserve
- Ermittlung Finanzmittelbedarf gesamt
- Erarbeiten eines Finanzierungskonzeptes bestehend aus
  - Eigenkapital (unter Berücksichtigung ggf. notwendiger Sicherheiten)
  - Fördermittel (für betriebliche und Lebenshaltungskosten)
  - Bürgschaft
  - Weitere Finanzierungsbausteine

Teil IV: Projekt- und Realisierungsplanung | Begleitung der Finanzierungsphase | Unterstützung bei Fördermittelanträgen

- Unterstützung bei der Beantragung
  - von Fördermitteln
  - von Darlehen (Hausbank, Förderinstitut)
  - von Bürgschaften
  - weiterer Finanzbausteine
- Unterstützung bei der Vorbereitung anstehender Gespräche mit
  - der Hausbank
  - dem Förderinstitut
  - mit Investoren

- Unterstützung und Begleitung
    - Bei der Umsetzung (Markteintritt) des Vorhabens
    - Screening erster Marketing- und Vertriebsmaßnahmen
- Projektplanung (overall) – weitere Inhalte
    - Moderation von Gesprächen / Verhandlungen mit Dienstleistern
    - Moderation von Teambuilding-Maßnahmen
    - Sonstige
- Wenn ja, welche:

.....

.....

.....

Teil V: Spezielle Beratungsthemen (vorwiegend bei Bestandsunternehmen und Unternehmen in Schwierigkeiten)

- Schwachstellen-, Ist-Analyse von betrieblichen Abläufen und Prozessen, Kostenstrukturen, Personal- und Materialeinsatz
- Ermittlung von Optimierungsansätzen und Einsparpotentialen
- Unterstützung bei der Schwachstellenanalyse der bisher eingesetzten sowie bei der Auswahl und Implementierung neuer ERP-Werkzeuge
- Optimierung des Businessplanes / Geschäftskonzeptes für die Vorlage bei Kapitalgebern
- (Weiter-)Entwicklung einer mehrjährigen Finanzplanung
- Vorgespräche und Unterstützung von Verhandlungen mit Förderinstituten / Kapitalgebern und Erstellung von Finanzierungskonzepten mit Kapitaldienstberechnung
- Fördermittelrecherche
- Unterstützung bei der Aufbereitung der Antragsunterlagen möglicher Fördermittel
- Unterstützung bei der Einführung neuer Controllingmechnismen und –verfahren
- Sonstige:

.....

.....

.....

Die einzelnen Beratungsleistungen werden, unter Berücksichtigung der individuellen Voraussetzungen die jeder Gründer / jede Gründerin mit sich bringt, gewichtet und in einem schriftlichen Angebot zusammengefasst (siehe Anlage 5).

(5) Beratungsangebot – AVGS Maßnahme

Kommt ein Beratungsmandat (ein Auftrag) zu Stande und hat der Gründer / die Gründerin die Möglichkeit einen Aktivierungs- und Vermittlungsgutschein über die Agentur für Arbeit zu erhalten, dann umfasst das Beratungsangebot ein festes Curriculum mit einer fixen Anzahl an Unterrichtseinheiten (siehe Anlage 6).

Das Coaching bzw. die AVGS-Maßnahme hat zum Ziel den Teilnehmer (Gründer) / die Teilnehmerin (Gründerin) gem. § 45 Abs. 1 Satz 1 Nr. 4 SGB III an eine selbständige Tätigkeit heranzuführen – d.h. vorzubereiten.

(6) Organisatorisches und Curriculum der AVGS-Maßnahme

Die Maßnahme findet in den Räumlichkeiten der dykiert beratung Eduard-Schmid-Straße 29, D – 81541 München statt. Bei der AVGS-Maßnahme handelt es sich um ein Einzelcoaching.

In einem sog. Kick-Off Meeting werden die Aufgaben, Themen und Ziele zeitlich erfasst und in einem Realisierungsplan festgehalten.

Pro Termin sind mindestens 4 UE (a 45 Minuten) vorzusehen – pro Woche finden soweit möglich 2 Präsenztermine statt.

Inhaltlich werden die Termine wie folgt unterschieden:

- Coachingtermin (1:1) zur Erarbeitung der einzelnen Themen.
- Selbstlerntermin in dem der Teilnehmer / die Teilnehmerin, gemäß den Inhalten des vorausgehenden Coachingtermins, an dem Business- und Finanzplan arbeitet. Die dykiert beratung ist während der Selbstlerntermine ebenfalls anwesend um den Teilnehmer / die Teilnehmerin zu unterstützen bzw. für Fragen zur Verfügung zu stehen.

Darüber hinaus erhält der Teilnehmer / die Teilnehmerin „Hausaufgaben“ die ausserhalb der Coachingtermine erledigt werden müssen und deren Arbeitsergebnisse bis zum nächsten vereinbarten Coachingtermin vorzulegen sind.

Die Vorbereitung / das Curriculum beinhaltet folgende Themengebiete:

Allgemeine Gründerthemen **12,0 UE**

Überprüfen der sog. Soft-Skills des Teilnehmer / der Teilnehmerin, Stärken-Schwächen-Chancen-Risiken Analyse des Gründungsvorhabens, Information über grundlegende (rechtliche) Voraussetzungen (Gewerbe vs. Freiberuflich, Rechtsform, Erlaubnispflichtige Gewerbearten, ggf. erforderliche Genehmigungen, Gründungsformalitäten, rechtliches Umfeld, betriebliche Versicherungen, Grundzüge ordnungsgemäßer Buchhaltung) etc.

Businessplanung **24,0 UE**

Unterstützung (i.S.v. Sparringspartner bzw. Moderator des Gestaltungsprozesses) bei der initialen Stoffsammlung und Unterstützung bei der Ausarbeitung / Überarbeitung eines tragfähigen Businessplanes.

Zur Vorbereitung und Unterstützung erhält der Teilnehmer / die Teilnehmerin entsprechende **schriftliche Arbeitsmittel** (siehe Anlagen7 und 7a) sowie Zugang zu thematisch entsprechenden **Videotutorials** der dykiert beratung.

Unseren Mandanten steht auf der Internetseite (www.dykiert-beratung.de) ein interner **Kundenbereich** mit speziellen Beratungsinformationen zur Verfügung. Die Anmeldung erfolgt getrennt von dem Newsletter. Beim Besuch unserer Internetseite können sich alle User entscheiden, ob in ihrem Browser ein eindeutiger Webanalyse-Cookie abgelegt werden darf, um der dykiert beratung die Erfassung und Analyse verschiedener statistischer Daten zu ermöglichen. Wenn sich die User dagegen entscheiden möchten, klicken sie den im Impressum angegeben Link, um den Google Analytics-Deaktivierungs-Cookie in Ihrem Browser abzulegen.

Als inhaltliche und didaktische Heranführung an den Businessplan wird zunächst das Business Model Canvas (siehe Anlage 8) verwendet. Über die Go-to-Market-Strategie werden die wesentlichen Themen erarbeitet: Was ist das Dienstleistungsangebot? Wer sind die Zielgruppen? Wo finde ich meine Marktteilnehmer? Wie spreche ich sie an? Was ist mein Alleinstellungsmerkmal?

Danach werden die weiteren Themen – gem. Businessplan-Gliederung der KfW – erarbeitet.

Finanzplanung | Finanzierungsberatung | Fördermittelberatung **24,0 UE**

Basierend auf der Struktur des Businessplanes bzw. dem Geschäftsmodell wird gemeinsam mit dem Teilnehmer / der Teilnehmerin eine Finanzplanung erarbeitet. Für einfachere Gründungsvorhaben kann dabei auf eine bestehende Finanzplanungsvorlage (siehe Anlage 9) zurückgegriffen werden – für komplexere Gründungsvorhaben (abhängig vom Geschäftsmodell und/oder dem zu finanzierenden Volumen) wird gemeinsam mit dem Teilnehmer / der Teilnehmerin ein individueller Finanzplan (in Excel) erarbeitet der im Aufbau das exakte Mengengerüst des Geschäftsmodells widerspiegelt.

Die Ermittlung des Finanzmittelbedarfs und das Erarbeiten eines Finanzierungskonzeptes unter Berücksichtigung des verfügbaren Eigenkapitals und möglicher Fördermittel schließen diesen Planungsschritt ab.

Projekt- und Realisierungsplanung | Begleitung der Finanzierungsphase | Unterstützung bei Fördermittelanträgen **4,0 UE**

Aufbauend auf dem Finanzierungskonzept erfolgt innerhalb der AGVS-Maßnahme eine Vorbereitung auf anstehende Finanzierungsgespräche und die dykiert beratung unterstützt, soweit möglich, den Teilnehmer / die Teilnehmerin bei der Antragstellung von Fördermitteln.

Die dykiert beratung übernimmt in diesem Zusammenhang keinerlei erfolgsabhängigen Garantien. Dies gilt im Besonderen für die Beantragung von Darlehen jedweder Art sowie für die Beantragung von Zuschüssen oder anderen Fördermitteln. Haftungsansprüche durch den Teilnehmer / die Teilnehmerin werden vertraglich ausgeschlossen.

Zum Abschluss der AVGS-Maßnahme fasst die dykiert beratung die Inhalte und Ergebnisse in einer ausführlichen Stellungnahme – mit einer Einschätzung über die Tragfähigkeit – zusammen (siehe Anlage 10). Der Teilnehmer / die Teilnehmerin erhält am Ende ein Zertifikat über die (erfolgreiche) Teilnahme an der AVGS-Maßnahme (siehe Anlage 11).

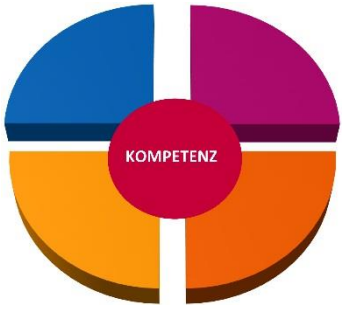
(7) Seminare, Workshops & Webinare

Das gesamte Angebot wird in unserer „Akademie“ zusammengefasst und beinhaltet:

a. für ExistenzgründerInnen und junge Unternehmen (bis 2 Jahre):
    i. Workshops (Businessplanerstellung; Umfang 6x4 Stunden)
    ii. Seminare (alle unternehmensrelevanten Themenbereiche; Umfang jeweils 3 Stunden)
    iii. Webinare/ Online-Seminare (alle unternehmensrelevanten Themenbereiche; Umfang jeweils 1 Stunde)
b. für Freiberufler, Inhaber / Gesellschafter kleiner und mittlerer Unternehmen:
    i. Seminare (Fachseminare zu den wichtigsten Unternehmensthemen; Umfang jeweils 3 Stunden)
    ii. Online-Seminare (Einführungsseminare zu den wichtigsten Unternehmensthemen; Umfang jeweils 1 Stunde)

Die Durchführung der Veranstaltungen erfolgt in Kooperation mit einem Partnerunternehmen. Ggf. werden zu einzelnen Themen externe Referenten aus dem bestehenden Partnernetzwerk hinzugezogen.

VI. KOMPETENZ



Analytische Fähigkeiten, Sozialkompetenz und sicheres Auftreten sind persönliche Voraussetzungen für die Beratertätigkeit in der dykiert beratung.

(1) Fachliche und persönliche Kompetenz

Wolfgang Dykiert (vgl. III Formaler Anforderungskatalog) engagiert sich neben der reinen Beratungstätigkeit in verschiedenen Stiftungen und sozialen Projekten; er hat einen Lehrauftrag für Sportmarketing & Sporteventorganisation an der Europa Akademie München, hält Vorträge & Seminare bei zahlreichen bundesweiten Gründer-Konferenzen sowie regelmäßig u.a. bei der TÜV Süd Akademie in München, bei der IHK für München und Oberbayern, im Rahmen des EXIST-Gründerstipendiums, am renommierten Founder Institute, bei den XPRENEURS und ist Initiator der Gründerakademie beim Bund der Selbständigen e.V.. Seit März 2014 ist Wolfgang Dykiert Mitglied im Expertenforum des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie (BMWi) – Fachbereich "Gründungsplanung".

Darüber hinaus engagiert sich Wolfgang Dykiert seit vielen Jahren als Juror und Coach bei:

- BayStartUP, dem Münchner Businessplan Wettbewerb,
- StartSocial (einem bundesweiten Wettbewerb der den gegenseitigen Wissenstransfer zwischen Wirtschaftsunter-nehmen und sozialen Unternehmungen fördert)

Freies Beraterteam: Berater der dykiert beratung müssen über eine abgeschlossene Berufsausbildung im betriebswirtschaftlichen Bereich bzw. ein betriebswirtschaftliches Studium sowie über mindestens 5 Jahre Berufserfahrung im Bereich der Beratung kleiner und mittlerer Unternehmen oder ersatzweise über entsprechende langjährige Management- und Führungserfahrungen verfügen. Die freien Berater werden **nicht** im Rahmen der AVGS-Maßnahme eingesetzt.

(2) Erfahrungen & Referenzen

Wolfgang Dykiert ist ein sowohl im Beratungsgeschäft als auch in der Praxis erfahrene Unternehmer und wird von seinen Mandanten und Netzwerkpartnern vor allem wegen seiner hohen fachlichen, strategischen, methodischen und sozialen Kompetenzen geschätzt. Wolfgang Dykiert war vor seiner Beratungstätigkeit in Management- bzw. Geschäftsführungspositionen bei mittelständischen Unternehmen in München (Olympiapark

München GmbH: Finanzleitung; Olympic Spirit GmbH: Prokurist und stellv. Geschäftsführer; München Arena GmbH: Geschäftsführer) und gründete, außer der dykiert beratung, drei weitere eigene Startups.

Wolfgang Dykiert ist als Berater bei folgenden Instituten

- Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA)
- Bayerische Beraterbörse des Bayerischen Staatsministeriums für Wirtschaft, Landesentwicklung und Energie (STMWI).
- IHK für München und Oberbayern
- HWK für München und Oberbayern
- IHK Nürnberg für Mittelfranken
- IHK Schwaben
- Landesförderbank Bayern (LfA)
- Handwerkskammer Niederbayern Oberpfalz
- Institut für freie Berufe Nürnberg (IFB)

und für folgende Programme / Maßnahmen gelistet:

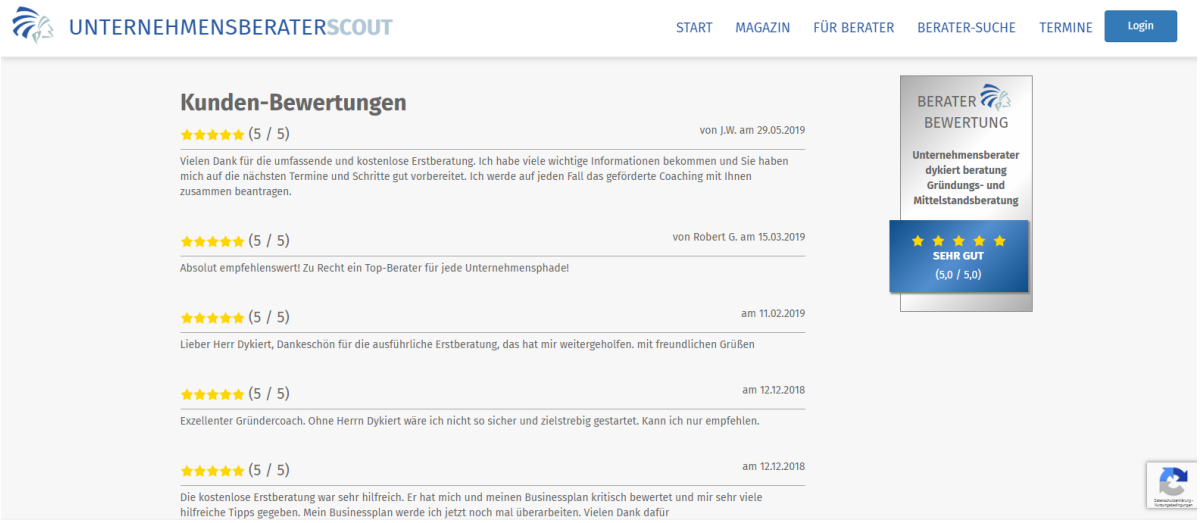
- Vorgründungs- und Nachfolgecoaching in Bayern
- Förderung unternehmerischen Know-hows / Unternehmensberatungen 2016 (u.a. ehemaliges Gründercoaching Deutschland)
- Runder-Tisch-Bayern
- KfW Turn-Around-Beratung

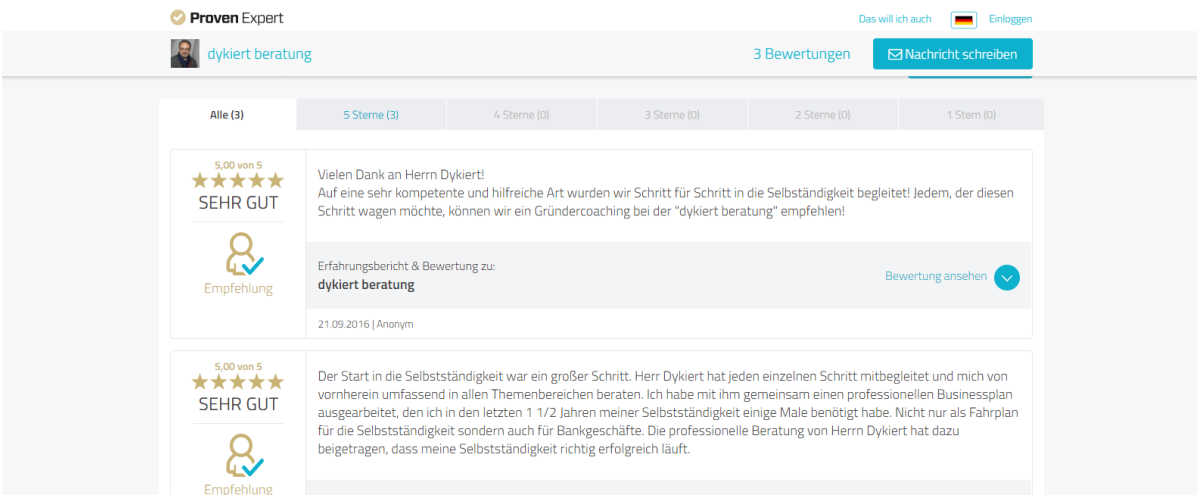
Im Jahr 2016 wurde die dykiert beratung als „**Beste Mittelstandsberatung**“ mit dem Award „**Top Consultant**“ ausgezeichnet. Basis der Auszeichnung war eine, unter allen Mandanten der dykiert beratung, durchgeführte **Evaluation** (siehe Anlage 12).

Die Grundlage für die Auszeichnung (siehe Anlage 13) ist eine wissenschaftlich fundierte **Kundenbefragung**, die von Prof. Dr. Dietmar Fink von der Hochschule Bonn-Rhein-Sieg und Bianka Knoblach durchgeführt wurde. Beide leiten die Wissenschaftliche Gesellschaft für Management und Beratung (WGMB) und führen TOP CONSULTANT zum siebten Mal durch. Für die Auszeichnung ist entscheidend, dass die Kunden dem Berater einen hohen Grad an Professionalität attestieren und mit dessen Leistungen zufrieden sind.

Alle bei TOP CONSULTANT ausgezeichneten Berater, die sich in fünf Kategorien bewerben konnten, haben ein sehr gutes oder gutes Ergebnis erzielt. Die dykiert beratung hat es in der Kategorie Managementberater in die Riege der besten Berater 2016 geschafft.

Darüber hinaus können unsere Mandanten Bewertungen über diverse soziale Medien abgeben (z.B. ProvenExpert, Google My Business, Facebook und Unternehmensberaterscout):





Sowohl für den Beratungs- wie auch für den Schulungsbereich werden folgende Bewertungsverfahren angeboten:

- KfW Beraterbörse
- Feed-backbogen der IHK

VII. RESSOURCEN & ARBEITSMITTEL

(1) Personell

Derzeit ist der Inhaber der dykiert beratung als Einzelberater tätig. Das Unternehmen hat derzeit drei freie Mitarbeiter. Im Bedarfsfall kann bei umfassenderen Themenkomplexen auf ein großes Partnernetzwerk zurückgegriffen werden (s.a. Tz. 8. d.).

Im Schulungsbereich werden die Kernthemen durch die eigene Person abgedeckt, die übrigen Themenbereiche übernehmen Experten aus dem eigenen Netzwerk auf Honorarbasis (z. B. Marketing, Vertrieb, Fördermittel, Steuern, Versicherung).

(2) Zeitlich

Die Inhaber des dykiert beratung steht Vollzeit für die Beratungs- und Schulungstätigkeiten zur Verfügung. Durch die Zusammenarbeit mit dem Partnerunternehmen im Schulungsbereich kann das umfangreiche Angebot zeit- und kapazitätsmäßig bewältigt werden.

(3) Räumlich

Die dykiert beratung wird von den Büroräumen des Unternehmens in der Eduard-Schmid-Straße 29, D – 81541 München aus geführt. Innerhalb der Räumlichkeiten in München stehen neben einem Büro- auch ein Besprechungs- und Seminarraum für bis zu 8 TeilnehmerInnen zur Verfügung (siehe Anlage 14).

(4) Netzwerke

Die dykiert beratung ist eingebettet in ein großes Netzwerk, bestehend aus:

- Beraterkollegen mit ergänzenden Beratungsschwerpunkten
- Multiplikatoren (Steuerberater, Rechtsanwälte, Kammern, Verbände u.ä.)
- Kapitalgebern (Banken, Förderinstitute, Leasingunternehmen u.ä.)
- Mandanten, Interessenten
- Dienstleistern (Versicherungen, Buchhaltungsbüros, Hochschulen u.ä.)

VIII. FORT-, WEITERBILDUNGSMAßNAHMEN

(1) Fachspezifische Maßnahmen

Jede/r (freie) Mitarbeiter / jede Mitarbeiterin ist verpflichtet mindestens eine eintägige berufsspezifische Fort- und Weiterbildungsmaßnahme pro Jahr oder alle zwei Jahre eine mehrtätige Maßnahme nachzuweisen.

(2) Allgemeine Maßnahmen

Jede/r (freie) Mitarbeiter / jede Mitarbeiterin ist verpflichtet mindestens alle zwei Jahre eine eintägige allgemeine Fort- und Weiterbildungsmaßnahme nachzuweisen. Dies können Maßnahmen zu folgenden Themen sein:

- ☐ Soziale Themen
- ☐ Politische Bildungsthemen
- ☐ Gesellschaftliche Themen
- ☐ Kulturelle Themen

IX. ORGANISATION | ADMINISTRATION

(1) Protokoll Erstberatungsgespräch - Bedarfsermittlung

Zur Vorbereitung eines qualifizierten und individuellen Angebotes.

(2) Vertraulichkeitserklärung

(3) Maßnahmenbeschreibung & Angebot

Auf der Basis des Erstberatungsgespräches detailliertes Angebot über ein individuelles Einzelcoaching bzw. über die Inhalte der AVGS-Maßnahme.

(4) Vertragliche Gestaltung – Einzelcoaching (Individuell – AVGS)

Entscheidet sich der Interessent nach dem Erstgespräch für die Beratungsmaßnahme, wird ein schriftlicher Beratungsvertrag abgeschlossen. Dieser enthält die detaillierte Auflistung der einzelnen Beratungsleistungen, den erforderlichen zeitlichen Geltungsrahmen, die Honorarvereinbarung sowie die Haftungs- und Kündigungsmodalitäten.

Sofern es sich um eine geförderte bzw. bezuschusste Coachingmaßnahme (Vorgründungs- und Nachfolgecoaching handelt, werden die von der IHK, HWK verwendet. Handelt es sich um eine Maßnahme zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung (AbE) auf der Basis eines Arbeits- und Vermittlungsgutscheins (AVGS) wird der entsprechende Beratervertrag (vgl. Anlage 15) abgeschlossen.

(5) Vertragliche Gestaltung - Seminare & Workshops

Anmeldungen für die angebotenen Schulungsveranstaltungen erfolgen über ein Formular (Seminarvertrag / AGB, siehe Anlage 16), das auf der Internetseite bereitgestellt ist. Nach erfolgtem Zahlungseingang ist der Platz für den angemeldeten Teilnehmer reserviert.

Die Abläufe der einzelnen Veranstaltungen sind deren zeitlichem und inhaltlichem Umfang angepasst (Workshop, Seminar, Online-Seminar). Besonderes Augenmerk wird auf Informationsweitergabe, Praxisbezug und - beim Workshop - Zielerreichung durch Fertigstellung des Businessplanes gelegt. Alle Teilnehmer des Workshops erhalten ein abschließendes individuelles Supervisionsgespräch (in der Teilnehmergebühr enthalten).

(6) Arbeitsmittel

Projekt- und Realisierungsplan zur inhaltlichen und grafischen Überwachung der Ausbildungsabschnitte und der persönlichen Meilensteine des Teilnehmers / der Teilnehmerin (siehe Anlage 17).

Projektdatenblatt zur inhaltlichen Kontrolle der Coachinginhalte inclusive Bestätigung des Teilnehmers / der Teilnehmerin (siehe Anlage 18).

Statusbericht zur übersichtlichen Darstellung über den Projekt- bzw. Coachingverlauf (siehe Anlage 19)

Abschlussbericht: Nach Abschluss jeder einzelnen Coachingmaßnahme wird anhand der intern als auch extern dokumentierten Protokolle ein Abschlussbericht erstellt und dem Kunden ausgehändigt, der durch Unterschrift den Abschluss der Coachingmaßnahme und die Leistungserbringung dokumentiert.

Feedbackbogen: Jeder Teilnehmer eines Workshops oder Seminars erhält einen Feedbackbogen ausgehändigt bzw. übersandt, der von der dykiert beratung ausgewertet wird. Bei Einsatz von externen Referenten erfolgt nach jeder Veranstaltung eine Ergebnisbesprechung inkl. Besprechung der Beurteilungsbögen (siehe Anlage 20).

Aufbewahrungsfristen: Sämtliche Beratungsunterlagen werden für 10 Jahre aufbewahrt. Unterstützungen bei im Zeitverlauf auftretenden Fragen bzw. Folgeprojekten können somit ohne großen Aufwand geleistet werden.

X. QUALITÄTSKONTROLLE & QUALITÄTSSICHERUNG

(1) Interne Qualitätsrichtlinien

Die Kundenzufriedenheit bzw. die Beratungsergebnisse werden sowohl während des Beratungsprozesses als auch im Nachhinein evaluiert.

Dies geschieht insbesondere durch mehrere **persönliche Gespräche** mit dem Teilnehmer / der Teilnehmerin im Verlauf der Beratung, die den Berater auf abweichende / weitere Wünsche und Anliegen aufmerksam machen.

Review 1 – 3: Jeweils nach Abschluss des Themenblockes 1 – 3 (vgl. Kapitel V – Punkt 2 + 3). Im Rahmen des Review hat der Teilnehmer / die Teilnehmerin Gelegenheit Verbesserungspotentiale und/oder Änderungen am Curriculum vorzuschlagen; der Berater hat die Gelegenheit dem Teilnehmer / der Teilnehmerin eine Einschätzung über den Stand der Vorbereitung bzw. der Unterlagen zu übermitteln. Die Review-Ergebnisse werden soweit erforderlich dokumentiert.

Maßnahmen hieraus werden abgeleitet, selbstreflektiert und sofern sinnvoll umgesetzt.

Darüber hinaus wird nach jeder Beratung ein Abschlussgespräch (Soll-Ist-Abgleich) geführt und der Teilnehmer / die Teilnehmerin um ein schriftliches Feedback (siehe Anlage) gebeten. **Ggf. erforderliche Anpassungen / Erweiterungen der Beratungsprozesse sowie ggf. von Unterlagen können somit zeitnah und praxisgerecht umgesetzt werden.**

Im Rahmen AVGS-geförderter Maßnahmen erfolgt im Abstand von 6 – 12 Monaten ein jährlicher Review über die erfolgreiche (oder nicht erfolgreiche) Umsetzung des Gründungsvorhabens (**Integrationsquote**) (siehe Anlage).

Managementbericht: Auf der Basis der Feedbackbögen, der Review-Ergebnisse und des Jahres-Review wird ein standartisierter Managementbericht erstellt. Im Rahmen des Jahres-Reviews wird die Wirksamkeit der Selbstreflektion und eingeleiteter Veränderungsprozesse bewertet.

(2) Schulungsbereich

Die abschließenden Ergebnisbesprechungen mit den Teilnehmern, eine zeitnahe Auswertung der Feedbackbögen sowie die regelmäßigen Besprechungen mit den Referenten dienen der Kontrolle der erarbeiteten Schulungskonzepte. Sollten Anpassungen erforderlich sein, können diese aufgrund des geringen Personal- und Verwaltungsapparates schnell umgesetzt werden. Dieser Qualitätsnachweis wird in regelmäßigen Abständen überprüft und ggf. überarbeitet.

(3) Beschwerdemanagement

Jeder Teilnehmer / jede Teilnehmerin wird zu Beginn der Maßnahme darauf aufmerksam gemacht, dass Beschwerden jederzeit und unmittelbar an die dykiert beratung bzw. Wolfgang Dykiert heran getragen werden sollen. Nur so kann noch während der laufenden Maßnahme eine entsprechende Veränderung erreicht werden. Mögliche Beschwerden werden nicht zuletzt im Rahmen der Review-Termine dokumentiert.

(4) Datenschutz

Die dykiert beratung verpflichtet sich die einschlägigen EU-Datenschutzgrundverordnungen – insbesondere hinsichtlich der Speicherung personenbezogener Daten einzuhalten; Datenschutzbeauftragter ist Wolfgang Dykiert.

Die Weitergabe personenbezogener Daten an Dritte erfolgt nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung des Teilnehmers / der Teilnehmerin.

(5) Datensicherheit

Das IT-Netzwerk der dykiert beratung ist durch ein Passwort-geschütztes WLAN gesichert. Sämtliche Daten werden ausschließlich lokal auf einem internen Server (NAS) – einem netzgebundenen Speicher gesichert. Dieser interne Server ist zusätzlich Passwort-geschützt. Es werden keinerlei Daten in Clouds oder auf öffentlichen Laufwerken gespeichert.

Die eingesetzten Arbeitsplatz-Laptops sind Passwort-geschützt und greifen über das eigene WLAN auf den internen Server (NAS) zu. D.h. auf den Laptops werden lokal keinerlei Daten gespeichert.

Von dem NAS wird regelmäßig ein Backup erstellt. Das Backup wird in einem Tresor verwahrt.

München, 08.08.2019

Wolfgang Dykiert

Anlagen