

## **1. Lerner- und Kundenorientierte Qualitätstestierung**

- 1.1. Alle Bestandteile der AGB gelten für die Testierung nach allen angebotenen Modellen der Lerner- und Kundenorientierten Qualitätstestierung (LQW, KQB, LQS, LQK, LQB und KQS).

## **2. Anmeldung**

- 2.1. Die Anmeldung zur Lerner- oder Kundenorientierten Qualitätstestierung kann ausschließlich schriftlich per Brief oder Fax sowie unter Verwendung des jeweiligen Anmeldeformulars ([www.conflex-qualitaetstestierung.de](http://www.conflex-qualitaetstestierung.de) → Die Modelle → *MODELL*, z.B. *LQW* → Anmeldung) erfolgen.
- 2.2. Mit der Anmeldung zur Testierung und der Bestätigung der Anmeldung durch die con!flex Qualitätstestierung GmbH kommt zwischen der con!flex Qualitätstestierung GmbH und der jeweiligen Organisation ein privatrechtlicher Vertrag zustande. Ein Rechtsanspruch auf Testierung besteht nicht.
- 2.3. Jede Organisation, die in den Bereichen Bildung, Beratung und soziale Dienstleistungen tätig ist, kann sich für das jeweilige Modell anmelden.

## **3. Vertragsabschluss**

- 3.1. Nach der Anmeldung zur Testierung, erhält die Organisation eine Anmeldebestätigung inklusive Informationen zu den Bedingungen der Testierung. Hiermit kommt auch das Vertragsverhältnis zustande.
- 3.2. Das in der Anmeldebestätigung genannte Datum ist ebenso der Starttermin für den Bearbeitungszeitraum. Spätestens 13 Monate nach diesem Datum muss der Selbstreport der Organisation bei der Testierungsstelle eingetroffen sein.
- 3.3. Ebenso erhält die Organisation mit der Anmeldebestätigung den jeweiligen Leitfaden für die Praxis (bzw. Handbuch) mit den zu bearbeitenden Qualitätsbereichen und deren (Mindest-) Anforderungen, die zwingend für eine Testierung zu erfüllen sind.

## **4. Leistungen**

- 4.1. Folgende Leistungen sind in den Kosten der Testierung enthalten (ausgenommen sind hierbei LQW kompakt bzw. KQB kompakt, siehe Punkt 4.2):
  - ein Leitfaden für die Praxis, bzw. ein Handbuch bei LQK,
  - ein Einführungsworkshop (Ersttestierung) bzw. ein Follow-Up-Workshop, (Retestierung) durch eine/n bei der Testierungsstelle zugelassene/n Gutachter/in, der bei der Organisation vor Ort stattfindet (ca. 4 Stunden Dauer),
  - die Begutachtung des Selbstreports durch ein unabhängiges, von der Testierungsstelle benanntes Gutachtertandem in Form eines umfangreichen, schriftlichen Prüf- und Beratungsgutachtens,
  - eine Visitation vor Ort durch den Gutachter bzw. die Gutachterin (ca. 4 Stunden Dauer),
  - ein Abschlussworkshop vor Ort durch den Gutachter bzw. die Gutachterin (ca. 4 Stunden Dauer),

- ein von der con!flex Qualitätstestierung GmbH ausgestelltes Testat, mit dem die erfolgreiche Testierung bestätigt wird. Die Organisation ist damit berechtigt, für die Zeit von vier Jahren das entsprechende Qualitätssiegel zu führen.
- ein Testatsstempel des jeweiligen Modells als Grafik für das Marketing (farbig und s/w).
- bei der erstmaligen Testierung eine individuelle Fliese aus dem LQW-Netzwerkbild des Künstlers Guido Kratz (bzw. aus dem Netzwerkbild des jeweiligen Modells),
- ein handsignierter Kunstdruck des aktuellen Standes des jeweiligen Netzwerkbildes,
- eine Website mit Informationen zu LQW und den anderen Modellen, zum Testierungsverfahren sowie Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge als Download,
- eine kostenfreie Hotline zur kurzfristigen Klärung im Prozess auftauchender Fragen (per Telefon und E-Mail).

4.2. Bei LQW kompakt bzw. KQB kompakt sind die folgenden Leistungen in den Kosten der Testierung enthalten:

- ein LQW/KQB-Leitfaden für die Praxis
- ein 4-stündiger Einführungsworkshop (Ersttestierung) bzw. Follow-Up Workshop (Retestierung) in der Organisation
- die Begutachtung des Selbstreports durch eine/n unabhängige/n, von der Testierungsstelle benannte/n Gutachter/in in Form eines schriftlichen Gutachtens,
- ein Workshop in der Organisation (Visitation und Abschlussworkshop) mit der Gutachterin bzw. dem Gutachter (Dauer: ca. 4 Std.),
- ein von der con!flex® Qualitätstestierung GmbH ausgestelltes Testat, mit dem die erfolgreiche Testierung bestätigt wird, und das die Organisation berechtigt, für die Zeit von vier Jahren das entsprechende Qualitätssiegel zu führen,
- ein LQW/KQB-kompakt-Logo als Grafik für das Marketing (farbig und schwarz-weiß).

## 5. Kosten

5.1. Die Testierungskosten sind nach Art und Größe der Organisation gestaffelt.

### **Für Organisationen im Non-Profit-Bereich:**

1 bis zu 5 Mitarbeiter/innen:	4.850.- €
6 bis zu 15 Mitarbeiter/innen:	5.250.- €
16 bis zu 50 Mitarbeiter/innen:	5.700.- €
51 bis zu 100 Mitarbeiter/innen:	6.550.- €
101 bis zu 200 Mitarbeiter/innen:	7.900.- €
über 200 Mitarbeiter/innen:	9.500.- €

---

**Für Organisationen im Profit-Bereich:**

1 bis zu 50 Mitarbeiter/Innen:	5.700.- €
51 bis zu 200 Mitarbeiter/Innen:	7.900.- €
über 200 Mitarbeiter/Innen:	9.500.- €

Die Fahrt- und ggf. Übernachtungskosten sind innerhalb Deutschlands inklusive. Mit Organisationen aus Österreich rechnet der/die Gutachter/in direkt die Fahrt- und ggf. Übernachtungskosten ab. Dafür reduzieren sich die oben genannten Testierungskosten um 300.- € netto.

---

**LQW/KQB kompakt:**

höchstens 2 Vollzeitstellen (auf max. 3 Personen aufgeteilt)	2.900.- €
---	-----------

Die entstehenden Fahrt- und ggf. Übernachtungskosten bei den beiden kompakt-Modellen (Einführungsworkshop und Visitation/Abschlussworkshop) werden direkt von der Gutachterin bzw. dem Gutachter mit der Organisation abgerechnet.

---

**Follow-Up- Workshops / Kennenlern-Workshops**

Für unsere Follow-Up- Workshops ohne zeitgleiche Anmeldung zur Retestierung stellen wir Ihnen 745.- € zzgl. € MwSt. in Rechnung (inkl. Fahrt- und ggf. Übernachtungskosten). Bei der Anmeldung zur Retestierung verrechnen wir den Nettobetrag mit den anfallenden Testierungskosten.

Für Organisationen aus anderen EU-Mitgliedsländern belaufen sich die Kosten auf 610.- € zzgl. MwSt. Die Fahrt- und ggf. Übernachtungskosten werden mit dem/ der durchführenden Gutachter/in direkt mit der Organisation abgerechnet.

Für unsere Kennenlern-Workshops berechnen wir Ihnen die gleichen Kosten wie für die Follow-Up-Workshops. Diese können mit den Testierungskosten verrechnet werden, wenn die Anmeldung spätestens ein Jahr nach Durchführung des Kennenlern-Workshops erfolgt.

---

**LQB - Lernerorientierte Qualitätstestierung für Bildungsveranstaltungen**

Die Kosten für die Ersttestierung nach LQB betragen netto 2.250.- €.  
Die Kosten für die Aktualisierung des Testates betragen 600.- € (alle zwei Jahre)

### **Testierung optionaler Qualitätsbereiche**

Wünschen Sie, dass optionale Qualitätsbereiche (z. B. Bildungsberatungsprozess, Inklusion oder Nachhaltigkeit) auch testiert werden sollen, dann erhöhen sich die Testierungskosten um 460.- € zzgl. MwSt. Der Seitenumfang des Selbstreportes kann sich um maximal 30 Seiten erhöhen. Wird der erweiterte maximale Seitenumfang des Selbstreports (120 Seiten bei einer Ersttestierung, 130 Seiten bei einer Retestierung) überschritten, werden die zusätzlichen Seiten ab der ersten Seite extra berechnet (siehe Überlängeregelung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Punkt 6.3.)

Alle unter 5.1 aufgeführten Preise gelten zzgl. der aktuell gültigen MwSt.

- 5.2. Die Testierungskosten können in zwei gleich hohe Raten aufgeteilt und beglichen werden. Die Rechnung über die erste Hälfte der Testierungskosten liegt der Anmeldebestätigung bei. Die Rechnung über die zweite Hälfte der Testierungskosten erhält die Organisation ca. 4 Wochen vor Abgabe des Selbstreports.
- 5.3. Die Leistungen der con!flex Qualitätstestierung GmbH können von der Organisation nach Bezahlung der ersten Rate der Testierungskosten abgerufen werden.
- 5.4. Weitere Kosten fallen an, wenn
  - der abgegebene Selbstreport die maximale Seitenzahl übersteigt (siehe 6.2),
  - das Zusatzmodul Bildungsberatungsprozess in die Testierung integriert wird (siehe Punkt 8) oder wenn weitere Qualitätsbereiche aus anderen Modellen der Lerner- und Kundenorientierten Qualitätstestierung integriert werden.

## **6. Umfang des Selbstreports und Überschreitung des Umfangs**

- 6.1. Für die Erstellung des Selbstreports muss die von der con!flex Qualitätstestierung zur Verfügung gestellten Selbstreportvorlage genutzt werden. Der von der Organisation zur Begutachtung abgegebene Selbstreport muss mindestens 60 DIN-A4 Seiten enthalten. Der Gesamtumfang des Selbstreports darf dabei 90 DIN-A4 Seiten (bei der Retestierung 100 DIN-A4 Seiten) nicht überschreiten. Weiterhin gelten die im jeweiligen Leitfaden für die Praxis definierten formalen Anforderungen.
- 6.2. Hierbei werden alle prüfungsrelevanten Seiten in die Zählung aufgenommen. Nicht relevant sind dabei Deckblatt, Inhaltsverzeichnis, Nachweisliste und sonstige Anhänge.
- 6.3. Bei Überschreitung des maximalen Seitenumfangs des Selbstreports, wird der zusätzliche Begutachtungsaufwand der Organisation in Rechnung gestellt. Für jeweils 10 zusätzliche Seiten berechnet die con!flex Qualitätstestierung GmbH 95.- € zzgl. der aktuell gültigen MwSt.. Die Begutachtung wird erst dann durchgeführt, wenn die nachträgliche Rechnung von der Organisation bezahlt wurde.

## **7. Testierung**

- 7.1. Die Anmeldung zur Testierung erfolgt nach dem zum Zeitpunkt der Anmeldung gültigen Modell.
- 7.2. Grundlage für die Testierung ist die Erfüllung aller Anforderungen in allen Qualitätsbereichen. Optionale Qualitätsbereiche können von der Organisation im Selbstreport bearbeitet und dargestellt werden, sind jedoch nicht testierungsrelevant.
- 7.3. Wurden im Gutachten Auflagen formuliert, kann deren Erfüllung bei der Visitation nachgewiesen werden.
- 7.4. Kann die Erfüllung der Auflagen bei der Visitation nicht nachgewiesen werden, kann das Testat nicht erteilt werden. Dies hat zur Folge, dass der Abschlussworkshop nicht stattfindet.
- 7.5. Sollten die im Gutachten formulierten und für die Testierung erforderlichen Auflagen nicht im Rahmen der Visitation erfüllt werden können und deshalb die Testierungsstelle kein Testat ausstellen kann, hat die Organisation die Möglichkeit, innerhalb eines Zeitraums von sechs Monaten, einen überarbeiteten Selbstreport abgeben. Dieser wird von einem neuen Gutachtertandem begutachtet. Die Kosten für den Mehraufwand werden der Organisation in Rechnung gestellt und betragen 1.990.- € zzgl. der aktuell gültigen MwSt.
- 7.6. Nur in dem Fall, dass im zweiten Begutachtungsprozess erneut Auflagen erteilt wurden, findet nochmals eine Visitation statt. Die Kosten für den Mehraufwand werden der Organisation in Rechnung gestellt und betragen 745.- € zzgl. der aktuell gültigen MwSt.
- 7.7. Der Abschlussworkshop findet im Anschluss der zweiten Begutachtung bzw. im Anschluss an die erneute Visitation statt.

## **8. Testierung des Bildungsberatungsprozesses**

- 8.1. Testierung des Bildungsberatungsprozesses im Rahmen einer Gesamttestierung der Organisation.
  - 8.1.1 Zusätzlich kann jede Weiterbildungsorganisation, die Bildungsberatung anbietet und durchführt und die nach LQW testiert ist bzw. ihre LQW-Testierung vorbereitet, ihren Bildungsberatungsprozess testieren lassen. Hierfür liegt ein Zusatzmodul Bildungsberatungsprozess mit verpflichtenden Anforderungen vor, deren Erfüllung für eine Testierung nachgewiesen werden muss.
  - 8.1.2 Die Testierung des Bildungsberatungsprozesses kann ergänzend im Rahmen einer Gesamttestierung der Organisation oder als zusätzliche Testierung nachträglich zu einer (Re-)Testierung erfolgen.
  - 8.1.3 Für eine Begutachtung und Testierung des Bildungsberatungsprozesses muss immer ein eigenes Anmeldeformular ausgefüllt werden.
  - 8.1.4 Die Kosten für eine Testierung des Bildungsberatungsprozesses im Rahmen einer Gesamttestierung der Organisation betragen 460.- € zzgl. der aktuell

- gültigen MwSt. Diese Kosten werden auf die Testierungskosten aufgeschlagen und können in zwei Raten beglichen werden.
- 8.1.5 Die Testierung des Bildungsberatungsprozesses wird in der Teilnahmebescheinigung vertraglich fixiert.
  - 8.1.6 Der Seitenumfang des Selbstreportes kann sich um maximal 30 Seiten erhöhen. Wird der erweiterte maximale Seitenumfang des Selbstreports (120 Seiten bei einer Ersttestierung, 130 Seiten bei einer Retestierung) überschritten, werden die zusätzlichen Seiten ab der ersten Seite extra berechnet (siehe Überlängeregelung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Punkt 6.3).
  - 8.1.7 Das Zusatzmodul Bildungsberatungsprozess wird im Testat ausgewiesen.
- 8.2 Testierung des Bildungsberatungsprozesses im Nachgang einer (Re)-Testierung.
- 8.2.1 Die Kosten für eine zusätzliche Testierung nachträglich zu einer (Re-)Testierung betragen 850.- € zzgl. der aktuell gültigen MwSt.
  - 8.2.2 Die Kosten können in zwei Raten gezahlt werden. Die erste Rate über die erste Hälfte der Testierungskosten wird nach Erhalt des Bestätigungsschreibens für die zusätzliche Testierung fällig, die zweite Hälfte mit Abgabe des Selbstreports für den Bildungsberatungsprozess.
  - 8.2.3 Mit der Bestätigung zur Anmeldung bekommt die Organisation die Dokumente für das Zusatzmodul Bildungsberatungsprozess mit den (Mindest-) Anforderungen, deren Erfüllung zwingend für eine Testierung nachzuweisen ist.
  - 8.2.4 Der Abgabetermin für den Selbstreport zum Bildungsberatungsprozess wird zwischen der Organisation und der Testierungsstelle im Anschluss vereinbart.
  - 8.2.5 Der Seitenumfang für den Selbstreport zum Bildungsberatungsprozess liegt bei maximal 40 Seiten. Bei Überschreitung gelten die gleichen Regelungen wie bei Punkt 6.3.
  - 8.2.6 Die Testierung kann nur erfolgen, wenn alle Anforderungen des Zusatzmoduls Bildungsberatungsprozess erfüllt sind.
  - 8.2.7 Sollten im Gutachten Auflagen erforderlich sein, kann die Organisation ein schriftliches Dokument bei der Testierungsstelle vorlegen, in dem die die Erfüllung dieser Auflagen nachgewiesen wird. Kann die Erfüllung der Auflagen nicht nachgewiesen werden, kann das Testat nicht erteilt werden.
  - 8.2.8 Die Testierung des Bildungsberatungsprozesses wird in einem eigenen Testat bestätigt. Das Testat hat eine Gültigkeit bis zum Ablauf des LQW-Testats der Organisation.

## **9. Gültigkeit des Testats**

- 9.1. Die Organisation erhält eine Bestätigung des erfolgreichen Testierungsprozesses mit einem Testat. Dieses gilt für einen Zeitraum von vier Jahren.

## **10. Verwendungsrechte der Testatstempel**

- 10.1. Neben dem Testat erhält die Organisation nach der erfolgreichen Testierung ein Testatslogo des Lerner- bzw. Kundenorientierten Qualitätstestierungsmodells als Grafikdatei (farbig und s/w). Die Datei weist auch das Gültigkeitsdatum des Testats aus.
- 10.2. Das Testatslogo darf ausschließlich von testierten Organisationen verwendet werden. Eine Übertragung auf Dritte oder auf Nachfolger bedarf der Zustimmung der con!flex Qualitätstestierung GmbH.
- 10.3. Eine Veränderung des Testatslogos bzgl. der Form und/oder der Gestaltung ist nicht erlaubt.
- 10.4. Nach Ablauf des Gültigkeitsdatums darf das Logo nicht mehr verwendet werden. Unterlagen, Medien, die die Grafik noch enthalten, dürfen maximal einen Monat nach Ablauf der Gültigkeit verwendet werden.

## **11. Rücktritt**

- 11.1. Die Organisation kann von der Testierung bis zu vier Wochen nach Erhaltener Anmeldebestätigung kostenfrei zurück treten, wenn noch keine Leistungen der con!flex Qualitätstestierung GmbH in Anspruch genommen wurden.
- 11.2. Erfolgt der Rücktritt zu einem späteren Zeitpunkt oder wurden Leistungen in Anspruch genommen, behält die con!flex Qualitätstestierung GmbH die erste Rate der Testierungskosten ein. Die zweite Rate wird der Organisation nicht mehr berechnet.

## **12. Datenschutz**

- 12.1. Die von der Organisation bei der con!flex Qualitätstestierung GmbH eingesendeten Selbstreporte unterliegen dem Datenschutz und werden ausschließlich an die eingesetzten Gutachter/innen, jedoch nicht an weitere Dritte weitergegeben.
- 12.2. Ebenso unterliegen Gutachten, Visitationsprotokolle und die strategischen Entwicklungsziele der Organisationen dem Datenschutz und werden nicht an Dritte weitergegeben. Eine Ausnahme hiervon bilden die Visitationsprotokolle und die Strategischen Entwicklungsziele, die bei der Retestierung den eingesetzten Gutachter/innen mit dem aktuellen Selbstreport zugesandt werden.
- 12.3. Alle Gutachter/innen unterliegen den Datenschutzbedingungen.
- 12.4. Die von der con!flex Qualitätstestierung GmbH erhobenen Daten der Organisation werden ausschließlich im Rahmen der Testierungsadministration sowie für die Ausstellung des Testats verwendet. Die Daten werden nicht an Dritte weitergegeben.
- 12.5. Eine Verwendung der Daten zur Information der Organisation über Veranstaltungen und Angebote stimmt die Organisation mit der Anmeldung zu. Die Organisation kann jedoch jederzeit dieser Verwendung telefonisch oder schriftlich (Brief oder E-Mail) widersprechen. Die con!flex Qualitätstestierung GmbH wird die Organisation unverzüglich aus der Verteilerliste löschen.



### **13. Widerspruch**

- 13.1. Ein Rechtsanspruch auf die Testierung besteht nicht. Gegen das Ergebnis der Testierung am Ende der Visitation kann die Organisation jedoch Widerspruch erheben. Der Widerspruch kann von der Organisation dann bei der Testierungsstelle eingereicht werden, wenn die Testierungsstelle das Visitationsprotokoll an die Organisation geschickt hat. Nach Erhalt des Visitationsprotokolls hat die Organisation maximal zwei Monate Zeit, Widerspruch gegen das Ergebnis der Testierung einzulegen.
- 13.2. Der Widerspruch ist der con!flex Qualitätstestierung GmbH schriftlich mit einer Begründung des Widerspruchs darzulegen. Hierzu muss die Organisation darlegen, weshalb aus ihrer Sicht die Anforderungen des jeweiligen Modells erfüllt sind. Die con!flex Qualitätstestierung GmbH wird daraufhin den Sachverhalt prüfen und der Organisation eine schriftliche Stellungnahme zusenden. Gegebenenfalls muss die Organisation weitere Dokumente vorlegen.
- 13.3. Die Kosten für die Prüfung und Bearbeitung des Widerspruchs betragen 290.- € zzgl. der aktuell gültigen MwSt.
- 13.4. Sollte im Rahmen der schriftlichen Begründung des Widerspruchs und der Stellungnahme der Testierungsstelle keine Einigung erfolgen, kann auf Wunsch der Organisation eine erneute Visitation der Organisation durch die Leitung der Testierungsstelle durchgeführt werden. Wenn im Rahmen der erneuten Visitation die Erfüllung der Anforderungen von der Organisation nachgewiesen werden kann, kann das Testat erteilt werden.
- 13.5. Die Kosten für eine erneute Visitation betragen 745.- € zzgl. der aktuell gültigen MwSt.
- 13.6. Für den Fall, dass die Organisation die Erfüllung der Anforderungen in der erneuten Visitation nicht nachweisen kann und deshalb kein Testat erteilt werden kann, kann die Organisation innerhalb von maximal 6 Monaten einen überarbeiteten Selbstreport zur erneuten Begutachtung abgeben. Die Begutachtung wird von einem neuen Gutachterteam durchgeführt.
- 13.7. Die Kosten für eine erneute Begutachtung betragen 1.990.- € zzgl. der aktuell gültigen MwSt.
- 13.8. Eine weitere Visitation findet nur statt, wenn bei der erneuten Begutachtung Auflagen formuliert werden müssen. Hierdurch erhöhen sich die Kosten für die Wiederholungstestierung um 680.- € zzgl. der aktuell gültigen MwSt.
- 13.9. Der Abschlussworkshop findet erst nach der erneuten Begutachtung statt.

### **14. Gutachterinnen und Gutachter**

- 14.1. Im Testierungsverfahren setzt die con!flex Qualitätstestierung GmbH ausschließlich bestens ausgebildete und erfahrene Gutachter/innen ein. Diese sind vom Lizenzgeber akkreditiert und von der Testierungsstelle zugelassen.



- 14.2. Die Organisation kann innerhalb einer Woche nach Bekanntgabe, die zugeordneten Gutachterin bzw. den zugeordneten Gutachter schriftlich und unter Angabe von Gründen bei der con!flex Qualitätstestierung GmbH ablehnen.

### **15. Retestierung**

- 15.1. Diese Geschäftsbedingungen sind sowohl für die Ersttestierung als auch für die Retestierung gültig.

### **16. Gerichtsstand**

- 16.1. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis zwischen der Organisation und der con!flex Qualitätstestierung ist Bamberg.
- 16.2. Sollten Vereinbarungen oder Teile dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen der con!flex Qualitätstestierung GmbH unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit in ihrer Gesamtheit hiervon unberührt. Anstelle einer etwa unwirksamen Regelung gilt eine wirksame Regelung als vereinbart, die dem wirtschaftlichen Sinn und Zweck der unwirksamen Klausel möglichst nahekommt.