

# Begutachtungsbericht

Name und Sitz des Unternehmens/der Organisation

**Randstad Austria GmbH**

Neubaugasse 43/1/1-2

A-1070 Wien

Die **ÖQA Zertifizierungs-GmbH** ist gemäß ISO/IEC 17065 als Zertifizierungsstelle für Produkte mit der Identifikationsnummer PSID 934 von Akkreditierung Austria akkreditiert.

Gonzagagasse 1/27, 1010 Wien, Austria, Tel.: (+43 1) 535 37 48, Fax: (+43 1) 533 74 07, E-Mail: [oeqa@qualityaustria.com](mailto:oeqa@qualityaustria.com), [www.qualityaustria.com](http://www.qualityaustria.com)  
FN 296327 a, DVR: 3003491, UID-Nr: ATU 63907614

Die ÖQA Zertifizierungs-GmbH ist ein Tochterunternehmen der ÖQA Österreichische Arbeitsgemeinschaft zur Förderung der Qualität. Die ÖQA Österreichische Arbeitsgemeinschaft zur Förderung der Qualität ist Gesellschafter der Quality Austria Trainings-, Zertifizierungs- und Begutachtungs GmbH.

Version/Datum: 03.1/05.03.2014	Formular Nr. F0011	Seite 1 von 8
© ÖQA / Erstellt: Judith Winter	Geprüft: Viktor Seitschek	Freigabe: Viktor Seitschek

(Zutreffendes bitte ankreuzen)

<b>Begutachtungsart:</b>	<b>BA/Erstbegutachtung</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<b>ÜBA/Überwachungsbegutachtung</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>EBA/Erneuerungs-/Verlängerungs- begutachtung</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>NBA/Nachbegutachtung</b>	<input type="checkbox"/>

<b>Berechtigungsumfang:</b> <i>Anmerkung:</i> Hier ist einzutragen für welche Art von Dienstleistung das Unternehmen um Verleihung des Rechtes zur Führung des ÖQA-Gütezeichens angesucht hat, oder es berechtigt ist.	<b>AKÜ</b>	
<b>Angewandte Güterichtlinien:</b>	<b>GRL 09 Ausg. V. 7.1/2015-10-01</b>	
<b>Antrag auf Zertifikatsausstellung</b>	Ja <input checked="" type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>

<b>Datum der Begutachtung:</b> 13.11. und 14.11.2017	<b>Berichtsdatum:</b> 17.11.2017
---	-------------------------------------

<b>Fachexperte/-expertin:</b>
Name/TeamleiterIn (FEQ):
Name/FachexpertIn (FQ): Dipl.-HTL-Ing. Robert Hötzeneder
Name/FachexpertIn (FE): Dr. Sabine Wölbl
Name/BeobachterIn:
Name/Gast:

Die ÖQA Zertifizierungs-GmbH ist ein Tochterunternehmen der ÖQA Österreichische Arbeitsgemeinschaft zur Förderung der Qualität. Die ÖQA Österreichische Arbeitsgemeinschaft zur Förderung der Qualität ist Gesellschafter der Quality Austria Trainings-, Zertifizierungs- und Begutachtungs GmbH. Gonzagagasse 1/27, 1010 Wien, Austria, Tel.: (+43 1) 535 37 48, Fax: (+43 1) 533 74 07, E-Mail: [oeqa@qualityaustria.com](mailto:oeqa@qualityaustria.com), [www.qualityaustria.com](http://www.qualityaustria.com)

Version/Datum: 03.1/05.03.2014	<b>Formular Nr.: 0011</b>	Seite <b>2</b> von 8
erstellt: Judith Winter	geprüft: Viktor Seitschek	Freigabe: Viktor Seitschek

Inhaltsverzeichnis:

1.	Allgemeines .....	4
1.1	Systemabgrenzung (Begutachtungsumfang z.B.: Betriebstypen) .....	4
1.2	Ausgangssituation .....	4
1.3	Begutachtungsziele .....	5
1.4	Verantwortlichkeiten .....	5
2.	Gesamteindruck .....	5
2.1	Stärken / Schwächen der Organisation .....	6
2.2	Aufzeigen von Potenzialen .....	6
2.3	Umsetzung von Maßnahmen aus vorangegangenen Begutachtungen .....	6
3.	Hinweise und Empfehlungen .....	6
3.1	Optimierungspotenzial .....	6
4.	Maßnahmen/Abweichungen .....	7
4.1	Maßnahmenprotokolle .....	7
4.2	Bestimmung der weiteren Vorgehensweise .....	7
4.3	Termine für Nachbegutachtung (falls erforderlich) .....	7
5.	Ergebnis .....	7
5.1	Antrag .....	7
6.	Verteiler .....	7
7.	Anlagen .....	8

## 1. Allgemeines

### 1.1 Systemabgrenzung (Begutachtungsumfang z.B.: Betriebstypen)

Der Begutachtungsumfang umfasste das gesamte Unternehmen der Firma Randstad Austria GmbH. Die Erstbegutachtung erfolgte am Hauptstandort 1070 Wien, Neubaugasse 43/1/1-2 sowie am Standort Niederlassung 8020 Graz, Bahnhofgürtel 77 – 79. Es gibt noch weitere Standorte in Tirol, Salzburg, Oberösterreich, Steiermark und Klagenfurt.

Randstad Linz: Fadingerstraße 9, 4020 Linz  
Randstad Salzburg: Paris-Lodron-Straße 5, 5020 Salzburg  
Randstad Weiz: Klammstraße 2K & K Passage, 8160 Weiz  
Randstad Wien: Rennweg 9, Top 2 rechts, 1030 Wien  
Randstad Personalberatung Wien: Neubaugasse 43/1/1-2, 1070 Wien  
Randstad Trieben: Bergmannsgasse 3/1, 8784 Trieben  
Randstad Klagenfurt: Viktringer Ring 26/1, 9020 Klagenfurt

Basis für das Audit war die GRL 09\_V7 unter Zuhilfenahme der ÖQA-Checkliste 0075\_GRL09\_Checkliste\_5.

Der detaillierte Ablauf der Begutachtung ist dem Begutachtungsplan, der die Zustimmung der Randstad Austria GmbH erhielt, zu entnehmen.

Die Fachexperten bedanken sich für die kooperative Mitarbeit sämtlicher Begutachtungspartner, den uneingeschränkten Zugang zu allen Informationen und Dokumenten, für das offene Gesprächsklima und die sachliche Abwicklung in allen Bereichen, sowie für die gute Betreuung während der Begutachtung.

### 1.2 Ausgangssituation

Das Unternehmen Randstad Austria GmbH ist Teil der börsennotierten und weltweit agierenden Randstad Group mit über 4.500 Standorten in 39 Ländern der Welt und zählt damit zu den top 2-Playern weltweit. Randstad Austria GmbH besteht seit 19 Jahren, die Gründung der Randstad Austria GmbH erfolgte mit 16.12.97. Es ist aktuell das 6. größte Zeitarbeitsunternehmen Österreichs.

Das Unternehmen ist vorrangig Partner der Industrie und vermittelt 70 % gewerbliche MitarbeiterInnen und 30 % kaufmännische und technische MitarbeiterInnen. Das Unternehmen hat 80 interne MitarbeiterInnen.

50 % des Umsatzes wird mit den Top-10 Unternehmen in Österreich erzielt.

Der Schwerpunkt der Dienstleistungen liegt auf Zeitarbeit, Personalvermittlung, Professional Services, Inhouse Services und HR-Lösungen. Die überlassenen MitarbeiterInnen sind zum größten Teil Facharbeiter und Helfer.

Die Unternehmensgrundsätze sind weltweit eingesetzt und beschreiben auch die Philosophie des Unternehmens: Kennen. Dienen. Vertrauen. Streben nach Perfektion

Die ÖQA Zertifizierungs-GmbH ist ein Tochterunternehmen der ÖQA Österreichische Arbeitsgemeinschaft zur Förderung der Qualität. Die ÖQA Österreichische Arbeitsgemeinschaft zur Förderung der Qualität ist Gesellschafter der Quality Austria Trainings-, Zertifizierungs- und Begutachtungs GmbH. Gonzagagasse 1/27, 1010 Wien, Austria, Tel.: (+43 1) 535 37 48, Fax: (+43 1) 533 74 07, E-Mail: [oeqa@qualityaustria.com](mailto:oeqa@qualityaustria.com), [www.qualityaustria.com](http://www.qualityaustria.com)

Version/Datum: 03.1/05.03.2014	Formular Nr.: 0011	Seite 4 von 8
erstellt: Judith Winter	geprüft: Viktor Seitschek	Freigabe: Viktor Seitschek

und simultane Interessenwahrung. Das Unternehmen Randstad Austria GmbH und das Mitarbeiterteam stehen hinter dem Grundsatz „human forward.“

Diese beiden Worte bezeichnen auch die neue „Tech & Touch“-Strategie, die seit einem Jahr das Unternehmen in die Zukunft begleitet. Es beschreibt den Weg des Wandels für die kommenden Jahre, um die Führungsrolle in der HR-Branche zu stärken und zu sichern. Es ist eine neue, klare Positionierung der Marke Randstad, die das Unternehmen als Top2 Unternehmen in Österreich voranbringen soll.

Das Unternehmensziel liegt klar auf Verbesserung aller Prozesse, Leistungssteigerung und Effizienzsteigerung.

Das Unternehmen zeichnet sich durch ein motiviertes und engagiertes Team aus. Die Firmenphilosophie und die Unternehmensgrundsätze sind überall an den Wänden in den Büroräumlichkeiten und Besprechungsräumen sichtbar und gelten international: Kennen. Dienen. Vertrauen. Streben nach Perfektion. Simultane Interessenwahrung. Jeder der Begriffe wird sehr gut auf der Website definiert und mithilfe der neuen Unternehmenssymbole erklärt.

### 1.3 Begutachtungsziele

Das Ziel der Erstbegutachtung war es, die Erfüllung der Anforderungen gemäß AKÜ GRL 09, Version 7.1/2015-10-01 nachzuweisen.

### 1.4 Verantwortlichkeiten

Zum Zeitpunkt der Begutachtung war Frau Mag. Michaela Kramer als Qualitätsmanagerin und Herr Michel Verdoold als Geschäftsführer und Verantwortlicher für Verwaltung und Projekte und in der Funktion des Beauftragten in der obersten Leitung anwesend. Am zweiten Tag war Herr Christian Rauter als Zweigstellenleiter Ansprechperson beim Audit.

## 2. Gesamteindruck

Das Unternehmen Randstad Austria GmbH hat einen sehr umfassenden Ansatz zur Umsetzung der GRL 09 durchgeführt.

Es ist ein modernes, engagiertes und dynamisches Unternehmen mit einem neuen CI-Auftritt, und neuem Webauftritt und neuem durchgängigem CI-Konzept. Das Design ist einheitlich und durchdacht und soll die „human forward.“ - Strategie des Unternehmens unterstreichen. Der Internetauftritt mit der Website des Unternehmens macht die hohen Qualitätsansprüche des Unternehmens auch nach außen hin gut sichtbar.

„Human forward.“ als Unternehmensgrundsatz bezeichnet den Weg, wie Randstad Austria GmbH mit Kunden und Kandidaten in Kontakt tritt: als vertrauenswürdiger Partner in einer technologiegetriebenen Arbeitswelt gilt es, die hohe Wertschätzung der Kunden und Kandidaten zu verdienen. Der Begriff steht für das Engagement für den Menschen in Kombination mit den Möglichkeiten der heutigen Technologien eine menschlichere Erfahrung zu schaffen.

Diese neue Unternehmensstrategie wird vom gesamten Mitarbeiterteam gelebt und steht im Mittelpunkt der täglichen Arbeit. Das interne Team ist kompetent, engagiert und gut eingespielt.

Ein zentrales Instrument für die Abwicklung aller Prozesse ist das EDV Programm Mentrix System. Es ist ein wirksames Abrechnungs-Werkzeug, das für die Randstad Austria GmbH speziell entwickelt wurde und seit ca. zwei Jahren im Einsatz ist. Es zeigt tagesaktuell die Anzahl der überlassenen MitarbeiterInnen und deren Einsatzdaten. Die Umstellung der kompletten Prozesse inklusive Kundeninformationen erfolgt sukzessive.

Externe MitarbeiterInnen werden von den ProjektbetreuerInnen direkt und persönlich bei den regelmäßigen Besuchen in den jeweiligen Einsatzfirmen betreut. Die Ergebnisse der MitarbeiterInnenbefragung aller überlassenen MitarbeiterInnen zeigt eine sehr positive Rückmeldung.

## **2.1 Stärken / Schwächen der Organisation**

- + neuer Marketingauftritt und durchgängiges CI-Design
- + zukunftsorientiertes EDV-Instrument Mentrix System
- + Stellen-/Funktionsbeschreibungen ist klar und detailliert ausformuliert
- + geringe Anzahl Arbeitsunfälle
- + Top-Ergebnis MitarbeiterInnenumfrage
- + Schulungsjahresplan inklusive Budgetplanung
- + Ticketsystem zur Nachverfolgung aller Anliegen

## **2.2 Aufzeigen von Potenzialen**

Aktualisierung der Stellenbeschreibungen nach den neuen Anforderungen.

## **2.3 Umsetzung von Maßnahmen aus vorangegangenen Begutachtungen**

Derzeit keine, da es sich um eine Erstbegutachtung handelt.

## **3. Hinweise und Empfehlungen**

### **3.1 Optimierungspotenzial**

#### Sicherheitsbestimmungen

Bei Firmen- und Mitarbeiterbesuchen und sollte verstärkt auf die nachweislichen Dokumentationen über die Wirksamkeit von §14 ASchG, (Unterweisung) und §12 ASchG (Information-Sicherheitsbestimmungen beim Arbeitgeber) durch den Beschäftiger geachtet werden.

Die Regelung bzgl. durchgängige nachweisliche Übermittlung der Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumente (§9 ASchG (3) 3.) durch den Beschäftigten an den Überlasser könnte im QM-System klarer abgebildet werden.

#### 4. Maßnahmen/Abweichungen

keine

##### 4.1 Maßnahmenprotokolle

keine

##### 4.2 Bestimmung der weiteren Vorgehensweise

Die weiteren Schritte werden durch die Geschäftsstelle eingeleitet. Die nächste Begutachtung in Form einer ÜBA - Überwachungsbegutachtung ist für 24. und 25. Oktober 2017 eingeplant.

##### 4.3 Termine für Nachbegutachtung (falls erforderlich)

Nicht erforderlich.

#### 5. Ergebnis

##### Vorprüfung

Alle erforderlichen Dokumente wurden per Email zugesendet. Die Unterlagen wurden geprüft, sie entsprechen den Forderungen der GRL 09.

##### Begutachtung vor Ort

Die Begutachtung vor Ort zeigte, dass die Anforderungen nach GRL 09 V. 7.1/2015-10-01 sowohl dokumentiert als auch sehr gut umgesetzt wurden.

##### 5.1 Antrag

Im Zuge der Begutachtung wurden keine Abweichungen festgestellt. Damit sind alle Anforderungen der Güterrichtlinie GRL 09 erfüllt. In diesem Fall beantragen Fachexperte und Fachexpertin die Ausstellung des Austria-Gütezeichens für die Arbeitskräfte Überlassung.

#### 6. Verteiler

- Randstad Austria GmbH, Mag. Michaela Kramer
- ÖQA Geschäftsstelle
- ÖQA-Fachexperte/-expertin R. Hötzeneder/S. Wölbl

## 7. Anlagen

- Begutachtungsprogramm

Mit freundlichen Grüßen

### ÖQA Zertifizierungs-GmbH

Der/die beauftragte(n) Fachexperte(n)/-  
expertin(nen)



Dipl.-HTL-Ing. Hötzeneder

Dr. Sabine Wölbl

Name und Unterschrift