

International Training Center Rating®

ITCR – Kriterienkatalog 2027 // ITCR-Jahrgang 21

Das **ITCR** macht den Unterschied zwischen Seminarverwaltung und Bildungsmanagement sichtbar



Anwendungsgrundsätze

- 1. Geltungsbereich.** Das **ITCR** bewertet Bildungszentren. Voraussetzung für eine Bewertung ist ein eigenes Schulungszentrum mit Publikumsverkehr. Reine Online-Anbieter sind nicht **ITCR**-fähig. Online- und Hybridangebote werden als Ergänzung zum Präsenzstandort bewertet.
- 2. Vorhandensein statt Ausprägung.** Geprüft wird, ob ein Kriterium vorhanden ist und durch Evidenz nachgewiesen werden kann – nicht, wie stark es ausgeprägt ist. Die aufgeführten Beispiel-Evidenzen dienen der Orientierung.
- 3. Unabhängigkeit von Grösse und Unternehmensform.** Alle Kriterien gelten für alle Bildungszentren gleichermassen, unabhängig von Grösse, Rechts- oder Unternehmensform. Das **ITCR** nimmt keine Typisierung nach Geschäftsmodell vor; die strategische Einordnung erfolgt ausserhalb des **ITCR** in der PerformNet Bildungsanbieter-Matrix™.
- 4. Gewichtung.** Jedes Kriterium ist einer Klasse zugeordnet: **Critical** (7 Punkte), **Core** (5 Punkte) oder **Excellence** (2 Punkte). Die maximal erreichbare Punktzahl beträgt 410. Critical-Kriterien sind höher gewichtet, stellen jedoch keine Muss-Kriterien dar: Ein nicht erfülltes Critical-Kriterium schliesst eine Zertifizierung nicht aus, sondern wirkt sich über die Punktzahl aus.
- 5. Gültigkeit.** Der Kriterienkatalog 2027 gilt für Neukunden sowie für Wiedereinsteiger, deren frühere **ITCR-Zertifizierung** nicht mehr gültig ist, ab dem Tag seiner Veröffentlichung. Für bereits **ITCR-zertifizierte** Bildungszentren kann die bestehende Zertifizierung bis zum **31. Oktober 2027** nach dem bisherigen Kriterienkatalog und den bisherigen Regeln verlängert werden. Ab dem **1. November 2027** erfolgen alle Verlängerungen (Re-Zertifizierungen) nach dem Kriterienkatalog 2027.
- 6. Terminologie.** Für Managementbegriffe verwendet der Katalog bewusst die international etablierten Bezeichnungen, etwa Business Continuity, Customer Journey oder Win/Loss. Sie werden nicht eingedeutscht, damit ihre fachliche Eindeutigkeit und die internationale Anschlussfähigkeit des **ITCR** erhalten bleiben.
- 7. Binäre Entscheidbarkeit.** Jede Prüfaussage wird mit **«erfüllt»** oder **«nicht erfüllt»** bewertet. Sie ist erfüllt, wenn alle darin genannten Teilbedingungen durch Evidenz nachgewiesen sind. Verlangt eine Prüfaussage einen vom Anbieter selbst festgelegten Standard (etwa Service-Levels, Fristen oder Schwellenwerte), wird geprüft, ob dieser dokumentiert ist und eingehalten wird – nicht, wie anspruchsvoll er ist. Ist eine Stichprobe vorgesehen, wählt der Prüfer drei Fälle aus; alle drei müssen die Prüfaussage erfüllen. Zeitangaben wie *«in den letzten 12 Monaten»* beziehen sich auf den Audittermin.

- 8. Vertraulichkeit.** Alle Audits finden vor Ort im Bildungszentrum statt. Vertrauliche Daten und Informationen verlassen das Bildungszentrum zu keinem Zeitpunkt. Geprüft wird nicht ihr Inhalt oder Wert, etwa die Höhe von Umsätzen, Margen oder Kennzahlen, sondern einzig, ob die geforderten Informationen und Daten vorhanden sind und nachgewiesen werden können.
- 9. Organisatorische Einbindung.** Ist ein Bildungszentrum Teil einer grösseren Organisation, etwa als Trainingsabteilung innerhalb eines Konzerns, können Kriterien auch durch Funktionen der Mutterorganisation erfüllt werden, beispielsweise in den Bereichen Finanzen, Personal, Recht, IT oder Datenschutz. Voraussetzung ist der Nachweis, dass die zentrale Regelung für das Bildungszentrum gilt und dort angewendet wird. Ohne Evidenz wird keine Erfüllung angenommen. Kriterien zur Steuerung des Bildungsgeschäfts selbst, etwa Angebotsentwicklung, Customer Journey oder Win/Loss, sind vom Bildungszentrum nachzuweisen. Gehören mehrere Bildungszentren derselben Mutterorganisation an, genügt für rein zentral erbrachte Funktionen ein einmaliger Nachweis, sofern er alle Standorte ausdrücklich einschliesst und zum jeweiligen Audittermin gültig ist. Muss eine zentrale Regelung vor Ort umgesetzt werden, wird ihre Anwendung an jedem Standort geprüft.
- 10. Auslegung der Kriterien.** Massgeblich für die Bewertung ist allein der Wortlaut der Prüfaussage. Wird ein Sachverhalt im eigenen Unternehmen anders bezeichnet, ersetzt die abweichende Bezeichnung nicht den Nachweis durch Evidenz. Ist ein Kriterium unklar, kann es hilfreich sein, sich die Prüfaussage von einer KI erläutern zu lassen, etwa mit der Frage, welche internen Prozesse oder Dokumente ihr entsprechen. Vertrauliche Unternehmensdaten sollten dabei nicht in öffentliche KI-Dienste eingegeben werden.
- 11. Externe Trainer.** Die Kriterien zur Faculty gelten für interne und externe Trainer. Bei externen Trainern verlangt das ITCR keine Eingliederung in die Arbeitsorganisation des Bildungszentrums; die Kriterien können durch vertragliche Qualitätsvereinbarungen, freiwillige Angebote und ergebnisbezogenes Feedback erfüllt werden. Die arbeits- und sozialversicherungsrechtliche Ausgestaltung liegt in der Verantwortung des Bildungszentrums.

Customer Experience & Kundennähe					
2027-ID	Kriterium	Prüfaussage 2027	Beispiel-Evidenz	Klasse	Punkte
A.01	Digitale Customer-Service-Plattform	Auf Website, Portal oder App sind Kursangebote mit <u>Terminen</u> , <u>freien Plätzen</u> und <u>Preisen</u> abrufbar, Kurse sind online buchbar, und mindestens eine Servicefunktion (z. B. Umbuchung, Rechnungs- oder Bestätigungsabruf) ist nutzbar; im Live-Test werden keine vergangenen Termine als buchbar angezeigt.	Live-Test von Website/Portal/App; Buchungs- und Verfügbarkeitsanzeige	Core	5
A.02	Privacy-first digitale Nutzung	Beim ersten Aufruf der Website können alle nicht notwendigen Tracking- und Analyse-Einstellungen auf der ersten Ebene des Consent-Banners <u>mit einem Klick abgelehnt werden</u> ; vor der Entscheidung werden keine nicht notwendigen Tracker geladen.	Live-Test Consent-Management	Critical	7
A.03	Personalisierte Ansprechpartner	Auf der Website sind die Ansprechpartner für Beratung/Vertrieb, Kundenservice und Firmenkunden jeweils mit Name, Funktion, Zuständigkeit sowie direkter Telefonnummer oder persönlicher E-Mail-Adresse (keine Sammeladresse) aufgeführt.	Website/Portal; Stichprobe Kontakt	Core	5
A.04	Erreichbarkeit & Response-Zeit	Für telefonische und digitale Anfragen sind Service-Levels (Annahme- bzw. Reaktionszeit) schriftlich festgelegt; ihre Einhaltung wird gemessen und mindestens quartalsweise ausgewertet; bei Nichteinhaltung sind Massnahmen dokumentiert.	Response-Auswertungen; CRM/Telefonie; Testanfrage	Core	5
A.05	Transparente Buchungs-, Umbuchungs- & Stornobedingungen	Preis, Verfügbarkeit sowie Umbuchungs- und Stornobedingungen mit Fristen und Kosten sind ohne Login einsehbar und werden im Buchungsprozess vor dem verbindlichen Absenden angezeigt oder verlinkt.	Website/AGB/Buchungsprozess	Core	5

Customer Experience & Kundennähe					
2027-ID	Kriterium	Prüfaussage 2027	Beispiel-Evidenz	Klasse	Punkte
A.06	Willkommen & Onboarding	Teilnehmende erhalten spätestens drei Werktage vor Kursbeginn eine Information mit Ort bzw. Zugangslink, Beginnzeit, Ansprechpartner, technischen Voraussetzungen und ggf. Vorbereitungsaufgaben; der Versand ist als Standardprozess dokumentiert (Stichprobe).	Onboarding-Mail/Portal/Willkommensprozess	Core	5
A.07	Unabhängiges Teilnehmerfeedback	Alle Teilnehmenden werden nach jeder Durchführung zur Bewertung auf einer vom Anbieter nicht betriebenen Bewertungsplattform eingeladen, auf der ausschliesslich eingeladene Teilnehmende bewerten können; die Ergebnisse sind auf der Website des Anbieters eingebunden oder verlinkt und werden ohne Vorauswahl durch den Anbieter fortlaufend aktualisiert.	Verifizierte Bewertungsplattform (z. B. eKomi, ProvenExpert); Einladungsprozess mit Versandnachweis (Stichprobe); öffentliche Darstellung ohne Filter. Plattformen ohne Teilnehmerverifizierung, etwa Google-Rezensionen, genügen nicht.	Critical	7
A.08	Beschwerde & Service Recovery	Ein dokumentierter Beschwerdeprozess mit festgelegter Bearbeitungsfrist ist vorhanden; Beschwerden werden erfasst, die Frist wird eingehalten, und für abgeschlossene Fälle sind Ursache und Massnahme dokumentiert (Stichprobe).	Beschwerdeprozess; Fälle; Ursachen-/Massnahmenlog	Core	5
A.09	Customer Success & Follow-up	Nach Kursabschluss erhalten alle Teilnehmenden einen definierten Follow-up-Kontakt (z. B. Transferimpuls, Weiterbildungsempfehlung, Wiederbuchungsangebot); der Prozess ist dokumentiert und durch Versand- oder CRM-Nachweise belegt.	Follow-up; Kundenkontakt; Wiederbuchungs-/Transferdaten	Core	5

Customer Experience & Kundennähe					
2027-ID	Kriterium	Prüfaussage 2027	Beispiel-Evidenz	Klasse	Punkte
A.10	Alumni & Community	Ein Alumni- oder Community-Angebot mit Austauschformat (z. B. Plattform, Veranstaltung, Gruppe) steht ehemaligen Teilnehmenden offen; in den letzten 12 Monaten fand mindestens eine Aktivität nachweislich statt.	Alumni-/Community-Angebot; Aktivitäten	Excellence	2
A.11	Fördertransparenz	Auf Website oder Portal ist für die angebotenen Kurse angegeben, welche Förderprogramme genutzt werden können (mit <u>Link zur Förderstelle</u>), oder ausdrücklich ausgewiesen, dass <u>keine Förderung</u> möglich ist.	Website/Portal; Förderlinks	Core	5
A.12	Beratung & Informationsveranstaltungen	In den letzten 12 Monaten haben mindestens zwei offene Beratungs- oder Informationsveranstaltungen zu aktuellen oder künftigen Kompetenzthemen stattgefunden (Präsenz oder online).	Ankündigungen; Agenda; Aufzeichnungen	Excellence	2
A.13	Transparente Standort- & Lernumgebungsdarstellung	Auf der Website sind Fotos, Videos oder 360°-Ansichten von <u>Eingang, Schulungsräumen und Pausenbereich</u> veröffentlicht, die beim Vor-Ort-Abgleich dem tatsächlichen Zustand entsprechen.	Website/Portal; aktuelle Fotos/Video/360°	Core	5
A.14	Customer Journey & Servicequalität	Eine dokumentierte <u>Customer Journey</u> umfasst mindestens die Kontaktpunkte Anfrage, Buchung, Durchführung und Nachbetreuung; für jeden dieser Kontaktpunkte wird mindestens eine Kennzahl erhoben und mindestens jährlich ausgewertet; abgeleitete Massnahmen sind dokumentiert.	Journey Map; SLA; NPS/CSAT; Mystery Calls	Core	5

Standort, Barrierefreiheit & Lernumgebung					
2027-ID	Kriterium	Prüfaussage 2027	Beispiel-Evidenz	Klasse	Punkte
B.01	Anreise & Mobilitätsinformation	Adresse, Karte oder Kartenlink, Anfahrsbeschreibung für ÖPNV und Auto sowie Hinweise zu Parken und Eingang sind auf der Website mit höchstens zwei Klicks ab der Startseite erreichbar und stimmen mit dem Vor-Ort-Zustand überein.	Website/Portal; Kartendienste; Routenlinks	Core	5
B.02	ÖPNV-Erreichbarkeit	Eine ÖPNV-Haltestelle mit mindestens halbstündlicher Verbindung während der Kurszeiten liegt höchstens 500 m Fussweg vom Eingang entfernt; Haltestelle sowie Fussweg-Distanz und -Zeit sind auf der Website angegeben.	Messbare Distanz/Verbindung	Core	5
B.03	Parken & Kostentransparenz	Auf der Website sind Art und Lage der Parkmöglichkeiten, die Fussweg-Distanz zum Eingang und die Kosten (bzw. «kostenlos») angegeben; bestehen keine Parkmöglichkeiten, ist dies ausgewiesen; die Angaben stimmen beim Vor-Ort-Check.	Vor-Ort-Check; Website	Core	5
B.04	Barrierefreies Parken	Mindestens ein gekennzeichnete barrierefreier Parkplatz (Breite mindestens 3,50 m) ist über einen stufenlosen Weg von höchstens 50 m mit dem barrierefreien Eingang verbunden.	Vor-Ort-Check	Critical	7
B.05	Nachhaltige Mobilität	Am Standort sind Fahrradabstellplätze vorhanden, und eine E-Lademöglichkeit ist am Standort oder in höchstens 300 m Entfernung verfügbar; beides ist auf der Website ausgewiesen.	Vor-Ort-Check; Standortinfo	Excellence	2
B.06	Barrierefreier Zugang & Wege	Haupteingang (oder ein ausgeschilderter gleichwertiger Eingang), Empfang, alle Schulungsräume und der Pausenbereich sind stufenlos und ohne fremde Hilfe erreichbar; Türbreiten entsprechen der am Standort geltenden Norm (DIN 18040-1, ÖNORM B 1600 bzw. SIA 500).	Vor-Ort-Inspektion; Barrierefreiheitsinfo	Critical	7

Standort, Barrierefreiheit & Lernumgebung					
2027-ID	Kriterium	Prüfaussage 2027	Beispiel-Evidenz	Klasse	Punkte
B.07	Barrierefreie Sanitäreinrichtungen	Mindestens eine barrierefreie Toilette nach der am Standort geltenden Norm (DIN 18040-1, ÖNORM B 1600 bzw. SIA 500) ist stufenlos von den Schulungsräumen erreichbar und während der Kurszeiten frei und unbegrenzt zugänglich.	Vor-Ort-Inspektion	Critical	7
B.08	Raumklima & thermischer Komfort	Alle Schulungsräume verfügen über eine raumweise regelbare Heizung sowie Kühlung oder Lüftung (mechanisch oder über öffenbare Fenster); beim Vor-Ort-Check liegt die Raumtemperatur zwischen 20 und 26 °C.	Messung/Regelung; Vor-Ort-Check	Core	5
B.09	Licht & lernförderliche Raumgestaltung	In allen Schulungsräumen beträgt die Beleuchtungsstärke auf den Arbeitsflächen mindestens 500 lx; Bildschirme und Projektionsflächen sind durch Sonnen- bzw. Blendschutz blendfrei nutzbar; Räume mit mehr als 20 Plätzen verfügen über eine Beschallungsanlage.	Vor-Ort-Check; Messwerte, wo sinnvoll	Core	5
B.10	Ergonomische Lern- & Lehrarbeitsplätze	Alle Teilnehmer- und Lehrarbeitsplätze verfügen über höhenverstellbare Drehstühle mit verstellbarer Rückenlehne; an Bildschirmarbeitsplätzen sind Bildschirme neigungsverstellbar sowie Tastatur und Maus separat; der Lehrarbeitsplatz ermöglicht Arbeiten im Stehen.	Vor-Ort-Check; Ausstattung	Core	5
B.11	Pausen- & Regenerationsbereiche	Ein von den Schulungsräumen getrennter Pausenbereich mit Sitzplätzen für mindestens die Hälfte der gleichzeitig anwesenden Teilnehmenden ist vorhanden.	Vor-Ort-Check	Core	5

Standort, Barrierefreiheit & Lernumgebung					
2027-ID	Kriterium	Prüfaussage 2027	Beispiel-Evidenz	Klasse	Punkte
B.12	Hospitality & Getränke/Snacks	Während der Kurszeiten stehen Wasser, Kaffee/Tee sowie mindestens ein Snack-Angebot zur Verfügung; ob diese im Kurspreis enthalten sind, ist in der Kursinformation angegeben.	Vor-Ort-Check; Angebot	Excellence	2
B.13	Mittagsverpflegung	Für ganztägige Präsenzkurse wird Mittagsverpflegung im Haus angeboten, oder mindestens zwei Verpflegungsmöglichkeiten sind in höchstens 10 Minuten Fussweg erreichbar; Art, Ort und ggf. Kosten sind in der Kursinformation angegeben.	Angebot/Entfernung/Information	Core	5
B.14	Unterkunftsinformation	Für mehrtägige Kurse sind auf der Website oder in der Kursinformation mindestens zwei Unterkünfte mit Entfernung bzw. Anfahrtszeit zum Standort genannt oder verlinkt.	Website/Portal; Distanz	Core	5
B.15	Hygiene & Reinigung	Ein Reinigungsplan legt Intervalle für Schulungs-, Aufenthalts- und Sanitärbereiche fest (Sanitärbereiche mindestens täglich an Kurstagen); die Durchführung ist durch Protokoll oder Dienstleistervertrag belegt; der Vor-Ort-Check ergibt keine Beanstandung.	Reinigungsplan; Stichprobe; Feedback	Core	5
B.16	Sichere Verkehrswege & Verkabelung	In Schulungsräumen und auf Verkehrswegen liegen keine ungesicherten Kabel, Mehrfachsteckdosen oder Gegenstände im Laufbereich; Kabel sind in Kanälen, Bodentanks oder mit Kabelbrücken geführt.	Vor-Ort-Inspektion	Critical	7
B.17	Erste Hilfe & Notfallbereitschaft	Während der Betriebszeiten ist mindestens eine ausgebildete Ersthelferin bzw. ein ausgebildeter Ersthelfer anwesend (Aus- oder Fortbildung nicht älter als zwei Jahre); Name bzw. Erreichbarkeit sind ausgehängt, Erste-Hilfe-Material ist vorhanden.	Nachweise; Notfallorganisation	Critical	7

Standort, Barrierefreiheit & Lernumgebung					
2027-ID	Kriterium	Prüfaussage 2027	Beispiel-Evidenz	Klasse	Punkte
B.18	Besondere Komfort- & Serviceleistungen	Mindestens zwei Komfort- oder Serviceangebote, die über B.01–B.17 hinausgehen (z. B. Schliessfächer, Ruhe- oder Stillraum, Arbeitsplätze ausserhalb der Kurszeiten, Leihgeräte), stehen für die Mehrheit der Teilnehmenden ohne Aufpreis zur Verfügung.	Vor-Ort-Check	Excellence	2

Faculty, Pädagogik & Lernqualität					
2027-ID	Kriterium	Prüf aussage 2027	Beispiel-Evidenz	Klasse	Punkte
C.01	Pädagogisches Konzept	Ein schriftliches pädagogisches Konzept liegt vor; es beschreibt mindestens Zielgruppen, Lernzielarten, eingesetzte Methoden und Formate sowie die Kriterien für deren Auswahl und ist von der Geschäftsleitung freigegeben.	Konzeptdokument; Designprinzipien	Critical	7
C.02	Umsetzung des pädagogischen Konzepts	Die im pädagogischen Konzept (C.01) festgelegten Elemente sind in Kursdesign (nur bei Eigenentwicklungen), Trainerbriefing und Durchführungsunterlagen nachweisbar (Stichprobe).	Stichproben; Kursdesign; Trainerleitfäden	Critical	7
C.03	Lernziele & Kompetenzmessung	Lernziele sind als beobachtbare Handlungen formuliert (z. B. «konfiguriert», «analysiert»), und für die Mehrheit der <u>eigenentwickelten</u> Kurse ist ein Verfahren zur Überprüfung des Kompetenzzuwachses (Test, Praxisaufgabe, Prüfung oder Vorher-/Nachher-Messung) festgelegt und angewendet (Stichprobe).	Assessments; Prüfungen; Kompetenzraster	Critical	7
C.04	Lerntransfer & Wirkung	Transfer und Wirkung werden 4 bis 12 Wochen nach Kursende nach einem dokumentierten Stichprobenverfahren bei Teilnehmenden und/oder Auftraggebern abgefragt; Ergebnisse aus den letzten 12 Monaten liegen vor.	Follow-up; Transferchecks; Auftraggeberfeedback	Critical	7
C.05	Qualitätsregelkreis aus Feedback	Feedback während und nach der Durchführung wird nach einem dokumentierten Verfahren ausgewertet; für Ergebnisse unterhalb einer vom Anbieter festgelegten Schwelle sind Korrektur- oder Verbesserungsmassnahmen im Massnahmenlog dokumentiert (Stichprobe).	Feedbackdaten; Massnahmenlog; Reviews	Core	5

Faculty, Pädagogik & Lernqualität					
2027-ID	Kriterium	Prüfaussage 2027	Beispiel-Evidenz	Klasse	Punkte
C.06	Trainerqualifikation	Fachliche, didaktische und praktische Mindestanforderungen an die Faculty sind schriftlich definiert; für jeden eingesetzten Trainer liegt ein Nachweis ihrer Erfüllung vor (Stichprobe).	Qualifikationsmatrix; Zertifikate; Lehrproben	Critical	7
C.07	Faculty Recruiting & Onboarding	Ein dokumentierter Onboarding- und Freigabeprozess für neue interne und externe Trainer (mindestens Qualifikationsprüfung, Information über Konzept und Qualitätsstandards, Freigabe vor dem ersten Einsatz) ist vorhanden und wurde von den in den letzten 24 Monaten neu eingesetzten Trainern durchlaufen (Stichprobe).	Onboarding; Checklisten; Freigabeprozess; Qualitätsvereinbarung (externe Trainer)	Critical	7
C.08	Faculty-Leistungsevidenz & Sichtbarkeit	Für jeden eingesetzten Trainer ist auf der Website ein Profil mit Name, Qualifikationen, Praxiserfahrung und mindestens einem Leistungsnachweis (z. B. Teilnehmerbewertungen, Zertifikate, Publikationen) öffentlich abrufbar; die Kursseite nennt den Trainer oder verlinkt auf die Faculty-Seite; bei externen Trainern ist die selbstständige Tätigkeit erkennbar, etwa durch Firmenname oder Link auf ein eigenes Profil (Stichprobe).	Faculty-Profil; Bewertungen; Publikationen; Praxisnachweise	Core	5
C.09	Faculty-Feedback & Entwicklung	Jeder eingesetzte Trainer erhält mindestens einmal jährlich ein dokumentiertes Feedback auf Basis von Teilnehmerfeedback und/oder Hospitation; bei internen Trainern werden zusätzlich Entwicklungsmassnahmen vereinbart, bei externen Trainern bezieht sich das Feedback auf die erbrachte Leistung (Stichprobe).	Feedbacknachweise; Entwicklungspläne (interne Trainer)	Core	5

Faculty, Pädagogik & Lernqualität					
2027-ID	Kriterium	Prüfaussage 2027	Beispiel-Evidenz	Klasse	Punkte
C.10	Faculty-Austausch	Mindestens zweimal jährlich wird ein strukturierter Faculty-Austausch (Präsenz oder online) zu Lernqualität, Aktualität und Good Practice angeboten; für externe Trainer ist die Teilnahme freiwillig; Agenda, Teilnehmende und Ergebnisse sind dokumentiert.	Agenda; Einladung; Teilnahme; Ergebnisse; Formate wie Qualitätszirkel, Fachforum oder Erfahrungsaustausch	Core	5
C.11	Faculty Wellbeing & Arbeitsbedingungen	Am Standort steht der Faculty ein Rückzugs- und Vorbereitungsplatz zur Verfügung; zusätzlich sind mindestens zwei weitere Massnahmen für gesundheitsförderliche Arbeitsbedingungen, Vorbereitungszeit oder Erholung schriftlich festgelegt, umgesetzt und allen eingesetzten Trainern zugänglich; ihre Nutzung ist freiwillig.	Rückzugs-/Arbeitsmöglichkeiten; Massnahmenbeschreibung; z. B. feste Pausenfenster im Kursablauf, ergonomische Ausstattung, Verpflegung für Trainer, honorierte bzw. vergütete Vorbereitungszeit für neue Kurse. Personenbezogene Gesundheitsdaten werden weder erhoben noch geprüft.	Core	5
C.12	Curriculum & Skills Intelligence	Das Curriculum der eigenentwickelten Kurse wird mindestens jährlich in einem dokumentierten Review gegen Kundenbedarf, Skills-Trends und Hersteller- bzw. Technologie-Roadmaps geprüft; Ergebnisse und Entscheidungen sind protokolliert.	Skills-Daten; Kundeninput; Portfolio-Review	Core	5
C.13	Content-Lifecycle & Aktualität	Für Kursinhalte und Unterlagen sind Verantwortliche und ein Review-Zyklus von höchstens 12 Monaten festgelegt; jede Unterlage trägt Versionsstand und Datum, das Review-Ergebnis (aktualisieren, beibehalten, ausmustern) ist dokumentiert, und kein Review ist überfällig (Stichprobe).	Reviewprotokolle; Versionsstände; Verantwortliche	Critical	7

Faculty, Pädagogik & Lernqualität					
2027-ID	Kriterium	Prüf aussage 2027	Beispiel-Evidenz	Klasse	Punkte
C.14	Make-or-Buy-Entscheidung	Für die Entscheidung Eigenentwicklung versus Zukauf von Inhalten sind Qualitäts- und Wirtschaftlichkeitskriterien schriftlich festgelegt; für mindestens eine Entscheidung der letzten 24 Monate ist ihre Anwendung dokumentiert.	Entscheidungsprozess; Beispiele	Core	5
C.15	Didaktisch geeignete Lernmedien	Im Kursdesign sind die eingesetzten Lernmedien und die Präsentationstechnik mit Bezug auf Lernziel und Zielgruppe festgelegt; die festgelegte Technik ist im Schulungsraum vorhanden und funktionsfähig (Stichprobe).	Raum-/Technikcheck; Kursdesign	Core	5
C.16	Online-/Hybrid-Delivery-Qualität	Für Online- und Hybridkurse sind Mindeststandards für Technik (Audio, Video, Plattform), Moderation, Interaktion und Qualitätssicherung dokumentiert; die eingesetzten Trainer sind darauf geschult, und ein Live-Test bestätigt die Einhaltung.	Live-Test; Standards; Trainer-check	Core	5
C.17	Digitale Barrierefreiheit	Videos in digitalen Lerninhalten haben Untertitel, Bilder haben Alternativtexte, und die Lernplattform ist vollständig per Tastatur bedienbar; ein Accessibility-Test nach WCAG 2.1 AA oder eine entsprechende Konformitätserklärung des Plattformherstellers liegt vor.	Accessibility-Test; Untertitel; Alternativtexte	Core	5
C.18	Teilnehmer- und Auftraggeberperspektive	Neben der Teilnehmerbefragung wird mindestens jährlich eine Befragung der Auftraggeber (z. B. Firmenkunden, Arbeitgeber, Förderstellen) stichprobenartig durchgeführt und getrennt ausgewertet.	Befragungen; getrennte Auswertung	Core	5

Operational & Digital Excellence					
2027-ID	Kriterium	Prüfaussage 2027	Beispiel-Evidenz	Klasse	Punkte
D.01	Stabiles Internet & Konnektivität	In allen Schulungsräumen und Aufenthaltsbereichen steht ein vom internen Netz getrenntes, verschlüsseltes WLAN (mindestens WPA2) zur Verfügung; im Vor-Ort-Test werden in jedem Schulungsraum mindestens 50 Mbit/s im Download erreicht.	Messung; Vor-Ort-Test	Critical	7
D.02	Digitale Lern- & Betriebsinfrastruktur	Eine aktuelle Systemübersicht dokumentiert die eingesetzten Systeme für Buchung, CRM und Lernplattform sowie deren Schnittstellen; Teilnehmerdaten aus der Buchung stehen ohne manuelle Doppelerfassung in den nachgelagerten Systemen zur Verfügung.	Systemübersicht; Verfügbarkeit; Integrationen	Core	5
D.03	Informationssicherheit & Datenschutz	Datenschutz- und Sicherheitsregeln sind dokumentiert (mindestens Verarbeitungsverzeichnis, Berechtigungskonzept, Löschen und Backup-Konzept); eine verantwortliche Person ist benannt; ein erfolgreicher Wiederherstellungstest aus dem Backup in den letzten 12 Monaten ist nachgewiesen.	Policies; Berechtigungen; Löschen-/Backup-Konzept	Critical	7
D.04	KI-Governance & KI-Kompetenz	Eine schriftliche KI-Richtlinie regelt zulässige Tools, freigegebene Use Cases und den Umgang mit Personen- und Kundendaten; alle Mitarbeitenden, die KI nutzen, haben eine dokumentierte KI-Schulung absolviert.	AI Policy; Trainings; freigegebene Use Cases	Critical	7
D.05	Business Continuity & Notfallplan	Ein dokumentierter Notfallplan legt für den Ausfall von Technik, Trainer, Räumen und zentralen Systemen jeweils Verfahren, Verantwortliche und Eskalationskontakte fest; der Plan wurde in den letzten 12 Monaten überprüft oder geübt.	BCP; Eskalationskontakte; Test/Übung	Critical	7

Operational & Digital Excellence					
2027-ID	Kriterium	Prüfaussage 2027	Beispiel-Evidenz	Klasse	Punkte
D.06	Infrastruktur-Lifecycle	Physische und digitale Infrastruktur wird mindestens jährlich in einem dokumentierten Review bewertet; ein Investitions- bzw. Erneuerungsplan mit Bezug zum Portfolio liegt vor, und Wartungen sind nachgewiesen.	Review; Investitionsplan; Wartung	Core	5
D.07	Standardisierte Delivery-Prozesse	Für Planung, Vorbereitung und Durchführung von Bildungsleistungen sind Mindeststandards dokumentiert (z. B. Checklisten für Raum, Technik, Unterlagen, Teilnehmerkommunikation); ihre Anwendung ist nachweisbar (Stichprobe).	Prozess; Checklisten; Stichproben	Core	5
D.08	Digitale Self-Services & Automatisierung	Mindestens drei wiederkehrende Kunden- oder Betriebsprozesse sind automatisiert oder als Self-Service verfügbar (z. B. Buchungsbestätigung, Rechnungsstellung, Teilnahmebescheinigung, Umbuchung); für mindestens einen davon ist der Nutzen mit einer Kennzahl belegt.	Self-Service; Automationen; Messwerte	Excellence	2
D.09	Systemverfügbarkeit & Support	Für lernkritische Systeme (mindestens Lernplattform, Schulungs-IT und Konferenzsystem) sind Support-Kontakt, Reaktionszeit und Wiederherstellungsverfahren dokumentiert und für Trainer während der Durchführung zugänglich.	SLA; Incident-Prozess; Verfügbarkeitsdaten	Core	5
D.10	Qualitäts- & Evidenzmanagement	Ein Nachweisregister führt alle ITCR-Nachweise mit Version, Datum und Verantwortlichem; kein Nachweis ist älter als sein festgelegter Aktualisierungszyklus; festgestellte Abweichungen sind mit Korrekturmassnahme dokumentiert.	Audittrail; Nachweisregister; CAPA/Verbesserungen	Core	5

Leadership, Markt & Zukunftsfähigkeit					
2027-ID	Kriterium	Prüfaussage 2027	Beispiel-Evidenz	Klasse	Punkte
E.01	Dokumentierte Positionierung	Ein schriftliches Positionierungsdokument benennt die Unterscheidungsmerkmale des Anbieters; für jedes benannte Merkmal liegt mindestens ein Beleg vor.	Positionierungsdokument; Belege	Core	5
E.02	Zielmärkte & Segmente	Zielgruppen und Kundensegmente sind schriftlich definiert, und je Segment sind die Kompetenzbedarfe beschrieben; das Dokument wurde in den letzten 12 Monaten überprüft.	Segmentierung; Personas; Kundendaten	Core	5
E.03	Market & Customer Intelligence	Markt-, Kunden- und Skill-Daten werden mindestens jährlich aus mindestens zwei Quellen (z. B. Befragung, CRM-Auswertung, Studien, Interviews) erhoben; mindestens eine Management-Entscheidung der letzten 12 Monate stützt sich nachweislich auf diese Daten.	Befragungen; CRM; Studien; Interviews	Critical	7
E.04	Wettbewerbs- & Wahrnehmungsanalyse	Eine dokumentierte Wettbewerbsanalyse vergleicht den Anbieter mit mindestens drei benannten Alternativen, und eine Erhebung der externen Wahrnehmung (z. B. Befragung, Win/Loss, Bewertungsauswertung) liegt vor; beide sind nicht älter als 12 Monate.	Benchmark; Win/Loss; Wahrnehmungsdaten	Core	5
E.05	PR & Stakeholder-Kommunikation	In den letzten 12 Monaten wurden mindestens zwei Mitteilungen zu Leistungen, Entwicklungen oder Erfolgen veröffentlicht (Presse, Newsletter, Fachbeitrag oder Website-News), die jeweils überprüfbare Angaben enthalten.	Publikationen; Presse; Newsletter; Fachbeiträge	Core	5

Leadership, Markt & Zukunftsfähigkeit					
2027-ID	Kriterium	Prüfaussage 2027	Beispiel-Evidenz	Klasse	Punkte
E.06	GEO-/KI-Auffindbarkeit & Evidenz	Name, Adresse, Standorte, Faculty und Qualitätsnachweise sind auf der Website und in zentralen Profilen (z. B. Google-Unternehmensprofil, LinkedIn, Branchenverzeichnisse) übereinstimmend angegeben; die Website nutzt strukturierte Daten (schema.org, mindestens Organization und Course oder Event); Testabfragen in zwei KI-Suchsystemen ordnen Anbieter und Standorte korrekt zu.	Strukturierte Inhalte; Entitäten; Testabfragen	Core	5
E.07	Innovation & Piloting	Ein dokumentierter Innovationsprozess beschreibt mit Entscheidungskriterien den Weg vom erkannten Kompetenzbedarf über den Pilot zum marktfähigen Angebot; in den letzten 24 Monaten wurde mindestens ein Pilot nach diesem Prozess durchgeführt.	Innovationsprozess; Pilotnachweise	Core	5
E.08	Portfolio- & Lifecycle-Management	Kriterien für Einführung, Überprüfung und Einstellung (Sunset) von eigenentwickelten Angeboten sind dokumentiert; ein Portfolio-Review findet mindestens jährlich statt, und mindestens eine Einführungs- oder Einstellungsentscheidung der letzten 12 Monate ist dokumentiert.	Portfolio-Review; Lifecycle; Sunset-Kriterien	Core	5
E.09	Partner- & Ecosystem-Management	Für jeden strategischen Partner ist schriftlich festgehalten, welchen Beitrag er zu Kompetenz, Marktzugang, Qualität oder Innovation leistet; Ziele und gemeinsame Aktivitäten werden mindestens jährlich überprüft (Protokoll).	Partnerstrategie; gemeinsame Aktivitäten; Ergebnisse	Core	5

Leadership, Markt & Zukunftsfähigkeit					
2027-ID	Kriterium	Prüfaussage 2027	Beispiel-Evidenz	Klasse	Punkte
E.10	Peer-Level-Branchenvernetzung	Mindestens ein Mitglied der Geschäftsleitung oder eine fachverantwortliche Person hat in den letzten 12 Monaten aktiv in einem unabhängigen Fachgremium oder Verband mitgewirkt oder einen Fachbeitrag bzw. Vortrag geleistet (reine Teilnahme zählt nicht).	Mitwirkung; Beiträge; Verband/Gremien	Excellence	2
E.11	Kontinuierliche Management-Weiterbildung	Für jede Führungskraft liegt ein Entwicklungsplan vor, und jede Führungskraft hat in den letzten 12 Monaten mindestens eine nachgewiesene Weiterbildung in Management, Technologie oder Bildung absolviert.	Weiterbildungsnachweise; Entwicklungsplan	Core	5
E.12	Externe Qualitäts- & Leistungsnachweise	Alle öffentlich verwendeten externen Qualitätsnachweise (Zertifikate, Ratings, Auszeichnungen) sind gültig und werden mit Aussteller, Gültigkeitsdatum und Prüfgegenstand bzw. Methodik angegeben; abgelaufene Nachweise werden nicht mehr verwendet.	Zertifikate; Ratings; Methodiken	Core	5
E.13	Strategie & internes Zielbild	Strategische Ziele und Prioritäten sind schriftlich festgelegt und den Mitarbeitenden kommuniziert; in Interviews mit mindestens drei Mitarbeitenden aus unterschiedlichen Funktionen kann jede befragte Person mindestens zwei Ziele sinngemäss benennen; mindestens eine laufende Massnahme in der Bildungsleistung ist einem Ziel zugeordnet.	Strategie-/Zielbild; Interviews; Umsetzung	Critical	7

Leadership, Markt & Zukunftsfähigkeit					
2027-ID	Kriterium	Prüfaussage 2027	Beispiel-Evidenz	Klasse	Punkte
E.14	Strategic Risk & Scenario Planning	Ein Risikoregister erfasst Markt- und Geschäftsmodellrisiken mindestens zu Hersteller- und Partnerprogrammen, Technologiewechsel, KI und Formatverschiebungen; jedes Risiko ist nach Eintrittswahrscheinlichkeit und Auswirkung bewertet und mit Szenario und Massnahme hinterlegt; das Register wurde in den letzten 12 Monaten überprüft.	Risikoregister; Szenarien; Review-Protokolle	Critical	7
E.15	Dependency Management	Eine Abhängigkeitsanalyse weist den Umsatz- bzw. Leistungsanteil der grössten Kunden, Hersteller, Partner und Trainer aus; für jede Abhängigkeit über 20 % sowie für jede Schlüsselperson ohne Vertretung ist eine Massnahme dokumentiert.	Abhängigkeitsanalyse; Massnahmenplan	Core	5
E.16	Financial Planning & Liquidity Management	Eine rollierende Liquiditätsplanung mit mindestens 12 Monaten Horizont und eine Ergebnisplanung liegen vor, werden mindestens quartalsweise aktualisiert und sind Gegenstand dokumentierter Management-Reviews.	Planungsdokumente (Einsicht vor Ort, keine inhaltliche Bewertung); Aktualisierungsstände der letzten vier Quartale; Protokolle der Management-Reviews; bei eingebundenen Bildungszentren Liquiditätsplanung der Mutterorganisation und Budget des Bildungszentrums	Critical	7
E.17	Succession Planning & Knowledge Management	Für jede Schlüsselrolle einschliesslich der Geschäftsleitung ist eine Vertretung benannt, und die kritischen Aufgaben, Zugänge und Kontakte der Rolle sind dokumentiert und der Vertretung zugänglich.	Vertretungsregelung; Nachfolgeplan; Dokumentation	Core	5

Leadership, Markt & Zukunftsfähigkeit					
2027-ID	Kriterium	Prüfaussage 2027	Beispiel-Evidenz	Klasse	Punkte
E.18	Win/Loss- & Lernschleifen	Gewonnene und verlorene Ausschreibungen bzw. Grossaufträge werden mindestens halbjährlich mit dokumentierter Ursachenanalyse ausgewertet; mindestens eine daraus abgeleitete Verbesserung der letzten 12 Monate ist nachweisbar.	Win/Loss-Auswertung; Lessons learned	Excellence	2

Allgemeine Geschäftsbedingungen: International Training Center Rating®

Version ITCR-27 – gültig ab Veröffentlichung im November 2026

1) Präambel

- a) Das International Training Center Rating® (nachfolgend «ITCR») ist ein international anwendbares Verfahren zur Bewertung und Zertifizierung von Bildungszentren. Es prüft die Kundenorientierung, die Lernumgebung, die Lern- und Vermittlungsqualität, die operative Leistungsfähigkeit sowie das Management und die Zukunftsfähigkeit von Bildungszentren.
- b) Das ITCR ist alleiniges Eigentum der PerformNet AG, Schweiz. Verfahren, Kriterienkatalog, Siegel und Bezeichnungen sind geschützt. «International Training Center Rating®» ist eine eingetragene Marke der PerformNet AG.
- c) Diese AGB gelten für alle ITCR-Zertifizierungen, die ab der Veröffentlichung der Version ITCR-27 bestellt werden.

2) Voraussetzungen und Bestellung

- a) Eine ITCR-Zertifizierung kann jeder Bildungsanbieter bestellen, der ein eigenes Schulungszentrum mit Publikumsverkehr betreibt. Reine Online-Anbieter sind nicht ITCR-fähig. Grösse und Unternehmensform des Bildungsanbieters sind ohne Bedeutung.
- b) Die Bestellung erfolgt durch Übermittlung des vollständig ausgefüllten Audit- und Bestell-Spreadsheets (AuB-Form-27) an die PerformNet AG. Mit der Bestellung anerkennt der Kunde diese AGB.
- c) Die PerformNet AG führt auf Grundlage der AuB-Form-27 eine KI-gestützte Voranalyse durch. Die Bestellung gilt mit der Zustellung der Audit- und Lizenzrechnung als angenommen.
- d) Die ITCR-Zertifizierung ist gebührenpflichtig. Es gilt die zum Zeitpunkt der Bestellung gültige Preisliste der PerformNet AG. Alle Preise verstehen sich netto. Die Reisekosten des Prüfers innerhalb des DACH-Raums sind enthalten.

3) Leistungsarten

- a) ITCR-Erst-Zertifizierung: vollständiges Audit vor Ort anhand aller Kriterien des gültigen Kriterienkatalogs. Sie gilt für Neukunden sowie für Wiedereinsteiger, deren frühere ITCR-Zertifizierung nicht mehr gültig ist.
- b) ITCR-Verlängerung (Re-Zertifizierung): jährliche Delta-Prüfung vor Ort, bei der die Veränderungen gegenüber der vorherigen Zertifizierung geprüft werden.

4) Durchführung des Audits

- a) Audits werden ausschliesslich von Mitarbeitenden der PerformNet AG oder von ihr geschulten und lizenzierten Prüfern durchgeführt.

- b) Kunde und PerformNet AG legen den Audittermin gemeinsam fest. Das Audit findet im Schulungszentrum des Kunden statt.
- c) Grundlage des Audits ist der zum Zeitpunkt der Bestellung gültige ITCR-Kriterienkatalog. Geprüft wird das Vorhandensein der Kriterien, nicht deren Ausprägung. Jedes Kriterium ist so definiert, dass nur ein eindeutiges Ergebnis möglich ist: erfüllt oder nicht erfüllt.
- d) Geprüft werden ausschliesslich die Kriterien, die der Kunde in der AuB-Form-27 als erfüllt angekreuzt hat. Nicht angekreuzte Kriterien gelten als nicht erfüllt.
- e) Der Kunde stellt sicher, dass alle für das Audit erforderlichen Belege zur Prüfung vorgelegt werden können. Kriterien, deren Belege im Audit nicht vorgelegt werden können, sowie Kriterien, die sich in Arbeit befinden oder nahezu umgesetzt sind, gelten als nicht erfüllt.
- f) Vertrauliche, firmeninterne Unterlagen des Kunden werden ausschliesslich vor Ort eingesehen und verbleiben beim Kunden.

5) Bewertung und erfolgreiche Zertifizierung

- a) Jedes Kriterium ist einer Klasse zugeordnet (Critical, Core oder Excellence) und mit Punkten gewichtet. Critical-Kriterien sind höher gewichtet, stellen jedoch keine Muss-Kriterien dar.
- b) Eine ITCR-Zertifizierung ist erfolgreich, wenn die in der AuB-Form-27 geforderte Punktzahl erreicht ist. Wird die geforderte Punktzahl nicht erreicht, kann eine kostenpflichtige Nachprüfung durchgeführt werden.
- c) Das erfolgreich zertifizierte Bildungszentrum erhält für die Dauer der Gültigkeit die Lizenz zur Nutzung des ITCR-Siegels für Marketing und Vertrieb, ein digitales Zertifikat sowie ein AluDibond-Schild im Format DIN A4. Das ITCR-Siegel (fünf Sterne) wird ausschliesslich bei Erreichen der geforderten Punktzahl vergeben.
- d) Das ITCR-Schild ist an gut sichtbarer Stelle im Bildungszentrum anzubringen. Das ITCR-Siegel soll als flankierende Marketing- und Vertriebsmassnahme auf der Website und in Publikationen des Bildungsanbieters sichtbar sein.
- e) Im Gegenzug darf die PerformNet AG in ihrer Marketingkommunikation unter Nennung der Kundenorganisation auf die erfolgreiche ITCR-Zertifizierung hinweisen.

6) Laufzeit, Verlängerung und Kündigung

- a) Die Gültigkeit beginnt mit dem Folgemonat des Audits und beträgt jeweils 12 Monate. Das Ende der Laufzeit ist auf dem ITCR-Siegel angegeben.
- b) Die Verlängerung (Re-Zertifizierung) ist vor Ablauf der Gültigkeit durchzuführen. Dies schliesst das Audit vor Ort und die Begleichung der Gebühr ein.
- c) Wird die ITCR-Zertifizierung nicht spätestens 30 Tage vor Ablauf der auf dem ITCR-Siegel angegebenen Gültigkeit gekündigt, wird die Verlängerung (Re-Zertifizierung) automatisch ausgelöst.

7) Übergangsregelung

- a) Für Neukunden und Wiedereinsteiger gilt der Kriterienkatalog 2027 ab dem Tag seiner Veröffentlichung.

- b) Bestehende ITCR-Zertifizierungen können bis zum 31. Oktober 2027 nach dem bisherigen Kriterienkatalog und den bisherigen Regeln verlängert werden. Ab dem 1. November 2027 erfolgen alle Verlängerungen (Re-Zertifizierungen) nach dem Kriterienkatalog 2027.

8) Ablehnung

Die PerformNet AG kann eine Bestellung ohne Angabe von Gründen ablehnen, insbesondere wenn sich aus der Voranalyse ergibt, dass die Voraussetzungen nicht erfüllt sind, oder wenn aus ihrer Sicht schwerwiegende Gründe gegen eine Zertifizierung sprechen.

9) Ablauf der Gültigkeit

- a) Nach Ablauf der Gültigkeit dürfen weder das ITCR-Siegel noch andere ITCR-Bezeichnungen für Marketing und Vertrieb verwendet werden. Sie sind vollständig zu entfernen, insbesondere aus Webauftritten, Publikationen und den Räumlichkeiten des Bildungszentrums.
- b) Bei widerrechtlicher Weiterverwendung kann die PerformNet AG zum Schutz ihrer Markenrechte und im Interesse der aktuell zertifizierten Bildungszentren eine Konventionalstrafe in Höhe von **EUR 7'500** erheben. Die Zahlung der Konventionalstrafe entbindet den Kunden nicht davon, den widerrechtlichen Zustand umgehend zu beenden. Sie kann nötigenfalls gerichtlich eingefordert werden; die Kosten gehen zu Lasten des Kunden.
- c) Es obliegt dem ITCR-zertifizierten Bildungszentrum sicherzustellen, dass die Nutzung des ITCR-Siegels nicht gegen die anwendbaren Gesetze über den unlauteren Wettbewerb (UWG) verstösst.

10) Aberkennung

Die ITCR-Zertifizierung kann Bildungszentren aberkannt werden, die die zuerkannten Kriterien nicht mehr erfüllen oder nicht mehr gewährleisten können oder die sich im Audit durch falsche Angaben Vorteile verschafft haben. Dies gilt auch bei einer Änderung der Geschäftsadresse des zertifizierten Bildungszentrums oder der Besitzverhältnisse des Bildungsanbieters.

11) Datenverarbeitung und Vertraulichkeit

- a) Der Kunde ist mit der elektronischen Erfassung und Verarbeitung seiner Daten einverstanden, soweit dies für die Durchführung der ITCR-Zertifizierung erforderlich ist, einschliesslich der KI-gestützten Voranalyse der **AuB-Form-27**.
- b) Die Daten werden vertraulich behandelt. Für statistische Auswertungen und Marktvergleiche werden sie ausschliesslich in anonymisierter Form verwendet.
- c) Es gelten die Bestimmungen des schweizerischen Datenschutzgesetzes (DSG) sowie, soweit anwendbar, der Datenschutz-Grundverordnung der EU (DSGVO).

12) Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Es gilt ausschliesslich Schweizer Recht. Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dem ITCR ist CH-4144 Arlesheim/BL.