

# Beratungskonzept

## Inhalt

1. Vision.....	2
2. Gesetzlicher Auftrag und Mission .....	2
Übergeordnete Vorgaben.....	2
Leitbild Amt für Landwirtschaft .....	2
Landwirtschaftsberatungsverordnung.....	2
Wallierhofverordnung.....	2
Marketingkonzept.....	3
Positionierung Bildungszentrum Wallierhof .....	3
Positionierung Bereich Landwirtschaft .....	3
Positionierung Bereich Hauswirtschaft .....	3
3. Beratungsverständnis und Werte.....	4
Beratungsverständnis.....	4
Werte .....	4
4. Kunden & Zielgruppen .....	5
5. Beratungsangebot .....	5
6. Organigramm und Organisation W+I .....	6
7. Qualitätsstandards.....	6
8. Beziehung zu Kunden und anderen Beratungsanbietern.....	7
9. Entwicklung von Beratungsangeboten.....	8
10. Weiterbildung und Entwicklung der Beratungspersonen .....	8
11. Qualitätssicherung und Umgang mit Daten.....	8
Qualitätssicherung.....	8
Umgang mit Daten.....	8

## 1. Vision

Der Wallierhof ist dein Kompetenzzentrum für Landwirtschaft, Hauswirtschaft und Ernährung, wo du dein Know-how erweitern und das Netzwerk pflegen kannst. Das Beratungsteam nimmt deine Fragen und Anliegen auf, begleitet Innovationen und erarbeitet gemeinsam mit dir zielorientierte Lösungen.

## 2. Gesetzlicher Auftrag und Mission

### *Übergeordnete Vorgaben*

#### **Leitbild Amt für Landwirtschaft**

Wir stellen in den Bereichen Landwirtschaft, Hauswirtschaft und Ernährung eine praxisbezogene, wissenschaftlich fundierte Aus- und Weiterbildung sicher und achten dabei auf eine gute Lernatmosphäre.

#### **Landwirtschaftsberatungsverordnung**

*(SR 915.1/14.11.2007)*

§ 1 Die Beratungsdienste der Kantone und von Organisationen sind in folgenden Bereichen tätig:

- a. Erhaltung der natürlichen Lebensgrundlagen;
- b. Entwicklung des ländlichen Raums;
- c. Begleitung des Strukturwandels;
- d. nachhaltige Produktion;
- e. Betriebswirtschaft, Hauswirtschaft, Agrartechnik und Ausrichtung auf den Markt;
- f. berufsbezogene Persönlichkeitsentwicklung und Unternehmensschulung.

§ 2 Sie arbeiten in folgenden Leistungskategorien:

- a. Beschaffung von Grundlagen und Daten
- b. Information und Dokumentation;
- c. Weiterbildungs- und Informationsveranstaltungen;
- d. Einzelberatung und Kleingruppenmoderation;
- e. Unterstützung bei der Durchführung von Projekten und Prozessen.

#### **Wallierhofverordnung**

*(SR 925.12/01.11.2013, leicht angepasst)*

§ 30 Aufgaben Weiterbildung & Information

1. ... unterstützt die Verbreitung von Änderungen in gesetzlichen Vorgaben und agrarpolitischen Massnahmen.
2. ... vermittelt mit Weiterbildungsangeboten praktische und wissenschaftliche Erkenntnisse zu produktionstechnischen, betriebs- und hauswirtschaftlichen, ökologischen und sozioökonomischen Fragen.
3. ... berät Institutionen sowie in der Landwirtschaft und Hauswirtschaft tätige Personen.  
... kann im Auftrag anderer Amtsstellen Vollzugsaufgaben unterstützen oder in vom Bund vorgesehenen Bereichen den Vollzug sicherstellen.
4. ... kann im Auftrag der SLK Investitionshilfesuche bearbeiten.

## **Marketingkonzept**

*(Marketingkonzept Bildungszentrum Wallierhof, 2017)*

### **Positionierung Bildungszentrum Wallierhof**

Eine starke Positionierung schafft Klarheit für die Weiterentwicklung der eigenen Dienstleistungen und erleichtert die Wahrnehmung bei den Zielgruppen. Ihr werden alle Aktivitäten untergeordnet.

Wir sind das praxisnahe Kompetenzzentrum für Fachpersonen in der regionalen, nachhaltigen Lebensmittelproduktion und -verarbeitung. Ihnen bieten wir berufliche Bildung, Beratung und Vernetzung. Mit dem Ziel, das Wissen und die Innovation für die gesamte Wertschöpfungskette einheimischer Lebensmittel zu stärken.

Mit zeitgemässen Bildungsangeboten fördern wir das Verständnis von Konsumenten in den Bereichen Ernährung, Haushalt und Umwelt. Firmen und Organisationen unterstützen wir mit geeigneter Infrastruktur bei der Durchführung eigener Bildungsaktivitäten und Veranstaltungen in unserem Tagungszentrum.

Das persönliche Engagement und die inspirierende Umgebung zeichnen unsere Dienstleistungen aus. Die Menschen mit ihren Anliegen stehen im Vordergrund.

### **Positionierung Bereich Landwirtschaft**

*(Aus-, Weiterbildung und Beratung)*

Unter den landwirtschaftlichen Bildungszentren positioniert sich der Wallierhof als ausgesprochen kundenfreundlicher Anbieter von Bildung und Beratung für Landwirt/-innen und Bäuerinnen, die sich als Unternehmer/-innen verstehen und die Wertschöpfungskette im Ernährungsbereich marktgerecht mitgestalten wollen. Am Wallierhof werden durch die konsequente Verbindung von Theorie und Praxis junge Menschen praxisnah ausgebildet und in ihrer persönlichen sowie beruflichen Entwicklung gefördert. Aus einer Hand und mit hoher Fachkompetenz bieten wir Unterstützung für Themen von der nachhaltigen Lebensmittelproduktion bis hin zum Verkauf und zur Ernährung sowie Dienstleistungen und Biodiversität. Wir sind eine kompetente Anlaufstelle für vielfältige Fachfragen.

Wir nutzen und pflegen unsere Kontakte zu Amtsstellen, landwirtschaftlichen Organisationen und Verbänden, um unseren Kunden breit abgestützte und praxisorientierte Dienstleistungen bieten zu können.

### **Positionierung Bereich Hauswirtschaft**

Das Bildungszentrum Wallierhof positioniert sich als ausgesprochen kundenfreundlicher Anbieter von Bildung und Beratung für hauswirtschaftliche Fachpersonen, die einen Haushalt oder einen Betriebszweig kompetent führen und in der Betriebsführung mitverantwortlich sind. Dabei setzen sie auf regionale und qualitativ hochwertige Produkte und Verarbeitung sowie einen hohen Grad an Eigenproduktion.

### 3. Beratungsverständnis und Werte

#### *Beratungsverständnis*

Die Beratung wird als System definiert, um Landwirtinnen und Landwirten, Bäuerinnen sowie anderen Akteuren den Zugang zu Wissen, Informationen und Technologien zu erleichtern, den Kontakt mit den relevanten Partnern zu ermöglichen und bei der Entwicklung ihrer eigenen technischen, organisatorischen und unternehmerischen Fähigkeiten zu helfen.

In partnerschaftlicher Zusammenarbeit ist die Beratungsperson allein dem Wohl seines Gegenübers verpflichtet. Dessen Selbstverantwortung und Entscheidungsfreiheit bleibt voll gewahrt, denn er/sie allein trägt die Verantwortung für die Folgen seines/ihrer Handelns.

CHRISTOPLOS, I. (2010). Mobilisierung des Potenzials der ländlichen und landwirtschaftlichen Entwicklung. Rom: Ernährungs- und Landwirtschaftsorganisation der Vereinten Nationen und das Global Forum for Rural Advisory Services. [www.fao.org/docrep/012/i1444e/i1444e.pdf](http://www.fao.org/docrep/012/i1444e/i1444e.pdf); abgerufen 30.04.2023.

ALBRECHT, H.; BERGMANN, H.; DIEDRICH, E.; HOFFMANN, V.; KELLER, P.; PAYR, G. und SÜLZER, R. (1987): Landwirtschaftliche Beratung, Band 1: Grundlagen und Methoden. Handbuchreihe Ländliche Entwicklung, BMZ, GTZ, 2. vollständig neu bearbeitete Auflage, Eschborn, S. 36., angepasst S. Dubach

Das Beratungsverständnis am Wallierhof orientiert sich an der Charta des Beratungsforums Schweiz (BFS) mit vier Leitlinien:

- Bei Beratungen mit grossen Auswirkungen sind die Betriebsleiterin/der Betriebsleiter und die Partnerin/der Partner am Prozess beteiligt.
- Es wird ein ganzheitlicher Beratungsansatz gewählt. Neben den betrieblichen Zielsetzungen werden auch die Lebensqualität bzw. die Familie mit in die Entscheidungsfindung einbezogen.
- Bei der Umsetzungsplanung sind die umfassenden Auswirkungen auf Betrieb, Familie und Lebensqualität aufzuzeigen.
- Die Informationen müssen für die Kundin/den Kunden verständlich sein und Verständnisfragen sind gezielt zu beantworten.

#### *Werte*

Für die Beratungspersonen am Wallierhof stehen folgende Werte im Vordergrund, die sowohl bei der täglichen Arbeit mit den Kundinnen und Kunden als auch bei der Zusammenarbeit innerhalb des Teams gelebt werden.

Die Beraterin, der Berater am Wallierhof...

- stellt den Menschen mit seinen Bedürfnissen und Anliegen ins Zentrum
- ist ehrlich, respektvoll und eine Person, auf die man sich verlassen kann
- begegnet dem Gegenüber mit Offenheit und Wertschätzung
- engagiert sich für die Sache und sucht gemeinsam Lösungen
- orientiert sich an der praktischen Umsetzbarkeit

Bei Beratungen berücksichtigt die Beraterin/der Berater neben den fachlichen Themen auch die sozioökonomischen Aspekte, die rechtlichen Rahmenbedingungen, die Vernetzung, die Lebensqualität und die Arbeitsbelastung der Kundin/des Kunden.

## 4. Kunden & Zielgruppen

Das Beratungsteam des BZ Wallierhof bietet Weiterbildung, Information und Beratung für Landwirtinnen, Landwirte und Bäuerinnen an, die sich als Unternehmer/-innen verstehen und die Wertschöpfungskette im Ernährungsbereich marktgerecht mitgestalten wollen.

Die Angebote werden wie folgt nach Zielgruppen priorisiert:

1. Angebote für Berufsleute
  - a. Weiterbildung
  - b. Beratung
2. Angebote für juristische Personen
3. Angebote für die Öffentlichkeit (breite Bevölkerung)

Mit Angeboten zu Themen rund um die Ernährung sprechen wir verstärkt Personen ausserhalb des landwirtschaftlichen Bereichs an.

## 5. Beratungsangebot

Mit hoher Fachkompetenz und aus einer Hand bietet das Beratungsteam Unterstützung für Themen von der nachhaltigen Lebensmittelproduktion bis hin zum Verkauf und zur Ernährung sowie Biodiversität an. Wir sind eine kompetente Anlaufstelle für vielfältige Fachfragen. Dank unseren guten Kontakten zu Amtsstellen sowie landwirtschaftlichen Organisationen und Verbänden, sind unsere praxisorientierten Dienstleistungen breit abgestützt.

Das Beratungsangebot umfasst am BZ Wallierhof die Bereiche

- Agrarpolitische Massnahmen
- Betrieb und Familie
- Betriebswirtschaft
- Biodiversität
- Biolandbau
- Diversifizierung
- Ernährung und Hauswirtschaft
- Imkerei
- Obst- und Gemüsebau
- Pflanzenbau
- Tierhaltung

In allen Beratungsbereichen werden dem Kundenbedürfnis entsprechende Dienstleistungen im Rahmen der bestehenden Ressourcen angeboten. Die Angebote werden laufend optimiert. Zusätzliche Ressourcen werden in die Leitung und Begleitung von Projekten investiert. Im Vordergrund stehen die Themenbereiche: Innovation und Wertschöpfung, Klimawandel, Wassermanagement, Energiewirtschaft, natürliche Ressourcen.

## 6. Organigramm und Organisation W+I

Die Abteilung Weiterbildung und Information arbeitet in zwei Fachbereiche. Der Bereich Bäuerliche Hauswirtschaft, der sich hauptsächlich mit Themen der Diversifizierung befasst, wird in einem Teilpensum abgedeckt. Der Fachbereich Landwirtschaft ist in den Fachgruppen Pflanzenbau, Tierhaltung und Betriebswirtschaft organisiert. In diesen Gruppen werden die Aufgaben, Aufträge und Arbeiten, geplant, koordiniert, verteilt und ausgewertet. Weiter sind die Fachstellen Bienen und Spezialkulturen dem Fachbereich Landwirtschaft zugeordnet. Auf Abteilungsebene finden jährlich mehrere Sitzungen statt. Es werden fachbereichsübergreifende Fragen erörtert, Beratungsveranstaltungen und das Kursprogramm geplant, die Bedürfnisse des Umfelds ermittelt und entsprechend das Beratungsangebot ausgerichtet.

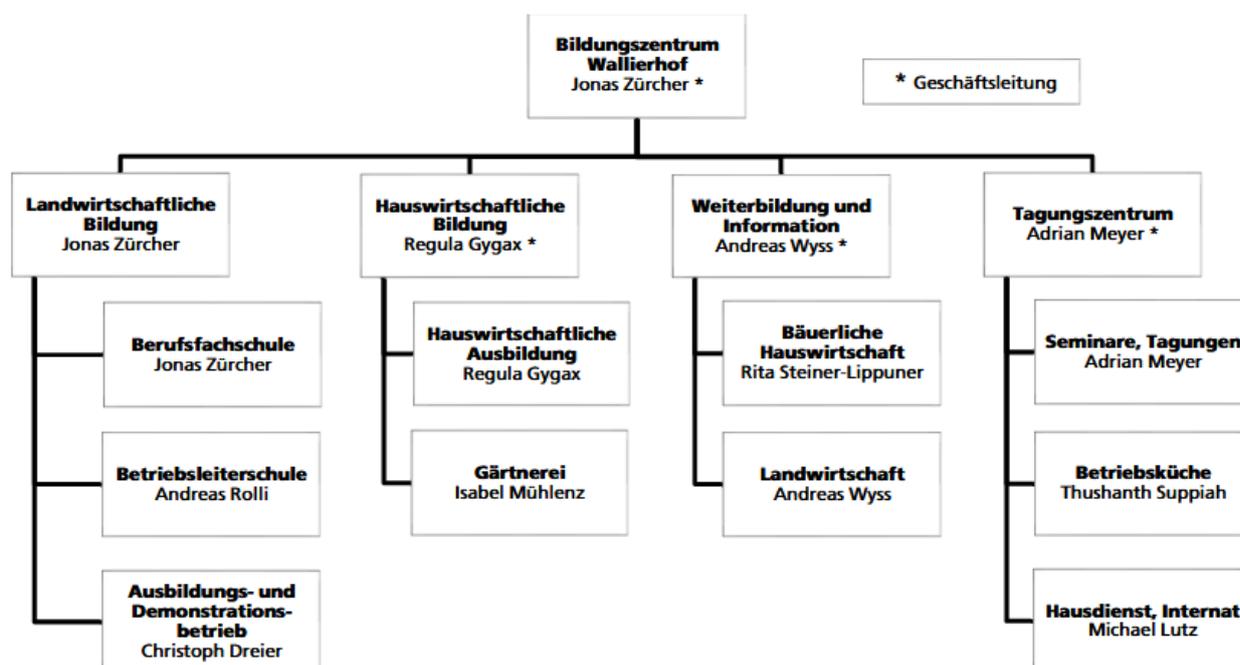


Abb.: Organigramm BZ Wallierhof

## 7. Qualitätsstandards

Die Beratungen am Wallierhof werden mit hoher Qualität geplant, durchgeführt und evaluiert. Die Erwartungen der Kundinnen und Kunden zum Beratungsprozess werden erfüllt oder übertroffen.

Jede Beratung bewegt sich innerhalb der gesetzlichen Rahmenbedingungen und zieht das aktuelle wissenschaftliche Wissen mit ein. Bei Bedarf werden die Grundlagen der Kundin/dem Kunden transparent gemacht. Die Vorgaben der Zertifizierung ISO 9001:2015 werden berücksichtigt.

Zu Beginn eines Mandates wird mittels mündlicher Abmachung oder schriftlicher Auftragsbestätigung ein Vertrag bezüglich Beratungsleistungen zwischen dem Wallierhof und der Kundschaft abgeschlossen. In der Regel erfolgen diese Abmachungen mündlich.

Dazu gehören folgende Elemente:

- Was ist der Anlass?
- Wer nimmt teil?
- Was ist das Thema?
- Wie lange dauert die Beratung?
- Wie geht man vor?
- Wie viel kostet die Beratung?
- Wie ist die Vertraulichkeit geregelt?

Die detaillierten Bestimmungen sind in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) Beratungsdienstleistungen BZ Wallierhof festgehalten.

## **8. Beziehung zu Kunden und anderen Beratungsanbietern**

Die Beratungsperson bleibt sachlich und persönlich neutral. Die Entscheidungen trifft immer die Kundin/der Kunde. Die Beratungsperson schafft jedoch umfassende Voraussetzungen, damit die richtige Entscheidung getroffen werden kann.

Der persönliche Kontakt zwischen Kundin/Kunde und Beratungsperson (physische Treffen, Telefon, ...) wird bevorzugt. Für den einfachen Informationsaustausch sollen aber die von den Kund/-innen gewohnten Kommunikationskanäle genutzt werden (E-Mail, ...).

Hat eine Beratungsperson sowohl Beratungs- als auch Vollzugsaufgaben, deklariert sie diese transparent und vorgängig gegenüber der Kundin/dem Kunden.

Interessenkonflikte der Beratungsperson sind offenzulegen. Unter Umständen muss die Beratung von einer anderen Person durchgeführt werden.

Beratungen innerhalb der Familie/Verwandtschaft und Nachbarn sollten vermieden werden.

Synergien mit anderen Beratungsanbietern und die Zusammenarbeit mit Spezialist/-innen sollen genutzt werden, wenn sie für die zu beratende Person einen Mehrwert bieten.

Die Zusammenarbeit mit anderen Beratungsdiensten ist erwünscht, wenn am Wallierhof nicht genügend Ressourcen vorhanden sind oder das spezifische Fachwissen fehlt.

Eine gute Zusammenarbeit mit land- und hauswirtschaftlichen Organisationen wird angestrebt und gepflegt:

- Solothurner Bauernverband SOBV
- Solothurnischer Bäuerinnen- und Landfrauenverband SOBLV
- Kanton Solothurn Tourismus KST
- Beratungsforum Schweiz BFS und ihren Fachgruppen
- Agridea
- Verein der landwirtschaftlichen Lehrmeister und der Meisterlandwirte VLM
- Ehemaligenverein
- Kantonale Ämter und Fachstellen
- Landwirtschaftliche Zentren Ebenrain, Liebegg und weitere
- ...

## 9. Entwicklung von Beratungsangeboten

Neue Beratungs- und Weiterbildungsangebote sollen die Kund/-innen gemäss dem gesetzlichen Auftrag und der Vision effizient, gezielt sowie mit einem hohen Mehrwert unterstützen.

Weiterbildungsangebote (Kurse): Die Beratungspersonen informieren sich aktiv über Neuigkeiten und Trends in ihrem Aufgabengebiet und nehmen die Anliegen der Kund/-innen wahr. Sie schlagen neue Angebote für das Kursprogramm vor.

Beratungsangebote: Einmal pro Jahr wird an einer Beratersitzung die Entwicklung von neuen Angeboten traktandiert und mögliche Vorschläge zuhanden der Geschäftsleitung gemacht. Für die Entwicklung von neuen Beratungsangeboten kann die Beratungsleitung ein definiertes Zeitgefäss zur Verfügung stellen. Synergien mit anderen Beratungsanbietern werden geprüft.

## 10. Weiterbildung und Entwicklung der Beratungspersonen

Neue Beratungspersonen werden Schritt für Schritt auf ihre Beratungsaufgaben vorbereitet. Im ersten Jahr steht ihnen eine erfahrene Beratungsperson zur Seite. Mit zunehmender Erfahrung übernehmen sie anspruchsvollere Aufgaben.

Die Beratungspersonen setzen sich aktiv für ihre eigene fachliche und methodische Weiterbildung ein. Umfang und Finanzierung richten sich nach den kantonalen Vorgaben.

Möchte sich eine Beratungsperson in einem spezifischen Gebiet weiterbilden (z.B. Projektmanagement, Coaching, Change-Management, Mediation, ...), wird das Anliegen von der vorgesetzten Person im Rahmen der strategischen Ausrichtung und des Kundennutzens beurteilt.

Die Beratungsleitung kann Weiterbildungen in Rücksprache mit den Mitarbeitenden festlegen.

## 11. Qualitätssicherung und Umgang mit Daten

### ***Qualitätssicherung***

Umfassende Beratungen und Weiterbildungsanlässe werden durch die Kundin/den Kunden gemäss Prozess bewertet.

Am jährlichen Mitarbeitergespräch werden die Bewertungen besprochen und Kurse thematisiert sowie Ziele definiert.

### ***Umgang mit Daten***

Kundendaten werden vertraulich behandelt. Müssen Kundendaten an Dritte weitergegeben werden, ist dies nur mit dem Einverständnis der Kundin/des Kunden und innerhalb des gesetzlich geregelten Datenschutzes möglich. Die detaillierten Bestimmungen sind in den AGB Beratungsdienstleistungen BZ Wallierhof festgehalten.

Digitale Dateien werden ausschliesslich in den definierten Kundendossiers gespeichert.

Offizielle Auskünfte werden durch die Beratungsperson schriftlich festgehalten. Bei Telefonauskünften werden der Name der Kundin/des Kunden, das Datum, Fragen/Anliegen und Informationen von der Beratungsperson notiert.