

Fachausschuss "Volkshochschule"	29.11.2016
---------------------------------	------------

öffentlich

Vorlage Nr.	909/2016-10
Stand	25.10.2016

Betreff Mitteilung betr. Rezertifizierung des Qualitätsmanagementverfahrens der VHS Bornheim/Alfter

Sachverhalt

Die Volkshochschule Bornheim/Alfter wendet das Qualitätsmanagement-System nach Gütesiegelverbund Weiterbildung an und erhielt ihr Zertifikat erstmalig am 01.08.2010. Nach drei Jahren Gültigkeit wurde die VHS 2013 erfolgreich rezertifiziert und hat damit die Qualität ihrer Arbeit nach Gütesiegelverbund nachgewiesen.

In den darauffolgenden Jahren wurde das Qualitätsmanagement (QM) regelmäßig intern auditiert und kontinuierlich weiterentwickelt. 2016 stand nun die zweite Rezertifizierung an. Auch hierfür musste die Einrichtung in einem Selbstreport den Entwicklungsstand in 7 Qualitätsbereichen (86 zu erfüllende Qualitätskriterien) nach Gütesiegelverbund dokumentieren. Dazu gehörte u.a. die Überprüfung und Beschreibung aller relevanten Arbeitsprozesse. Ein externer Gutachter hat den Selbstreport sowie die als Nachweis geltenden Dokumente geprüft und nach einem Einrichtungsbesuch am 10.08.2016 festgestellt, dass die Standards nach Gütesiegelverbund erfüllt werden.

Qualität nach Gütesiegelverbund Weiterbildung heißt:

- Die Zufriedenheit der Teilnehmerinnen und Teilnehmer steht im Mittelpunkt der Qualitätsbestrebungen der Weiterbildungseinrichtung.
- Die Einrichtung berät Interessentinnen und Interessenten in Fragen der Weiterbildung.
- Sie richtet die Planung ihres Programms an den Interessen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer und am gesellschaftlichen Bedarf aus.
- Bei der Auswahl der Lehrenden wird auf deren fachliche und pädagogische Kompetenz geachtet.
- Die Einrichtung stellt sicher, dass für den Lernerfolg geeignete Unterrichtsräume, Materialien und Medien zur Verfügung stehen.
- Anregungen, Lob und Kritik werden aufgegriffen, ihre Bearbeitung kommt den Teilnehmerinnen und Teilnehmern zugute.
- Die Einrichtung hat sich verpflichtet, Qualität systematisch weiter zu entwickeln.

Nachdem der Beirat des Gütesiegelverbundes Weiterbildung am 06.09.2016 der Empfehlung des Gutachters gefolgt ist, ist das Rezertifizierungsverfahren der VHS erfolgreich abgeschlossen. Das Zertifikat ist u.a. Voraussetzung für die Förderung nach dem Weiterbildungsgesetz NRW bzw. die Zulassung als Integrationskursträger.

Das Zertifikat hat eine Gültigkeit von drei Jahren, in denen das Qualitätsmanagement-System regelmäßig durch die Einrichtung überwacht und weiter entwickelt werden muss. Die VHS strebt beispielsweise an,

- die Planung und Durchführung von Veranstaltungen sowie die Unterrichtsstätten inklusiver gestalten, um noch mehr Menschen den Zugang zu und die Teilhabe an Beratung und Weiterbildung zu ermöglichen bzw. zu erleichtern,

- die Homepage dahingehend zu überarbeiten, dass sie für neuere Medien (z.B. Smartphone, Tablet) übersichtlicher und lesbarer gestaltet ist. Optimal wäre dafür vorher die Erstellung eines Marketing-Konzeptes basierend auf einer Markt- und Umfeldanalyse,
- zumindest stichprobenweise Teilnehmende, die in der letzten Stunde nicht anwesend waren, zur Zufriedenheit zu befragen.

Auszug aus dem Auditbericht (Gesamteinschätzung des Gutachters):

"Beim Einrichtungsbesuch hat der Gutachter den Eindruck gewonnen, dass das ... erarbeitete interne Leitbild ... auch gelebt wird. So wurde z.B. vor Ort ersichtlich, dass die Büros der VHS räumlich sehr beengt sind und sich z.B. mehrere (Teilzeit)-Mitarbeitende einen Schreibtisch teilen. Möglich ist dies zum einen durch das eingespielte Miteinander ..., zum anderen durch einen guten Informationsaustausch, detaillierte Prozessbeschreibungen und eine klare Dokumentenlenkung – kurz: Durch ein vorbildliches, im Ablauf der Einrichtung fest verankertes Qualitätsmanagementsystem.

In den Gesprächen wurde auch deutlich, dass die Übernahme neuer Aufgaben in den letzten Jahren ... durch das fundierte QM-System und genaue Prozessbeschreibungen für die neuen Angebote erleichtert wurde. Und neue Mitarbeitende haben klar benannt, dass das QM-System der Einrichtung ihnen die Einarbeitung erleichtert hat. Dies gilt auch für den Qualitätsbeauftragten der VHS Bornheim / Alfter, der erst im Herbst 2015 in der Einrichtung zu arbeiten begonnen hat. Trotz des kurzen Vorlaufes hat er einen hervorragenden Selbstreport verfasst und das Qualitätsmanagement-System beim Einrichtungsbesuch überzeugend vertreten. ... Ein QM-System auf dem hohen Niveau, das die VHS Bornheim / Alfter sich erarbeitet hat, bildet aus Sicht des Gutachters eine gute Basis, die Entwicklungsvorhaben ... zu meistern."