

**Qualitätsstandards für Volkshochschulen und Bildungsstätten
Visitationsprotokoll 2017**



Volkshochschule:

Datum:

Teilnehmende:

| | <i>erfüllt</i> | <i>teilweise erfüllt</i> | <i>nicht erfüllt</i> | <i>Bemerkungen</i> |
|--|----------------|--------------------------|----------------------|--------------------|
| I Organisationsqualität: Anmeldeverfahren – Abmeldeverfahren – Entgelte und Honorare | | | | |
| 1. Organisationsqualität – Anmeldeverfahren | | | | |
| 1.1 Verbindliche Anmeldeverfahren sind im Programm und im Internet veröffentlicht (Ort, Zeit, Verfahren). | | | | |
| 1.2 Zahlungsweisen der TN-Gebühren sind veröffentlicht. | | | | |
| 1.3 Verfahren für Kursabsagen/Terminverschiebungen sind festgelegt. | | | | |
| 2. Organisationsqualität – Abmeldeverfahren | | | | |
| 2.1 Möglichkeiten zur fristgerechten Abmeldung werden eingeräumt. | | | | |
| 2.2 Eine Regelung bei nicht fristgerechter Abmeldung ist veröffentlicht. | | | | |
| 2.3 Eine Regelung zur Rückerstattung bei Ausfall eines Kurses ist vorhanden. | | | | |
| 3. Organisationsqualität – Entgelte und Honorare | | | | |
| 3.1 Eine Honorarordnung ist vorhanden. | | | | |
| 3.2 Der Honorarvertrag wird schriftlich geschlossen. | | | | |
| 3.3 Die erforderlichen Kundeninformationen sind veröffentlicht (z.B. TN-Gebühren, Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Widerrufsbelehrung). | | | | |

| | <i>erfüllt</i> | <i>teilweise erfüllt</i> | <i>nicht erfüllt</i> | <i>Bemerkungen</i> |
|---|----------------|--------------------------|----------------------|--------------------|
| II Angebots- und Planungsqualität: Programmheft – Internetauftritt – Kursleitende – VHS-Leitungen | | | | |
| 1. Qualität des Angebots | | | | |
| 1.1 Das Angebot der VHS orientiert sich an den satzungsgemäßen Vorgaben des Verbandes und deren Umsetzung sowie dem Zukunftsprogramm. | | | | |
| 1.2 Die VHS berücksichtigt die Beschlüsse und Vorgaben des Verbandes zur Qualität des Angebots. | | | | |
| 2. Gestaltung des Programmheftes | | | | |
| 2.1 Das VHS-Programm wird veröffentlicht. | | | | |
| 2.2 Inhalts- u. Stichwortverzeichnis sowie Hinweise zu den Kursorten sind abgedruckt. Organisatorische Hinweise sind vollständig angegeben. | | | | |
| 2.3 Zusätzlich entstehende Kosten sind abgedruckt. | | | | |
| 2.4 Die Veranstaltungsbeschreibungen enthalten wesentliche Informationen zu Zielen, Inhalten, Adressaten und Methoden. | | | | |
| 2.5 Notwendige Vorkenntnisse sind beschrieben. | | | | |
| 3. Gestaltung des Internetauftrittes | | | | |
| 3.1. Die VHS ist im Internet vertreten. | | | | |
| 3.2 Qualität, Aktualität und Informationsumfang des Internetauftritts ist angemessen. | | | | |

| | <i>erfüllt</i> | <i>teilweise erfüllt</i> | <i>nicht erfüllt</i> | <i>Bemerkungen</i> |
|--|----------------|--------------------------|----------------------|--------------------|
| 4. Anforderungen an Kursleitende | | | | |
| 4.1 Die Kursleitenden verfügen über eine entsprechende fachliche und pädagogische Qualifikation, die seitens des Kursleitenden nachgewiesen und seitens der VHS dokumentiert wird. | | | | |
| 4.2 Ein Kurskonzept liegt vor. | | | | |
| 4.3 Die VHS führt mindestens 1xjährlich Kursleiter/innentreffen durch. | | | | |
| 4.4 Die VHS legt fest, wie die Kursleitenden unterstützt werden, mindestens 1x jährlich an einer Fortbildung teilzunehmen. | | | | |
| 5. Anforderungen an VHS-Leitungen | | | | |
| 5.1 Die Leitung verfügt über pädagogische, organisatorische und wirtschaftliche Kompetenzen. | | | | |
| 5.2 Hospitationen werden bei Bedarf in Abstimmung mit der VHS-Leitung und der Kursleitung durchgeführt. | | | | |
| 5.3 Die Leitung beteiligt sich an der Zusammenarbeit im regionalen Verbund. | | | | |
| 5.4 Die Leitung nimmt an Arbeitskreis- und Gremiensitzungen des Verbandes teil. | | | | |
| III Informationsqualität | | | | |
| 1. Öffnungszeiten, Beratungszeiten, Anmeldezeiten sind geregelt und veröffentlicht. | | | | |
| 2. Ansprechpartner/innen sind benannt. | | | | |
| 3. Die Gliederung erfolgt nach den Programmbereichen der DVV-Statistik oder dem bayrisches Marketing-Konzept. | | | | |
| 4. Das gemeinsame VHS-Logo wird genutzt. | | | | |

| | <i>erfüllt</i> | <i>teilweise erfüllt</i> | <i>nicht erfüllt</i> | <i>Bemerkungen</i> |
|--|----------------|--------------------------|----------------------|--------------------|
| IV Durchführungs- und Servicequalität: Geschäftsstellen – Unterricht – Beratung | | | | |
| 1. Anforderungen an die VHS-Geschäftsstellen | | | | |
| 1.1 Ein öffentlich zugängliches Büro ist vorhanden. | | | | |
| 1.2 Die technische Grundausstattung ist vorhanden (Telefon, Anrufbeantworter, Mailadresse mit der auch Anhänge (pdf und word) empfangen und geöffnet werden können; Computer mit ausreichendem Internetzugang, Kamera, Mikrophon und Kopfhörer) | | | | |
| 1.3 Ein Verwaltungsprogramm wird eingesetzt. | | | | |
| 2. Rahmenbedingungen für den Unterricht | | | | |
| 2.1 Parkplätze werden nach Möglichkeit vorgehalten. | | | | |
| 2.2 Hinweise in den Gebäuden und zu den Räumen sind vorhanden. | | | | |
| 2.3 Behindertengerechte Zugänge und sanitäre Anlagen sind vorhanden. | | | | |
| 2.4 Der Schließdienst für Gebäude und Unterrichtsräume ist geregelt. | | | | |
| 2.5 Der Kontakt zu den Ansprechpartner/innen der Gebäude wird gepflegt. | | | | |
| 2.6 Die Sauberkeit der Räume und sanitären Anlagen ist sichergestellt. | | | | |
| 2.7 Das Gebäude und die Räumlichkeiten sind gut beleuchtet und ausgeschildert. | | | | |
| 2.8 Parallelveranstaltungen, die sich gegenseitig aufgrund von Lärmbelästigung u.a. beeinträchtigen, werden nach Möglichkeit vermieden. | | | | |
| 2.9 Möglichkeiten zur Versorgung mit Getränken sind vorhanden. | | | | |
| 2.10 Geeignete Räume mit einer angenehmen Lernatmosphäre sind vorhanden. | | | | |
| 2.11 Eine angemessene Medienausstattung inkl. Internetzugang steht zur Verfügung. | | | | |
| 2.12 Die VHS verfügt über eigene Unterrichtsräume. | | | | |

| | <i>erfüllt</i> | <i>teilweise erfüllt</i> | <i>nicht erfüllt</i> | <i>Bemerkungen</i> |
|---|----------------|--------------------------|----------------------|--------------------|
| 3. Beratungsqualität | | | | |
| 3.1 Beratung hinsichtlich des Programms ist sichergestellt. Das zur Beratung notwendige Material ist vorhanden (z.B. Lehrwerke). Es wird ggf. auf Angebote benachbarter Volkshochschulen verwiesen. | | | | |
| 3.2 Die Mitarbeiter/innen sind kundenorientiert und fachlich kompetent. | | | | |
| 3.3. Zusätzliche Werbemöglichkeiten werden genutzt. | | | | |
| V Ergebnisqualität - Evaluation | | | | |
| 1. Mindestens zwei Kurse pro Semester werden evaluiert. | | | | |
| 2. Geeignete Instrumente zur Evaluation werden eingesetzt. | | | | |
| 3. Beschwerden werden umgehend bearbeitet. | | | | |
| 4. Ein Verfahren zum Umgang und zur Auswertung von Evaluations- und Beschwerdeergebnissen liegt vor. | | | | |
| GESAMTBEWERTUNG | | | | |
| (52 Kriterien) | | | | |

Anmerkungen: