Qualitätsstandards für Volkshochschulen und Bildungsstätten im Landesverband der Volkshochschulen Schleswig-Holsteins e.V.

Mai 2009

Qualitätsstandards

Impressum

Herausgeber:	Landesverband der Volkshochschulen Schleswig-Holsteins e.V., Holstenbrücke 7, 24103 Kiel Fon 0431 / 9 79 84 - 0, Fax 0431 / 9 66 85 e-mail: lv@vhs-sh.de internet: www.vhs-sh.de
Redaktion:	Veronika Kretzinger, Wolf Schlumbaum, Jürgen Waldner, Monika Peters
Druck/Versand:	Uwe Nohns
Verantwortlich:	Dr. Martin Lätzel

Kiel, Mai 2009

Inhaltsverzeichnis

Vorwort Seite 1

Vorwort zu „Ziele und Qualitätsstandards der Volkshochschulenin Kleinstädten, Ämtern und Gemeinden Seite 3

Qualitätsstandards für Volkshochschulen – Übersicht - Seite 4

.

Vorwort

Die Mitgliederversammlung des Landesverbandes der Volkshochschulen Schleswig-Holsteins e.V. beschloss am 7. Juni 2008 „Volkshochschulen und Bildungsstätten: Vielfalt mit Qualität – Qualität mit System - Grundsätze des Landesverbandes der Volkshochschulen Schleswig-Holsteins e.V. zur Qualitätsentwicklung und –testierung“.
In der Umsetzung dieses Beschlusses legte der Vorstand des Landesverbandes im März 2009 Verfahren und Kriterien für die Vergabe des „Qualitätssiegels des Landesverbandes“ fest:

1. Die vom Arbeitskreis der Volkshochschulen in Kleinstädten, Ämtern und Gemeinden entwickelten „Qualitätsstandards“ werden Qualitätsstandards für den Landesverband.

2. Der Landesverband der Volkshochschulen vergibt ein Siegel „anerkannte Qualität des Landesverbandes der Volkshochschulen Schleswig-Holsteins e.V.“. Das Siegel wird vergeben, wenn
- eine Testierung nach LQW, ISO oder einem gleichwertigen Verfahren,
- eine Anerkennung nach der Anerkennungs- und Zulassungsverordnung Weiterbildung (AZWV),
- die staatliche Anerkennung als Träger oder Einrichtung der Weiterbildung,
- ein vom Arbeitskreis der Heimvolkshochschulen und Bildungsstätten empfohlenes Verfahren oder
- die Einhaltung der Qualitätsstandards des Landesverbandes durch eine Begutachtung nachgewiesen wird.

3. Das Siegel wird für vier Jahre bzw. die Dauer des zugrunde liegenden Testats erteilt.

4. Die Begutachtung wird auf Antrag durch eine „Gutachter-Gruppe“ durchgeführt, die die Einhaltung der Qualitätsstandards feststellt. Die Begutachtungen werden von je 2-3 Mitgliedern der Gutachtergruppe durchgeführt, wobei die Begutachtenden nicht aus dem gleichen Kreis wie die zu begutachtende Einrichtung kommen.

5. Die Begutachtung ist kostenpflichtig.

6. Die Zuerkennung des Qualitätssiegels wird vorzeigbar dokumentiert.

Einrichtungen, die die genannten Kriterien erfüllen, erhalten eine Urkunde sowie das Recht, das Qualitätssiegel in ihren Veröffentlichungen zu führen. Die ersten Urkunden und Siegel wurden auf der Mitgliederversammlung 2009 durch den Vorsitzenden, Wolfgang J. Domeyer, und den 1. stellv. Vorsitzenden, Dr. Wolfgang Plüghan, überreicht.

Herzlichen Dank an alle Kolleginnen und Kollegen, die in den Arbeitsgruppen mitgewirkt haben!

Vorwort zur 2. überarbeiteten Fassung:

Zur Erläuterung der Entstehung der Qualitätsstandards drucken wir im Folgenden das Vorwort zur 2. überarbeiteten Fassung der „Ziele und Qualitätsstandards (KÄG)“:

In den 90er Jahren hat es eine breite Diskussion um Qualitätsmanagement und Zertifizierung in der Weiterbildung gegeben, die zur Einführung entsprechender Systeme (ISO, LQW u.a.) bei zahlreichen Weiterbildungsträgern geführt hat. Der Arbeitskreis der Volkshochschulen in Kleinstädten, Ämtern und Gemeinden (KÄG) hat diese Entwicklung aufgegriffen, um sie auch für seine Mitglieder nutzbar zu machen.
Im März 2000 wurde eine Arbeitsgruppe eingesetzt, die Grundlagen für einen aufzubauenden „Qualitätsring ländliche Volkshochschulen“ erarbeiten sollte. „Mit dem Qualitätsring sollen vergleichbare Qualitätsstandards formuliert, erprobt und evaluiert werden“, lautete die Formulierung im Arbeitsauftrag.
Im Oktober 2001 verabschiedete der Arbeitskreis KÄG dann die erarbeiteten „Ziele und Qualitätsstandards für Volkshochschulen im ländlichen Raum“. Damit waren Kriterien gesetzt, die für die beteiligten Volkshochschulen zugleich Anreiz und Verpflichtung sind und bei ihnen einen ständigen Entwicklungsprozess eingeleitet haben.
Da eine Evaluation dieser Qualitätsstandards schon im Arbeitsauftrag angelegt war, hat die Arbeitsgruppe auf Beschluß des Arbeitskreises KÄG im Winter 05/06 eine Umfrage bei allen KÄG-Mitgliedern durchgeführt. Der außergewöhnlich hohe Rücklauf der Fragebögen (knapp 80 von 120) zeigt das große Interesse und Engagement der Mitglieder am Thema und gibt ein gültiges Bild über den Stand der Umsetzung. Die Ergebnisse belegen bemerkenswerte Fortschritte der KÄG-Mitglieder auf diesem Organisationsfeld und widerlegen damit die auf die kleinen Volkshochschulen gerichteten landläufigen Vorurteile, zeigen aber auch die Felder notwendiger Weiterentwicklung. Zusammenfassend ergibt sich aus der Befragung

- die Notwendigkeit einer Neufassung der Standards (Straffung, Eindeutigkeit, Gewichtung von Teilbereichen)
- die Notwendigkeit der Unterstützung der Mitglieder (Anregungen, Handreichungen etc.)
- die Notwendigkeit verstärkter Anstrengungen der Mitglieder in Teilbereichen (z.B. Evaluation, Anforderungen an Kursleitende, je spezielle Bereiche)
- die Notwendigkeit flankierender bestätigender Maßnahmen (z.B. die Möglichkeit einer freiwilligen internen Zertifizierung)
- die Notwendigkeit einer stetigen öffentlichen Darstellung der Qualitätsbemühungen der kleineren Volkshochschulen
- die Notwendigkeit eines Qualitätsaspektes „Zusammenarbeit in der Region“.

Am 10. März 2007 hat der Arbeitskreis (KÄG) die von der Arbeitsgruppe vorbereitete Neufassung der Qualitätsstandards von 2001 beschlossen. Sie trägt nun den Titel „Ziele und Qualitätsstandards für Volkshochschulen in Kleinstädten, Ämtern und Gemeinden“.

Die Einhaltung der Standards dient der Verbesserung der Arbeitsabläufe und –verfahren in der einzelnen Volkshochschule, sie ist wirksames Mittel der Selbstdarstellung und Argumentationshilfe in der eigenen Gemeinde gegenüber den politischen Gremien und der Verwaltung (z.B. bei Verhandlungen um Zuschüsse, Räume etc.) ,sie schafft eine gewisse Vergleichbarkeit und Vereinheitlichung zwischen den Volkshochschulen, sie verhindert eine Kluft zwischen den kleineren Volkshochschulen und den LQW-zertifizierten großen Volkshochschulen, sie dient dem Nachweis hoher Arbeitsqualität und der Profilbildung gegenüber der Öffentlichkeit vor Ort und landesweit.

Qualitätsstandards für Volkshochschulen und Bildungsstätten im Landesverband der Volkshochschulen Schleswig-Holsteins e.V.

I Organisationsqualität: Anmeldeverfahren – Abmeldeverfahren – Entgelte und Honorare

1. Organisationsqualität – Anmeldeverfahren

1.1 Verbindliche Anmeldeverfahren sind im Programm veröffentlicht (Ort, Zeit, Verfahren).

1.2 Zahlungsweisen der TN-Gebühren sind veröffentlicht.

1.3 Verfahren für Kursabsagen/Terminverschiebungen sind festgelegt.

1.4 Wenn erst nach der 1. Veranstaltung über die Durchführung entschieden wird: ist das veröffentlicht?

2. Organisationsqualität – Abmeldeverfahren

2.1 Möglichkeiten zur fristgerechten Abmeldung werden eingeräumt.

2.2 Regelung bei nicht fristgerechter Abmeldung sind vorhanden.

2.3 Regelung zur Rückerstattung bei Ausfall eines Kurses ist vorhanden.

3. Organisationsqualität – Entgelte und Honorare

3.1 Eine Honorarordnung ist vorhanden.

3.2 Die Teilnahme- bzw. Gebührenordnung ist veröffentlicht.

3.3 Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind veröffentlicht.

3.4 Der Honorarvertrag wird schriftlich geschlossen. (empfohlen)

II Angebots- und Planungsqualität: Programmheft – Kursleitende – VHS-Leitungen

1. Qualität des Angebots

1.1 Das Angebot der VHS orientiert sich an den satzungsgemäßen Vorgaben und deren Umsetzung sowie dem Zukunftsprogramm.

1.2 Die VHS beachtet die Beschlüsse und Vorgaben des Verbandes zur Qualität des Angebots.

2. Gestaltung des Programmheftes

2.1 Das VHS-Programm wird veröffentlicht.
2.2 Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind im Programmheft abgedruckt.
2.3 Zusätzlich entstehende Kosten sind abgedruckt.
2.4 Ansprechpartner/innen sind benannt.
2.5 Beratungszeiten, Anmeldezeiten sind veröffentlicht.
2.6 Inhaltsverzeichnis, Stichwortverzeichnis, Hinweise zu den Unterrichtsorten sind im Programm abgedruckt.
2.7 Organisatorische Hinweise sind vollständig angegeben.
2.8 Die Kursbeschreibungen enthalten Inhalte, Methoden und Ziele.
2.9 Die Adressaten der Bildungsangebote sind genannt.
2.10 Notwendige Vorkenntnisse sind beschrieben.

2.11 Werbung ist nicht dominierend.
2.12 Die Gliederung erfolgt nach den Programmbereichen der DVV-Statistik oder dem bayrisches Marketing-Konzept.
2.13 Das Logo „Die VHS Volkshochschulen“ oder das Logo nach dem bayerischen Marketing-Konzept wird verwandt.

3. Anforderungen an Kursleitende

3.1 Die Kursleitenden verfügen über eine entsprechende fachliche und pädagogische Qualifikation.
3.2 Ein Kurskonzept wird vorgelegt.
3.3 Die Kursleitenden nehmen am Kursleitertreffen teil.
3.4 Die Kursleitenden nehmen mindestens 1 mal jährlich an einer Fortbildung teil.

4. Anforderungen an VHS-Leitungen

4.1 Die Leitung verfügt über pädagogische, organisatorische und wirtschaftliche Qualifikationen.
4.2 Die Leitung stellt die fachliche und pädagogische Qualifikation der Kursleitenden fest und dokumentiert dies.
4.3 Rücksprache und ggf. Hospitation werden am Anfang und bei Bedarf durchgeführt.
4.4 Die Leitung beteiligt sich an der Zusammenarbeit im regionalen Verbund.
4.5 Die Leitung nimmt an Arbeitskreis- und Gremiensitzungen des Verbandes teil.

III Informationsqualität

1. Beratungs- und Anmeldezeiten sind bekannt.
2. Die Ansprechpartner/in für die VHS ist bekannt.
3. Informationen über das VHS-Programm sind vorhanden.
4. Zusätzliche Werbemöglichkeiten werden genutzt.
5. Die VHS ist im Internet vertreten.

IV Durchführungs- und Servicequalität: Geschäftsstellen – Unterricht – Beratung

1. Anforderungen an die VHS-Geschäftsstellen

1.1 Ein Büro in einer öffentlichen Einrichtung ist vorhanden.
1.2 Grundausstattung: Telefon, Anrufbeantworter, Mail
1.3 Die Öffnungszeiten sind geregelt.
1.4 Ein Verwaltungsprogramm wird eingesetzt.
1.5 Beratungstage in der Anmeldezeit sind festgelegt.

2. Rahmenbedingungen für den Unterricht

2.1 Parkmöglichkeiten sind vorhanden.
2.2 Hinweise in den Gebäuden und zu den Räumen sind vorhanden.

2.3 Behindertengerechte Zugänge und sanitäre Anlagen sind vorhanden.
2.4 Flexibilität bei der Öffnung der Gebäude
2.5 Die Schlüsselübergabe ist geregelt.
2.6 Der Kontakt zu den Ansprechpartnern der Gebäude wird gepflegt.
2.7 Die Sauberkeit der Räume und sanitären Anlagen ist sichergestellt.
2.8 Gute Beleuchtung (innen und außen)
2.9 Berücksichtigung von Parallelveranstaltungen, Lärmbelästigungen
2.10 Eine Teeküche ist vorhanden.
2.11 Schulräume
2.12 geeignete Räume
2.13 angenehme Lernatmosphäre
2.14 Medientechnische Grundausstattung steht zur Verfügung (Kassettenrekorder, Fernseher, Video, OHP, PC, Beamer, CD-Player).
Standard 2
2.15 Die VHS verfügt über eigene Unterrichtsräume.

3. Beratungsqualität

3.1 Beratung hinsichtlich des Programms ist sichergestellt.
3.2 Die Mitarbeiter/innen sind kundenorientiert und fachlich kompetent.
3.3 Zeiten für Beratungsgespräche sind vorhanden.
3.4 Auf Alternativen wird hingewiesen.
3.5 Das zur Beratung notwendige Material ist vorhanden.

V Ergebnisqualität - Evaluation

1. Mindestens zwei Kurse/Semester werden evaluiert.
2. Geeignete Instrumente zur Evaluation werden eingesetzt.
3. Beschwerden werden umgehend bearbeitet.