

Das **Qualitätsmanagement-Modell** **Bildungsdienstleistungen** nach **Gütesiegelverbund Weiterbildung**

Version 2023



Das Qualitätsmanagement-Modell Bildungsdienstleistungen nach Gütesiegelverbund Weiterbildung		2
Qualitätsbereich 1	Bildung - Das Bildungsangebot	4
Qualitätsbereich 2	Personal und Professionalisierung	8
Qualitätsbereich 3	Teilnehmende - Teilnehmendenschutz	13
Qualitätsbereich 4	Organisation - Verantwortung und Entwicklung	15

Das Qualitätsmanagement-Modell Bildungsdienstleistungen nach Gütesiegelverbund Weiterbildung

Verabschiedet vom Beirat am 31.10.2023

Qualität der Bildung/Dienstleistung sichern und fortentwickeln

Bildung ist die zentrale Schlüsselaufgabe der Gesellschaft des 21. Jahrhunderts. Die Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität in der Bildung ist das Anliegen des Qualitätsmanagements nach Gütesiegelverbund Weiterbildung.

Bildung ist ein öffentliches Gut. Alle Bildungsbereiche müssen sich dem Thema „Qualität der Bildung“ stellen - von der frühkindlichen Bildung über die schulische, berufliche und universitäre Bildung bis hin zur allgemeinen und beruflichen Weiterbildung. Daher besteht ein öffentliches Interesse an der Qualität der Bildung und Weiterbildung.

Das Qualitätsmanagement-Modell nach Gütesiegelverbund Weiterbildung trägt dazu bei, die Qualität der Bildung/Weiterbildung systematisch zu sichern und weiterzuentwickeln. Die durch externe Begutachtungen überprüfbaren Qualitätsstandards beziehen sich auf

- die Bildung insgesamt, das Bildungsangebot und den Lehr-/Lernprozess
- die Qualifikation und Professionalität des pädagogischen Personals
- den Teilnehmerschutz
- die Seriosität und Verlässlichkeit der Organisation

Das Qualitätsmanagement ist ein Handwerkszeug des qualitätsorientierten Handelns; es dient letztlich dazu, Menschen in ihrem Lernen und ihrer Kompetenzentwicklung zu unterstützen und Möglichkeiten der Teilhabe an Gesellschaft, Kultur und Beschäftigung zu fördern. Dazu ist die Professionalität und Qualität der Mitarbeitenden und ihre gelebte Qualitätskultur eine wichtige Voraussetzung gelingender Qualität der Bildung.

Für wen eignet sich das Qualitätsmanagement-Modell Bildungsdienstleistungen nach Gütesiegelverbund Weiterbildung?

Das QM-Modell Bildungsdienstleistungen richtet sich an Einrichtungen/Organisationen, die bildungsnahe Dienstleistungen anbieten. Gemeint sind hier größere Einrichtungen/Organisationen, die als Teileinrichtung eine Weiterbildungseinrichtung umfassen, oder Einrichtungen/Organisationen, die im kulturellen oder sozialen Bereich Dienstleistungen mit einem Bildungs- bzw. Qualifizierungsanteil anbieten, z.B. Einrichtungen/Organisationen der außerschulischen Bildung wie Bibliotheken oder Museen, der Kinder- und Jugendhilfe oder der Jugendberufshilfe. Das QM-Modell Bildungsdienstleistungen ist analog zum Branchenmodell Weiterbildung aufgebaut. Während das Branchenmodell Weiterbildung die Gestaltung von klassischen Lehr-Lern-Prozessen im Fokus hat, erweitert das QM-Modell der Bildungsdienstleistungen den Blick auf andere relevante Angebotsformate und neue Lernorte, gibt den Einrichtungen/Organisationen aber durch die Standards Fragen an die Hand, die der Überprüfung der Qualität der Organisation, der Dienstleistung, des Services und der Instrumente der Qualitätsentwicklung dienen.

Die Besonderheiten des Qualitätsmanagementmodells Bildungsdienstleitungen nach Gütesiegelverbund Weiterbildung

Das Qualitätsmanagementmodell Bildungsdienstleistungen ist dialog- und entwicklungsorientiert und nimmt Anregungen von Praktiker*innen der Bildung, Bildungsexpert*innen, öffentlichen bildungsnahen Institutionen und Teilnehmenden auf. Es dient dazu, qualitativ hochwertige Bildung und Bildungsangebote zu entwickeln, die individuelle und gesellschaftliche Bedarfe berücksichtigen.

Leitgedanken sind

- die Gemeinwohlorientierung
- die Beteiligungs- und Dialogorientierung
- die Entwicklungsoffenheit und Selbstreflexivität
- die Praxisnähe und -orientierung

Referenzmodell für Qualitätsentwicklung und Zertifizierung in der (Weiter-) Bildung

Das Qualitätsmanagement-Modell nach Gütesiegelverbund ist Referenzmodell des Landes Nordrhein -Westfalen für Qualitätsentwicklung und Zertifizierung in der Weiterbildung. Es ist bundesweit und für ESF-Projekte (Europäischer Sozialfonds) anerkannt, zugelassen für Sprach- und Integrationskurse des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge (BAMF) sowie für das Meister-Bafög und anerkanntes Qualitätsmanagementmodell im Rahmen der AZAV der Bundesagentur für Arbeit.

Qualitätsbereich 1 - Bildung - Das Bildungsangebot

Um eine qualitativ hochwertige Bildung zu gewährleisten, ist es notwendig, die Aktivitäten zur Realisierung der Bildungsangebote/Dienstleistungen regelmäßig einer kritischen Reflexion zu unterziehen, indem Schlüsselprozesse identifiziert, beschrieben, in der Praxis realisiert und reflektiert werden. Den Teilnehmenden kommt als Handlungspartner*innen in den Prozessen zur Realisierung des Angebotes/der Dienstleistung dabei eine wichtige Rolle zu: So berät die Einrichtung/Organisation Interessierte in Fragen der Bildung und richtet die Planung ihres Angebotes/ihrer Dienstleistung an den Interessen der Teilnehmenden und am gesellschaftlichen Bedarf aus.

Zur Schaffung einer lehr-/lernfördernden Beziehung stellt die Einrichtung/Organisationen sicher, dass für den Lernerfolg geeignete Lernorte, Materialien und Medien zur Verfügung stehen und achtet bei der Auswahl des an der Erbringung der Angebote/Dienstleistungen beteiligte Personal auf deren fachliche und pädagogische Kompetenz.

Durch die Umsetzung der im Qualitätsbereich 1 aufgeführten Standards gewährleistet die Einrichtung, dass nötige Ressourcen, angemessene Zeit und der notwendige Raum zur Planung, Durchführung, Auswertung und kontinuierlichen Verbesserung ihres Bildungsangebotes zur Verfügung gestellt wird.

Komponenten	Verfahren/Instrumente	Nr.	Standards GV DL 2023	mögliche Dokumente/Nachweise
Definition von Schlüsselprozessen	Identifizieren der Schlüsselprozesse	DL 1.1	Die Einrichtung/Organisation hat die zur Realisierung ihrer Dienstleistungen/(Bildungs-)Angebote notwendigen Schlüsselprozesse definiert. - Es müssen mindestens folgende Aktivitäten vorkommen: Ermittlung von Bedarfen - Entwicklung von Angeboten/Dienstleistungen - Veröffentlichung der Angebote/Dienstleistungen - Bereitstellung von Ressourcen - Beratung und Gewinnung von Teilnehmenden/Interessent*innen/Kund*innen/Klient*innen - Auswertung und (Weiter-)Entwicklung von Angeboten/Dienstleistungen.	z.B. Übersicht über die Schlüsselprozesse, Prozesslandschaft, Protokolle der Erarbeitung von Prozessen, Prozessmatrix, Verantwortungsmatrix

Komponenten	Verfahren/Instrumente	Nr.	Standards GV DL 2023	mögliche Dokumente/Nachweise
Beschreibung der Schlüsselprozesse	Erstellen der Prozessbeschreibungen, ggfs. Prozesslandschaften oder Schnittstellenmatrizen	DL 1.2	Für die von der Einrichtung/Organisation benannten Schlüsselprozesse sind Prozessverantwortliche benannt und liegen Prozessbeschreibungen vor, die regelmäßig überprüft und bei Bedarf weiterentwickelt werden. Die Prozessbeschreibungen erfüllen folgende Anforderungen: - Die einzelnen Prozessschritte sind aufgeführt. - Die Zuständigkeiten für die einzelnen Prozessschritte sind festgelegt. - Schnittstellen zu anderen Prozessen sind benannt.	z.B. Prozessbeschreibungen, Matrixdarstellungen, Flussdiagramme, Verantwortungsmatrix, Prozessmatrix, Schnittstellenmatrix, Prozesslandschaften
Ermittlung des Bildungsbedarfs	Informationssammlung, Fachgespräche und Fachliteratur, Fachtagungen, Marktrecherche, Marktanalyse, Programmanalyse	DL 1.3	Der Angebotsplanung liegt eine systematische Ermittlung des (Bildungs-)Bedarfs zugrunde.	z.B. Prozessbeschreibung, Protokolle von Planungssitzungen, Auswertungen der Befragungen von Teilnehmenden/Interessent*innen/Kund*innen/Klient*innen, Anregungen von kooperierenden Organisationen
Entwicklung von einzelnen Angeboten/Dienstleistungen	Zielgruppenorientierte didaktisch-methodische Planung von Dienstleistungen/Angeboten, Definition von Anforderungen, Planungsgespräche, -konferenzen, Planung und Durchführung von Zwischenauswertungen, Informationsbeschaffung zu Beratungs-/Lehr-/ Lernmaterialien, Fachtagungen	DL 1.4	Für eine zielgruppenorientierte Planung des Angebotes sind Inhalte, Ziele, Methoden und ggf. Lernergebnisse, weitere Rahmenbedingungen oder Anforderungen definiert.	z.B. Planungsbögen, Konzepte, Curricula, Protokolle, Gesprächsnotizen, Programmausschreibungen, DQR-Materialien
		DL 1.5	Bei der Entwicklung von einzelnen Angeboten/Dienstleistungen stellt die Einrichtung/Organisation die Angemessenheit der zur Erbringung der Angebote/Dienstleistungen eingesetzten Sachmittel und Materialien sicher.	z.B. Planungsbögen, Konzepte, Curricula, Protokolle, Gesprächsnotizen, Programmausschreibungen, DQR-Materialien, Vorgaben für die Kinder- u. Jugendhilfe.

Komponenten	Verfahren/Instrumente	Nr.	Standards GV DL 2023	mögliche Dokumente/Nachweise
Transparente Informationen über Angebote/Dienstleistungen	Veröffentlichung der Angebote/Dienstleistungen	DL 1.6	Die Informationen über Angebote/Dienstleistungen enthält: Ziel, Inhalt, eingesetztes Personal/Lehrkraft, Lernort, Zeit, Dauer, Preis, ggf. zusätzliche Kosten, Teilnahmevoraussetzungen, Gruppengröße, ggf. weitere angebotsspezifische Rahmenbedingungen.	z.B. Programmveröffentlichungen, Flyer, Homepage, Broschüren, Newsletter, Social Media, Wegbeschreibung, Lageplan/Standort, Adressangaben der Veranstaltungsorte; Veranstaltungskalender, Vorgaben für die Kinder- u. Jugendhilfe
		DL 1.7	Es ist bekanntgegeben, wie Interessent*innen die Dienstleistung/das Angebot in Anspruch nehmen können.	z.B. Programmveröffentlichung, Flyer, Homepage, Presse, Social Media, Ausschreibungen der Auftraggebenden
Bereitstellung von Infrastruktur	Regelungen zur Bereitstellung von Räumlichkeiten/ Veranstaltungs- und Lernort sowie deren (medialer) Ausstattung	DL 1.8	Die Einrichtung/Organisation stellt für die jeweiligen Angebote/Dienstleistungen angemessene Räumlichkeiten/Veranstaltungs- oder Lernorte sowie die erforderliche (mediale) Ausstattung zur Verfügung.	z.B. Kursplanungsbögen, Raumplanungsbögen, Begehungsberichte, Hotelbewertungsportale, Auswertungsbögen, Verfahrensanweisungen, Prozessbeschreibungen, Checklisten, Prüfberichte, Inventarlisten
		DL 1.9	Die Einrichtung/Organisation sorgt dafür, dass eigene oder dauerhaft angemietete Räumlichkeiten/Lernorte und deren (mediale) Ausstattung sowie die Einsatzfähigkeit und Verfügbarkeit weiterer Sachmitteln, die zur Erbringung der Angebote/Dienstleistungen erforderlich sind, regelmäßig überprüft werden.	z.B. Verfahrensanweisungen, Prozessbeschreibungen, Begehungsberichte, Inventarlisten, Prüfberichte, Checklisten, exemplarische Adressatenbefragungen
Beratung und Gewinnung von Teilnehmenden, Kund*innen, Klient*innen	Beratung über das einzelne Angebot/Dienstleistung	DL 1.10	Die Einrichtung/Organisation berät Interessierte, Teilnehmende, Kund*innen, Klient*innen bezüglich ihrer Angebote/Dienstleistungen.	z.B. Programmveröffentlichung/Broschüre, Homepage, Presse, Protokolle, Gesprächsprotokolle, Verfahrensbeschreibungen

Komponenten	Verfahren/Instrumente	Nr.	Standards GV DL 2023	mögliche Dokumente/Nachweise
Auswertung und Weiterentwicklung von Angeboten/Dienstleistungen	Überprüfung der einzelnen Angebote/Dienstleistungen	DL 1.11	Die Einrichtung/Organisation überprüft ihre einzelnen Angebote/Dienstleistungen hinsichtlich Inhalte, Ziele, Methoden und ggf. Lernergebnisse, weiterer Rahmenbedingungen oder Anforderungen und entwickelt diese bei Bedarf weiter.	z.B. Auswertung der Teilnehmendenbefragungen, Feedbackbögen, Dozent*innen-Fragebögen, Auswertungen von Feedbackrunden, Gesprächsprotokolle

Qualitätsbereich 2 - Personal und Professionalisierung

Im Qualitätsbereich 2 stehen das hauptberufliche Personal und die freien pädagogischen Mitarbeiter*innen im Zentrum der Qualitätsanforderungen, da diese die wichtigste Ressource für die Bildungseinrichtung darstellen. Sowohl das hauptberufliche Personal als auch die freien pädagogischen Mitarbeiter*innen nehmen im Qualitätsmanagement-Modell nach Gütesiegelverbund Weiterbildung eine zentrale Rolle ein.

Teil 1 - Das hauptberufliche Personal

Die Hauptberuflichkeit des Personals, ob administrativ, pädagogisch, planend, in der Verwaltung oder im Haus- und Servicebereich tätig, stellt ein wichtiges Strukturelement professioneller Bildung dar, denn ein gut ausgebildetes und professionell arbeitendes Personal bietet mit seinem Engagement zugleich die Gewähr für Qualität sowie Bedarfs- und Teilnehmendenorientierung bei der Planung und Durchführung des Angebots/Dienstleistung.

Die Aufgaben des hauptberuflichen Personals sind vielfältig sowie vielschichtig und unterliegen hohen Qualitätsanforderungen durch Teilnehmende/Klient*innen, Kooperationspartner*innen und Auftraggeber*innen. Die Arbeitsfelder sind geprägt von Aufgaben und Tätigkeiten in Bezug auf (Qualitäts-) Management, Organisationsentwicklung, Marketing und Öffentlichkeitsarbeit sowie Angebotsplanung und umfasst Lehrtätigkeiten genauso wie Beratung, Verwaltungs- und sonstige Dienstleistungsarbeiten.

Den hauptberuflich pädagogischen Mitarbeiter*innen kommt dabei die wichtige Aufgabe der Auswahl, Gewinnung und Begleitung der freien pädagogischen Mitarbeiter*innen zu, die die Bildungsangebote zum Teil realisieren.

Komponenten	Verfahren/Instrumente	Nr.	Standards GV DL 2023	mögliche Dokumente/Nachweise
Personalverantwortung	Regelung der Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten für hauptberufliches Personal	DL 2.1	Die Zuständigkeiten für - Personalplanung, - Personalgewinnung, - Personaleinsatz und - Personalentwicklung sind festgelegt, werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf überarbeitet.	z.B. Satzung, Organigramm, Vollmachten, Geschäftsordnung, Dienstanweisungen, Aufgabenbeschreibungen, Vertretungsregelungen
	Regelung der Dienst- und Fachaufsicht	DL 2.2	Die Dienst- und Fachaufsicht über das hauptberufliche Personal ist geregelt.	z.B. Satzung, Organigramm, Vollmachten, Aufgabenbeschreibungen

Komponenten	Verfahren/Instrumente	Nr.	Standards GV DL 2023	mögliche Dokumente/Nachweise
Personalverantwortung	Regelung der Verfahren zur Personalplanung, -gewinnung, -einsatz und -förderung des hauptberuflichen Personals	DL 2.3	Die Verfahren für - Personalplanung, - Personalgewinnung, - Personaleinsatz und - Personalentwicklung sind festgelegt, werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf überarbeitet.	z.B. Verfahrensbeschreibung, Grundsätze der Personalentwicklung, Beschreibung der Personalentwicklung im QM-Handbuch, Vertretungsregelungen
Personalplanung	Festlegung, Beschreibung und Überprüfung von Qualifikations- und Kompetenzanforderungen	DL 2.4	Aufgabenbezogene Qualifikations- und Kompetenzanforderungen für die hauptberuflichen Mitarbeiter*innen sind vorhanden, werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf überarbeitet.	z.B. Stellenbeschreibung, Arbeitsplatzbeschreibungen, Aufgabenbeschreibungen, Anforderungsprofile, Protokolle, Berichte
Personalgewinnung	Erstellung von konkreten Ausschreibungen	DL 2.5	Die für eine Stelle festgelegten aufgabenbezogenen Qualifikations- und Kompetenzanforderungen werden bei der Personalgewinnung zugrunde gelegt.	z.B. konkrete Stellenausschreibung, Verfahrensbeschreibungen, Aufgabenbeschreibung
Personaleinsatz	Festlegung von Zuständigkeiten und Entscheidungsbefugnissen sowie der Aufgabenverteilung	DL 2.6	Die Aufgabenverteilung sowie Zuständigkeiten und Entscheidungsbefugnisse der hauptberuflichen Mitarbeiter*innen sind festgelegt, werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf überarbeitet.	z.B. Aufgabenbeschreibung, Arbeitsplatzbeschreibungen, Stellenbeschreibung, Fachbereichseinteilung, Arbeitsverträge, Dienstanweisungen
Personalförderung und -entwicklung	Mitarbeiter*innen-Gespräche und Befragungen	DL 2.7	Die Zufriedenheit der hauptberuflichen Mitarbeiter*innen wird erfragt.	z.B. Protokolle von Teamsitzungen, Auswertungen von Mitarbeiter*innen-Befragungen, Vermerke von Mitarbeiter*innen-Gesprächen, Protokolle der Management-Reviews

Komponenten	Verfahren/Instrumente	Nr.	Standards GV DL 2023	mögliche Dokumente/Nachweise
Personalförderung und -entwicklung	Mitarbeiter*innen-Gespräche, Erhebung des Fort- und Weiterbildungsbedarfs der hauptberuflichen Mitarbeiter*innen	DL 2.8	Der Fortbildungsbedarf der hauptberuflichen Mitarbeiter*innen fließt in eine Fortbildungsplanung ein, deren Umsetzung dokumentiert wird.	z.B. Protokolle von Teamsitzungen, Fort- und Weiterbildungsplan für Mitarbeiter*innen, Nachweise/Dokumentation über Fortbildungen, Übersicht der stattgefundenen Schulungen
	Regelungen für die Einarbeitung	DL 2.9	Die Einarbeitung neuer Mitarbeiter*innen ist geregelt.	z.B. Einarbeitungsplan/Checkliste, Protokolle von Teamsitzungen

Teil 2 - Die freien pädagogischen Mitarbeiter*innen

Freie pädagogische Mitarbeiter*innen erbringen Leistungen im Auftrag der Einrichtung/Organisation auf der Grundlage eines Dienst- oder Werkvertrages, ohne in der Einrichtung/Organisation fest angestellt zu sein. Hiermit sind u.a. Dozent*innen, Referent*innen und Lehrbeauftragte gemeint. Die freien pädagogischen Mitarbeiter*innen repräsentieren für Teilnehmende zumeist die Weiterbildungseinrichtung/Organisation und verkörpern deren Arbeit und Qualitätsansprüche. Im Zusammenspiel von freien pädagogischen Mitarbeiter*innen und Teilnehmenden realisiert sich letztlich das Produkt Bildung.

Die Qualifikation und sozialen, pädagogisch-lehrenden Kompetenzen der freien Mitarbeiter*innen sind daher von zentraler Bedeutung für den Bildungsprozess/Bildungsdienstleistung und entscheidende Voraussetzung dafür, ob Teilnehmende zu den angestrebten Bildungszielen gelangen können. Die freien pädagogischen Mitarbeiter*innen sind zudem wichtig für die Evaluation des Angebots/der Dienstleistung, für die konkrete Umsetzung des Qualitätsmanagements sowie für die Weiterentwicklung des Bildungsangebotes. Daher kommen der Auswahl und der Gewinnung, dem Einsatz und der Begleitung sowie der Förderung von freien pädagogischen Mitarbeiter*innen eine sehr große Bedeutung zu.

Komponenten	Verfahren/Instrumente	Nr.	Standards GV DL 2023	mögliche Dokumente/Nachweise
Zuständigkeiten für freie pädagogische Mitarbeitende	Regelung der Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten für freie pädagogische Mitarbeiter*innen	DL 2.10	Die Zuständigkeiten für Planung, Gewinnung, Einsatz und Förderung von freien pädagogischen Mitarbeiter*innen, das an der Erbringung der Angebote/Dienstleistungen beteiligt ist, sind festgelegt, werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf überarbeitet.	z.B. Honorarverträge, Aufgabenverteilungspläne, Organigramm
	Auswahlverfahren für die freien pädagogischen Mitarbeiter*innen	DL 2.11	Auswahl- und Beauftragungspraxis für die freien pädagogischen Mitarbeiter*innen, die an der Erbringung der Angebote/Dienstleistungen beteiligt sind, sind definiert, werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf überarbeitet.	z.B. Protokolle/Gesprächsnotizen, Rundschreiben, Vereinbarungen, Anweisungen, Prozessbeschreibung „Bereitstellung von Ressourcen“
Anforderungen an freie pädagogische Mitarbeiter*innen	Festlegung, Beschreibung und Aktualisierung von Qualifikations- und Kompetenzanforderungen	DL 2.12	Aufgabenbezogene Qualifikations- und/oder Kompetenzanforderungen an die freien pädagogischen Mitarbeiter*innen, die an der Erbringung der Angebote/Dienstleistungen beteiligt sind, sind definiert, werden überprüft und bei Bedarf überarbeitet.	z.B. Kursplanungsbögen, Anforderungsprofile, Protokolle, Prozessbeschreibung „Bereitstellung von Ressourcen“, Gesprächsvermerke, Homepage

Komponenten	Verfahren/Instrumente	Nr.	Standards GV DL 2023	mögliche Dokumente/Nachweise
Gewinnung von freien pädagogischen Mitarbeiter*innen	Konkrete Beauftragungen	DL 2.13	Die für das Angebot/Dienstleistung festgelegten Qualifikations- und/oder Kompetenzanforderungen werden bei der Gewinnung der freien pädagogischen Mitarbeiter*innen zugrunde gelegt.	z.B. Ausschreibungen zur Personalsuche von freier Mitarbeitenden, Verfahrensbeschreibungen/Prozessbeschreibung
Zusammenarbeit mit den freien pädagogischen Mitarbeiter*innen	Regelungen für die Zusammenarbeit mit den freien pädagogischen Mitarbeitern*innen	DL 2.14	Die Zusammenarbeit der freien Mitarbeiter*innen, die an der Erbringung der Angebote/Dienstleistungen beteiligt sind, mit der Einrichtung/Organisation ist geregelt.	z.B. Gesprächsleitfaden, Information für Dozent*innen/Lehrkräfte, Leitfaden für freie Trainer*innen, Betreuer*innen und Referent*innen
	Gespräche mit freien pädagogischen Mitarbeiter*innen	DL 2.15	Die Zufriedenheit der freien pädagogischen Mitarbeiter*innen, die an der Erbringung der Angebote/Dienstleistungen beteiligt sind, wird erfragt.	z.B. z.B. Auswertungen von Befragungen, Gesprächsnotizen, Auswertung Feedback

Qualitätsbereich 3 - Teilnehmende - Teilnehmendenschutz

Die (Weiter-)Entwicklung der Kompetenz und die Zufriedenheit der Teilnehmenden sind zentrales Ziel bei der Realisierung eines hochwertigen Bildungsangebotes und fester Bestandteil der Qualitätsbestrebungen der Bildungseinrichtung. Die Teilnehmenden sind als Handlungspartner*in im Qualitätsmanagement systematisch berücksichtigt und somit Gegenstand eines jeden Qualitätsbereichs.

Dieser Qualitätsbereich widmet sich den konkreten Maßnahmen zum Schutz der Teilnehmenden im Sinne des Verbraucherschutzes, der sich in der Umsetzung gesetzlicher Vorgaben äußert. Zugleich ist er darauf gerichtet, die Beteiligung der Teilnehmenden zur Äußerung von Anregungen, Lob/Anerkennung und Kritik zu fördern und für die Anstrengungen der Einrichtungen/Organisationen zur kontinuierlichen Verbesserung zu nutzen.

Komponenten	Verfahren/Instrumente	Nr.	Standards GV DL 2023	mögliche Dokumente/Nachweise
Schutz der Teilnehmenden, Kund*innen, Klient*innen	Veröffentlichung der Geschäfts-/oder Teilnahmebedingungen	DL 3.1	Die Geschäfts-/Teilnahmebedingungen sind veröffentlicht, sofern nicht individuelle Vorgaben der Auftraggebenden entgegenstehen.	z.B. Programmheft, Flyer, Homepage, individuelle Vorgaben von Auftraggebenden
	Abgleich der Geschäfts-/Teilnahmebedingungen mit aktuellen gesetzlichen Vorgaben	DL 3.2	Die Einrichtung/Organisation überprüft und dokumentiert die Übereinstimmung ihrer allgemeinen Geschäfts-/Teilnahmebedingungen mit den aktuellen gesetzlichen Vorgaben sofern nicht individuelle Vorgaben der Auftraggebenden entgegenstehen.	z.B. Protokolle, Prüfbestätigungen, individuelle Vorgaben von Auftraggebenden
	Regelmäßige Information über die Bestimmungen der betreffenden Gesetze und Verordnungen	DL 3.3	Regelungen zur Einhaltung der aktuell geltenden Bestimmungen von Datenschutz, Brandschutz, Arbeitsschutz und Sicherheitsbestimmungen liegen vor. Es ist dokumentiert, welche gesetzlich-behördlichen Anforderungen für die Einrichtung/Organisation gültig sind und wie die Anforderungen eingehalten werden.	z.B. Protokolle, Dokumentation der Zuständigkeiten, Prozessbeschreibungen, Datenschutzmanagementsystem, Brandschutzkonzept Begehungsberichte, Prüfberichte, Nutzungs- und Mietverträge, Sicherheitsstrategien, Gefährdungsbeurteilungen, Notfallorganisation, Schutzkonzepte

Komponenten	Verfahren/Instrumente	Nr.	Standards GV DL 2023	mögliche Dokumente/Nachweise
Schutz der Teilnehmenden, Kund*innen, Klient*innen	Veröffentlichung von Rückmel- demöglichkeiten für Teilneh- mende, Kund*innen, Klient*in- nen	DL 3.4	Es ist bekannt gemacht, wie Anregungen, Lob/An- erkennung und Kritik eingebracht werden kön- nen.	z.B. Rückmeldekarten, Beschwerdebuch, For- mular auf der Homepage, Meckerkasten, Hin- weise für freie pädagogische Mitarbeiter*in- nen, die an der Erbringung der Ange- bote/Dienstleitungen beteiligt ist
	Vereinbarungen, Anweisungen	DL 3.5	Regelungen für die Rückmeldung an die Absen- der*innen von Beschwerden liegen vor.	z.B. Protokolle, Prozessbeschreibung Be- schwerdemanagement, Verfahrensanwei- sung

Qualitätsbereich 4 - Organisation - Verantwortung und Entwicklung

Die Bildungseinrichtung als Organisation stellt für das hauptberufliche Personal, die freien pädagogischen Mitarbeiter*innen, die jeweilige Zielgruppe, Auftraggebende sowie die Öffentlichkeit den äußeren Rahmen, die Infrastruktur für die Erstellung, Ausgestaltung und Durchführung des Angebots oder der Dienstleistung dar. Dabei wird die innere und äußere Leistungsfähigkeit, die innere und äußere Wahrnehmung ihrer Arbeit nicht allein von ihren Produkten, den Angeboten/Dienstleistungen, bestimmt. Auch der Umgang mit Beschäftigten und Kund*innen, Klient*innen, Auftraggeber*innen sowie Teilnehmenden – letztlich die Organisationskultur und die gelebte Qualitätskultur, die sich nach innen und außen vermittelt, fließt in die innere und äußere Leistungsfähigkeit ein.

Zu diesem Zweck muss die Einrichtung/Organisation ihr Profil, Selbstverständnis und ihren Bildungsauftrag definieren, den Organisationsaufbau und das Leitungssystem mit Verantwortlichkeiten, Kompetenzen und Anforderungen sowie die Finanzverantwortung festlegen. Des Weiteren entwickelt und formuliert sie mit ihrer Qualitätspolitik die sich daraus ergebenden Qualitätsplanungen als Richtlinie ihres Handelns und implementiert ein Verfahren zur Erfassung und Verarbeitung von Anregungen, Lob/Anerkennung und Kritik, womit zugleich das praktische Organisationshandeln regelmäßig überprüft wird.

Die Leistungsfähigkeit der Organisation spiegelt sich in Leistungs-Statistiken und den vielfältigen anderweitig erhobenen Informationen und Daten, die der Auswertung und Bewertung unterliegen, die schließlich die Grundlage des Berichtswesens der Organisation darstellen. Die der Qualitätsüberprüfung und -sicherung entnommenen Schlussfolgerungen münden letztlich in einen Kreislauf der ständigen Qualitätsverbesserung und damit der Weiterentwicklung der Organisation und des in ihr und für sie arbeitenden Personals.

Komponenten	Verfahren/Instrumente	Nr.	Standards GV DL 2023	mögliche Dokumente/Nachweise
Profil der Einrichtung/Organisation/Selbstverständnis/spezifischer Bildungsauftrag	Klärung und Festlegung des Selbstverständnisses, Leitbildentwicklung, Konzeptionsentwicklung	DL 4.1	Das inhaltliche Profil der Einrichtung/Organisation wird entweder durch Satzung, Leitbild oder Konzeptionen dargestellt, regelmäßig überprüft und bei Bedarf überarbeitet.	z.B. Satzung, Leitbild, Portrait der Einrichtung/Organisation, Konzeption, Veröffentlichungen, Protokolle
Organisationsaufbau	Erstellung eines Organigramms oder eines Organisationsplanes	DL 4.2	Der Organisationsaufbau der Einrichtung/Organisation ist beschrieben.	z.B. Organigramm, Satzung, Geschäftsordnung, Organisationspläne, Übersicht über die Bildungsbereiche, Standortübersicht
	Aufstellung eines Stellenplans oder einer Stellenübersicht, Übersicht über das an der Erbringung der Angebote/Dienstleistungen beteiligte Personal	DL 4.3	Aufzeichnungen über das gesamte hauptberufliche Personal und die freien pädagogischen Mitarbeiter*innen, die an der Erbringung der Angebote/Dienstleistungen beteiligt sind, liegen vor.	z.B. Stellenplan, Stellenübersicht, Übersicht über die freien Mitarbeiter*innen

Komponenten	Verfahren/Instrumente	Nr.	Standards GV DL 2023	mögliche Dokumente/Nachweise
Leitungssystem und -verantwortung	Organisation der Leitungsprozesse, Wahrnehmung von Verantwortung, Beratungs- und Entscheidungsprozesse	DL 4.4	Das Leitungssystem mit Aufgaben und Verantwortlichkeiten ist beschrieben: - Aufgaben der Leitung - Aufgaben der Gremien	z.B. Satzungen, Geschäftsordnungen, Organigramm, Dienstanweisungen
Finanzverantwortung	Regelung der Zuständigkeiten	DL 4.5	Die Zuständigkeiten für das Finanz- und Rechnungswesen sind festgelegt.	z.B. Satzung, Geschäftsordnung, Protokolle
	Erstellung und Verabschiedung eines Haushaltsplans	DL 4.6	Ein Haushaltsplan liegt vor.	z.B. Haushaltsplan, Protokolle von Leitungsgremien, Trägerversammlung
	Erstellen und Verabschieden eines Jahresabschlusses, einer Bilanz	DL 4.7	Ein Jahresabschluss liegt vor.	z.B. Haushaltsabschluss, Gewinn- und Verlustrechnung, Bilanz, Geschäftsbericht
	Festlegung der Regelungen, Rechnungsprüfung	DL 4.8	Regelungen für die Rechnungsprüfung liegen vor.	z.B. Satzung, Geschäftsordnung, Rechnungsprüfungsberichte, Protokolle
Marketing	Marktbeobachtung, Trendanalysen, Marktpositionierung, CI-Konzept, Öffentlichkeitsarbeit	DL 4.9	Die Einrichtung/Organisation verfügt über ein Marketingkonzept.	z.B. Erhebungen, Analysen, Protokolle von Konferenzen, Veröffentlichungen, Strategiepapier
Qualitätspolitik	Beschlüsse zur Beauftragung der Leitung	DL 4.10	Die Verantwortung der Leitung für das Qualitätsmanagement und den kontinuierlichen Verbesserungsprozess ist festgelegt.	z.B. Geschäftsordnung, Dienstvereinbarung, Protokolle
	Grundlagenbeschlüsse zur Qualitätspolitik, Diskussion, Verabschiedung und Bekanntgabe der Qualitätspolitik	DL 4.11	Die Leitung oder die verantwortlichen Gremien haben die Qualitätspolitik festgelegt und in der Einrichtung/Organisation bekannt gegeben.	z.B. Protokolle von Entscheidungsgremien, Protokolle von Teamsitzungen, Veröffentlichungen zur Qualitätspolitik, Selbstdarstellung, Rundschreiben, Mitteilungen, Protokolle von Management-Reviews

Komponenten	Verfahren/Instrumente	Nr.	Standards GV DL 2023	mögliche Dokumente/Nachweise
Qualitätsplanung	Ist-Analyse, Festlegung und Bekanntgabe von Qualitätszielen	DL 4.12	Qualitätsziele sind formuliert und in der Einrichtung/Organisation bekannt gegeben.	z.B. Dokumentation der Ziele, Protokolle von Leitungsgremien, Protokolle von Teamsitzungen, Rundschreiben, Mitteilungen
	Ist-Analyse, Erstellen eines Zeitplans zur Überprüfung der Qualitätsziele	DL 4.13	Die Qualitätsziele werden in festgelegten Abständen überprüft.	z.B. Protokolle von Leitungsgremien, Protokolle von Teamsitzungen, Zielvereinbarung, QM-Zeitplan, Protokolle der Management-Reviews
	Benennung der*des Qualitätsmanagementbeauftragten und Festlegen seiner*ihrer Aufgaben	DL 4.14	Die Leitung benennt eine*einen Qualitätsmanagementbeauftragte*n, für den*die eine Aufgabenbeschreibung vorliegt.	z.B. Aufgabenbeschreibung, Anlage zum Arbeitsvertrag, Dienstanweisung, Organigramm
Qualitätslenkung	Teamsitzungen, Bildung von Steuerungsgruppen und Qualitätszirkeln, Jour Fix	DL 4.15	Die hauptberuflichen Mitarbeiter*innen sind in das Qualitätsmanagement einbezogen.	z.B. Protokolle, Rundschreiben
	Aufbau und Pflege eines Systems zur Dokumentenlenkung, Erstellung von Verfahrensanweisungen, Vereinbarungen zum Layout von Dokumenten, Information aller Mitarbeiter*innen	DL 4.16	Es existiert ein Verfahren zur Lenkung von Dokumenten, das allen betroffenen hauptberuflichen Mitarbeiter*innen bekannt ist.	z.B. Verfahrensanweisung zur Dokumentenlenkung, Dokumentenliste, Dokumentation von Beschlüssen zur Gestaltung von Dokumenten, Protokolle, Rundschreiben, Mitteilungen
Qualitätslenkung	Identifizierung von Prozessen, Erstellen einer Prozesslandschaft, Erstellen von Prozessbeschreibungen	DL 4.17	Die Einrichtung/Organisation hat über die Schlüsselprozesse hinaus die für sie relevanten Prozesse identifiziert. Für die von der Einrichtung/Organisation identifizierten relevanten Prozesse sind Prozessverantwortliche benannt und liegen Prozessbeschreibungen vor, die regelmäßig überprüft und bei Bedarf weiterentwickelt	z.B. Protokolle, Übersichten über Prozesse, Prozessmatrix, Diagramme, Prozesslandschaften, Prozessbeschreibungen, Flussdiagramme, Ablaufpläne

Komponenten	Verfahren/Instrumente	Nr.	Standards GV DL 2023	mögliche Dokumente/Nachweise
			werden. Die Prozessbeschreibungen erfüllen folgende Anforderungen: - einzelne Prozessschritte sind aufgeführt - Zuständigkeiten für die einzelnen Prozessschritte sind festgelegt - Schnittstellen zu anderen Prozessen sind benannt	
	Aufbau und Pflege des QM-Handbuchs	DL 4.18	Das QM-Handbuch liegt vor. Es muss mindestens enthalten: - Satzung/Leitbild/Konzeption - Qualitätspolitik, Organisationsaufbau - Beschreibung der Schlüssel- und relevanten Prozesse - Verbesserungs- und Beschwerdemanagement	QM-Handbuch
Verbesserungs- und Beschwerdemanagement	Einrichten und Beschreibung des Verbesserungs- und Beschwerdemanagements	DL 4.19	Es existiert ein Verfahren zur systematischen Erfassung und Bearbeitung von Anregungen, Lob/Anerkennung und Kritik.	z.B. Prozessbeschreibung Verbesserungs- und Beschwerdemanagement, Verfahrensanweisung zum Verbesserungs- und Beschwerdemanagement, Beschwerdeerfassungsbogen, Maßnahmen-Plan, KVP-Maßnahmenlisten
	Information aller Mitarbeiter*innen	DL 4.20	Das Verfahren zur systematischen Erfassung und Bearbeitung von Anregungen, Lob/Anerkennung und Kritik, ist dem betroffenen Personal bekannt.	z.B. Protokolle, Rundschreiben, Mitteilungen

Komponenten	Verfahren/Instrumente	Nr.	Standards GV DL 2023	mögliche Dokumente/Nachweise
Verbesserungs- und Beschwerdemanagement	Auswertungsverfahren, Teamsitzungen, Strategieworkshops, Management-Review	DL 4.21	Die Einrichtung/Organisation stellt sicher, dass Anregungen, Lob/Anerkennung und Kritik ausgewertet werden.	z.B. Verfahrensanweisungen, Prozessbeschreibung Verbesserungs- und Beschwerdemanagement, Protokolle, Maßnahmenliste, Protokolle der Management-Reviews
Systematische Datenerhebung	Erfassen und Aufarbeitung von Daten, Statistiken, Regelungen zur Durchführung von Befragungen, Befragungen, Statistische Erhebungen, Meetings	DL 4.22	Es erfolgt eine regelmäßige und systematische Datenerhebung über die Leistungen der Einrichtung/Organisation und zur Zufriedenheit von Teilnehmenden, Kund*innen, Klient*innen, und ggf. von kooperierenden Einrichtungen bzw. Auftraggebern.	z.B. Geschäftsberichte, Statistiken, Verwendungsnachweise, Jahresrechnung, Feedbackbögen, Anweisungen zur Durchführung von Befragungen, Ergebnisprotokolle, Gesprächsnotizen, Protokolle von Konferenzen und Meetings
		DL 4.23	Die Verantwortlichkeiten und Parameter für die Datenerhebungen sind festgelegt.	z.B. Protokolle, Dienstanweisungen, Hinweise für Dozenten*innen, Gesprächsnotizen, Frage-/Evaluationsbogen, Erhebungsbogen
Auswertung von Daten und Informationen	Auswertung der Feedbackbögen, des Verbesserungs- und Beschwerdemanagements, der Mitarbeiter*innen-Zufriedenheit, von Veranstaltungen, von Statistiken	DL 4.24	Es erfolgt eine systematische, regelmäßige und dokumentierte Auswertung der erhobenen Daten und eingegangenen Informationen.	z.B. Statistiken, Auswertungsraster, Diagramme, Berichte, Protokolle, Auswertungen
	Bewertung der Informationen durch die Leitung/Geschäftsführung	DL 4.25	Eine Einschätzung der Leitung/Geschäftsführung zu den eingegangenen Informationen und ausgewerteten Daten der Einrichtung/Organisation liegt vor.	z.B. Geschäftsberichte, Jahresberichte, Protokolle von Leitungsgremien, Protokoll Management-Review

Komponenten	Verfahren/Instrumente	Nr.	Standards GV DL 2023	mögliche Dokumente/Nachweise
Berichtswesen	Informationsmanagement, Festlegen der Bestandteile des Berichtswesens, der Berichtsstruktur, der Berichterstattung	DL 4.26	Es existiert ein systematisches Berichtswesen, in dem - die Verantwortlichkeiten für die Berichterstellung und die -entgegennahme, - die Gegenstände und Inhalte sowie - der Turnus der Berichterstattung festgelegt sind.	z.B. Übersicht zum Berichtswesen, Verfahrensanweisungen, Informationsmatrix, Jahresbericht, Jahresrechnung, Geschäftsberichte
Überprüfung und Verbesserung des QM-Systems	Auditplanung, Durchführung interner Audits, kollegiale Visitation	DL 4.27	Interne Audits werden geplant und in von der Einrichtung/Organisation festgelegten Abständen durchgeführt.	z.B. Auditplan, Protokolle von internen Audits, Maßnahmenlisten
	Durchführung einer Systemüberprüfung	DL 4.28	Die Einrichtung/Organisation überprüft vor jeder Rezertifizierung ihr gesamtes QM-System hinsichtlich seiner Vollständigkeit, Aktualität, Zweckmäßigkeit, der praktischen Umsetzung sowie der Dokumentation.	z.B. Checkliste Systemüberprüfung, Protokolle von Systemüberprüfungen
Überprüfung und Verbesserung des QM-Systems	Planung und Durchführung von Management-Reviews; Bewertung der Daten, Informationen, Auswertungen und Überprüfungen	DL 4.29	Management-Reviews erfolgen in festgelegten Abständen und umfassen mindestens: die Umsetzung der Qualitätsziele, die Ergebnisse der internen Audits, die Zufriedenheit von Teilnehmenden, Kund*innen, Klient*innen, des hauptberuflichen Personals sowie der freien pädagogischen Mitarbeiter*innen, die an der Erbringung der Angebote/Dienstleistungen beteiligt sind und ggf. von kooperierenden Einrichtungen bzw. Auftraggebern sowie die Auswertung des Verbesserungs- und Beschwerdemanagements, die Leistungsstatistiken.	z.B. Planungsbögen für Management-Reviews, Protokolle der Management-Reviews, Maßnahmenlisten, Verfahrensanweisungen

Komponenten	Verfahren/Instrumente	Nr.	Standards GV DL 2023	mögliche Dokumente/Nachweise
Überprüfung und Verbesserung des QM-Systems	Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung	DL 4.30	Die Einrichtung/Organisation gewährleistet, dass die Ergebnisse der Management-Reviews und die Daten des Berichtswesens in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess einfließen.	z.B. Protokolle der Management-Reviews, Maßnahmen-Plan, KVP-Liste, Protokolle von Teamkonferenzen