

**Volkshochschule
Lübecker Land**

Zweckverband der Städte
Espelkamp, Lübecke,
Preußisch Oldendorf, Rahden
und der Gemeinden
Hüllhorst und Stemwede

Qualitätsmanagementhandbuch

Öffentlicher Teil

nach DIN EN ISO 9001:2008

**VHS Lübecker Land
Gemeinsame Geschäftsstelle
Wilhelm-Kern-Platz 4 • 32339 Espelkamp**

**Telefon 05772 9771-0
Telefax 05772 9771-30
E-Mail info@vhs-luebbeckerland.de
Internet www.vhs-luebbeckerland.de**

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	4
1	Qualitätspolitik und Leitbild der VHS Lübbecker Land
1.1	Qualitätspolitik
1.1.1	Der Auftrag der VHS.....
1.1.2	Das Angebot der VHS
1.1.3	Der Kundenkreis der VHS.....
1.1.4	Die Beschäftigten der VHS
1.2	Die Qualitätsziele der VHS
1.3	Datenschutz.....
2	Organigramm
3	Das Qualitätsmanagementsystem
3.1	Aufbau und Struktur des Qualitätsmanagementhandbuchs
3.2	Qualitätsmanagementbeauftragter bzw. -beauftragte
3.3	Interne Qualitätsaudits
3.4	Managementbewertung
4	Prozessbeschreibungen
4.1	Semesterangebot/Semesterrahmenplanung (Grobplanung)
4.1.1	Feinplanung von Angeboten
4.1.2	Tagesfahrten und Studienreisen
4.1.3	Auftragsmaßnahmen
4.1.3.1	Firmen- und Inhouseschulungen.....
4.1.3.2	Öffentliche Hand
4.2	Programmerstellung
4.2.1	Auswahl von Kursleitern und Kursleiterinnen
4.2.2	Raumplanung
4.2.3	Kurseingabe in das VHS-Verwaltungsprogramm
4.2.4	Lehraufträge
4.2.5	Programmhefterstellung.....
4.2.6	Internetauftritt
4.3	Öffentlichkeitsarbeit
4.3.1	Teilnehmerakquise
4.3.1.1	Publikationen (Broschüren, Faltblätter, Plakate)
4.3.1.2	Werbemaßnahmen für gefährdete Kurse.....
4.3.2	Kursberatung
4.3.3	Buchung von Veranstaltungen
4.3.3.1	Anmeldungen von Teilnehmenden
4.3.3.2	Abmeldungen von Teilnehmenden
4.3.3.3	Ummeldungen von Teilnehmenden
4.4	Kursdurchführung
4.4.1	Versand von Kursunterlagen
4.4.2	Rückgabe von Kursunterlagen.....
4.4.3	Ausfall von einzelnen Kurstagen.....
4.5	Auswertung einer Veranstaltung
4.5.1	Beschwerdemanagement und Verbesserungsvorschläge.....
4.5.2	Teilnehmerbefragungen.....
4.5.3	Drop-out-Quote.....
4.5.4	Ausstellung von Teilnahmebescheinigungen
4.6	Zahlungsverkehr
4.6.1	Teilnehmende.....
4.6.1.1	Lastschriftverfahren
4.6.1.2	Barzahlungen

4.6.1.3	Gebührenrechnungen.....	23
4.6.1.4	Mahnwesen	24
4.6.1.5	Rücklastschriften	24
4.6.1.6	Rückerstattungen von Kursgebühren.....	24
4.6.2	Kursleiterhonorare	24
4.7	Beschaffung und Lieferantenbewertung.....	24
4.7.1	Kursleiter und Kursleiterinnen.....	25
4.7.2	Dienstleister.....	25
4.7.2.1	EDV-Dienstleister	25
4.7.2.2	Reiseunternehmen	25
4.7.2.3	Handwerksbetriebe.....	25
4.7.3	Materialanforderung.....	26
4.7.3.1	Bestellungen von allgemeinem Bürobedarf.....	26
4.7.3.2	Bestellungen von Lehr- und Unterrichtsmitteln.....	26
4.7.3.3	Bestellungen von Einrichtungsgegenständen	26
5	Führung und Steuerung	27
5.1	Führung durch (politische) Gremien.....	27
5.1.1	Die Zweckverbandsversammlung	27
5.1.2	Der Vorstand	27
5.1.3	Die VHS-Konferenz (Planungskonferenz).....	27
5.1.4	Die Kursleiterversammlung.....	28
5.1.5	Kurssprecherversammlung	28
5.2	Controlling	28
5.2.1	Finanzplanung	28
5.2.2	Haushaltsüberwachung	28
5.2.3	Zielplanung des Weiterbildungsprogramms	29
5.2.4	Statistik.....	29
5.2.4.1	DIE-Statistik, VHS-Zusatzstatistik d. Landesverbandes NRW, NRW-Berichtswesen ..	30
5.2.4.2	VHS-Statistiken	30
5.3	Marketing.....	30
5.4	Personal	31
5.4.1	Hauptamtliche Pädagogische Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen.....	31
5.4.2	Verwaltung	31
5.4.3	Neue Mitarbeitende	31
5.4.4	Hausmeister und Hausmeisterinnen	32
5.4.5	Nebenamtliche Kursleiter und Kursleiterinnen	32
5.4.6	Weiterbildung.....	32
5.4.7	Personalentwicklung und -planung	32
5.4.8	Personalführung	33
5.4.8.1	Teambesprechungen.....	33
5.4.8.2	Leitungsteambesprechungen.....	34
5.4.8.3	VHS-/Planungs-Konferenz.....	34
5.4.8.4	Perspektivgespräche	34
5.4.8.5	Interne Audits	34
5.5	Strategische Weiterentwicklung.....	35
6	Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen	36
6.1	Lenkung von Dokumenten	36
6.2	Lenkung von Aufzeichnungen.....	36
6.3	Dokumente in der EDV	37
6.4	VHS-Verwaltungsprogramm	37
6.5	VHS-Webseite	37
7	Abschließende Bemerkungen.....	38
8	Verzeichnis der Abkürzungen.....	39

Vorwort

Wir setzen auf Qualität!

Qualität ist, wenn der Kunde oder die Kundin wiederkommt und nicht die Ware. Was für den Handel gilt, gilt auch für die VHS Lübbecker Land: eine hohe Kundenzufriedenheit ist unser vorrangiges Ziel, und wer aufgehört hat besser zu werden, hat aufgehört gut zu sein!

Um dies auch in Zukunft sicherzustellen, haben wir das Qualitätsmanagementsystem (QMS) nach DIN EN ISO 9001:2008 eingeführt. Dabei werden geltende Qualitätsstandards zugrunde gelegt und Verfahren eingesetzt, die auf eine systematische und kontinuierliche Verbesserung des Angebots und der Organisation zielen. Das QMS nach DIN EN ISO 9001:2008 hat Gültigkeit für die gesamte VHS Lübbecker Land.

Wir haben keine Prozesse, die wir nicht abschließend bewerten können (Normforderung nach Kap. 7.5.2 der DIN EN ISO 9001:2008).

Ausgeschlossen ist der Bereich der Bildungsscheckberatung, da dieser nicht zu den Kernaufgaben der VHS zählt.

Um die Kundenorientierung der Einrichtung auf eine breite Basis zu stellen, wurde und wird die Definition der Qualitätspolitik mit den Mitarbeitenden der VHS, den Örtlichen Beauftragten und den gewählten Vertretungen diskutiert.

Die Dokumentation wird in der überarbeiteten Version durch die Leitung der VHS Lübbecker Land mit nachfolgender Unterschrift mit Wirkung zum 18.03.2016 formell freigegeben.



(Anke Steinhauer)

1 Qualitätspolitik und Leitbild der VHS Lübbecker Land

1.1 Qualitätspolitik

1.1.1 Der Auftrag der VHS

Die VHS Lübbecker Land ist eine öffentliche, parteipolitisch und konfessionell nicht gebundene Einrichtung der Weiterbildung auf der Grundlage des 1. Weiterbildungsgesetzes in der Fassung der Bekanntmachung vom 14.04.2000, geändert durch Gesetz vom 15.02.2005.

Wir dienen der Jugend- und Erwachsenenbildung im Altkreis Lübbecke (ehemaliger Kreis Lübbecke, bestehend aus den Städten Espelkamp, Lübbecke, Preußisch Oldendorf und Rahden sowie den Gemeinden Hüllhorst und Stemwede) und unterstützen die persönliche und berufliche Weiterbildung der Menschen in dieser ländlichen Region. Wir verstehen uns als modernes kommunales Weiterbildungszentrum und Treffpunkt für Bildung, Qualifizierung und Kultur. Wichtigste Aufgabe ist es dabei, ein qualitativ hochwertiges, bedarfsgerechtes und bezahlbares Bildungsangebot vorzuhalten. Grundlage der Arbeit ist die von der Zweckverbandsversammlung beschlossene Satzung.

Als moderner Dienstleister verpflichten wir uns zur Einhaltung von nachprüfbaren und angemessenen Qualitätsstandards im Rahmen eines eingeführten QMS und arbeiten beständig daran, unsere Dienstleistung zu verbessern.

1.1.2 Das Angebot der VHS

Unsere Veranstaltungen fördern die Entfaltung der Persönlichkeit, stärken die Fähigkeit zur Mitgestaltung des demokratischen Gemeinwesens, helfen die Anforderungen der Arbeitswelt zu bewältigen, vermitteln Perspektiven angesichts wachsender Orientierungslosigkeit und ermöglichen die kreativen und gesundheitsfördernden Potentiale zu entfalten.

Wir bieten Vorträge, Kurs- und Lehrangebote in allen Programmbereichen an, insbesondere in den Bereichen Politik-Gesellschaft-Umwelt, Kultur-Gestalten, Gesundheitsbewegung, Sprachen, Arbeit-Beruf-Computer-Digitale Welt und Schulabschlüsse-Grundbildung-Bildungsberatung-Arbeitnehmerweiterbildung.

Unser Angebot ist weltanschaulich, parteipolitisch und konfessionell neutral.

Die Programmplanung richtet sich an den aktuellen Lern- und Entwicklungsbedürfnissen unterschiedlicher Kundengruppen aus.

Die Trägergemeinden des Zweckverbandes VHS Lübbecker Land stellen gemäß der Zweckverbandssatzung der VHS erwachsenengerecht ausgestattete Unterrichtsräume zur Verfügung. Für den EDV-Bereich im Schulort Espelkamp steht der VHS in der

Mittwaldschule ein Unterrichtsraum zur Verfügung, der mit eigenen modernen Medien ausgestattet ist.

Neben dem in unserem Programmheft veröffentlichten Pflichtangebot konzipieren wir maßgeschneiderte Sonderprogramme (Bildung auf Bestellung).

1.1.3 Der Kundenkreis der VHS

Der Kundenkreis der VHS Lübbecke Land setzt sich aus allen Menschen (in der Regel ab dem 16. Lebensjahr) zusammen, die sich über die Schulzeit hinaus in Kursen, Einzelveranstaltungen, Arbeitsgemeinschaften, Seminaren etc. weiterbilden möchten.

Darüber hinaus versuchen wir, Voraussetzungen und Möglichkeiten zur Orientierung und Selbstfindung zu schaffen.

Unsere Kunden und Kundinnen finden bei uns das Weiterbildungsangebot, das sie in ihrer jeweiligen individuellen, persönlichen und beruflichen Situation weiterbringt und weiterqualifiziert.

Für Unternehmen, Verwaltungen, Vereine und Verbände, Privatpersonen, Schulen, Kindergärten und -tageseinrichtungen entwickeln wir auf den Einzelfall zugeschnittene Qualifizierungsangebote.

Die Zufriedenheit unserer Kunden und Kundinnen hat Vorrang bei allen unseren Aktivitäten.

Die Beteiligung auch bildungsferner Schichten ist uns eine Verpflichtung.

1.1.4 Die Beschäftigten der VHS

Wir haben sehr unterschiedliche Qualifikationsprofile und berufliche Hintergründe. Daraus ergeben sich ein vielseitiges Wissen und differenzierte Erfahrungen, die wir in die Kursplanung einfließen lassen.

Wir arbeiten kontinuierlich mit lokalen, regionalen und bundesweiten Netzwerken (u. a. Deutscher Volkshochschulverband, Landesverband der Volkshochschulen von NRW e. V., Arbeitsgemeinschaft der Volkshochschulen im Regierungsbezirk Detmold) und verfügen über langjährige Erfahrungen und Kontakte im Weiterbildungsbereich.

Mit der Durchführung unserer Veranstaltungen beauftragen wir fachlich kompetente KL, die in der Regel über langjährige Erfahrungen in der Erwachsenenbildung verfügen.

1.2 Die Qualitätsziele der VHS

Aus unserer Qualitätspolitik lassen sich folgende übergeordnete Qualitätsziele ableiten:

- Ständige Verbesserung bestehender und bedarfsgerechter und flächendeckender Weiterbildungsangebote.
- Die VHS Lübbecker Land strebt eine jährliche Innovationsquote von mindestens drei Prozent jährlich und ein Weiterbildungsangebot von 18.500 Unterrichtsstunden an.
- Kontinuierliche Verbesserung unserer Arbeits- und Organisationsprozesse.
- Gewährleistung und Erhöhung der Zufriedenheit unserer Kunden und Kundinnen sowie unserer Mitarbeitenden. Die befragten TN bewerten im Rahmen unserer in jedem Semester durchgeführten Befragungen den Service, die Kursdurchführung und die Unterrichtsräume der VHS Lübbecker Land.
- Förderung und Weiterbildung unserer haupt- und nebenberuflichen Mitarbeitenden in dem Bewusstsein, dass die Kompetenz unseres Personals die Grundlage unserer Arbeit bildet.
- Die hauptamtlichen Mitarbeitenden besuchen im Jahr in der Regel mindestens eine selbst gewählte Fortbildung/Fachtagung. Für unsere nebenberuflichen Mitarbeitenden bemühen wir uns, jährlich mindestens eine interne Kursleiterfortbildung vorzuhalten.
- Sorgfältiger Umgang mit Ressourcen: Jeder Kurs, der geplant wird, bindet personelle Ressourcen. Jeder Kurs, der wegen mangelnder Teilnehmerzahl abgesagt werden muss, führt zusätzlich zu Enttäuschungen bei den Kunden und Kundinnen, die den Kurs besuchen wollten.
- Aus diesem Wissen heraus streben wir eine möglichst hohe Kursrealisationsquote an. Im Rahmen des VHS-Budgets sollen die obigen Ziele unter Berücksichtigung eines ausgewogenen Verhältnisses von pädagogischer Qualität und angemessener Wirtschaftlichkeit erreicht werden.

1.3 Datenschutz

Der Schutz der Privatsphäre der Teilnehmer und Teilnehmerinnen (TN), der Kursleiter und Kursleiterinnen (KL), der Mitarbeitenden und Lieferanten hat in der VHS Lübbecker Land einen hohen Stellenwert.

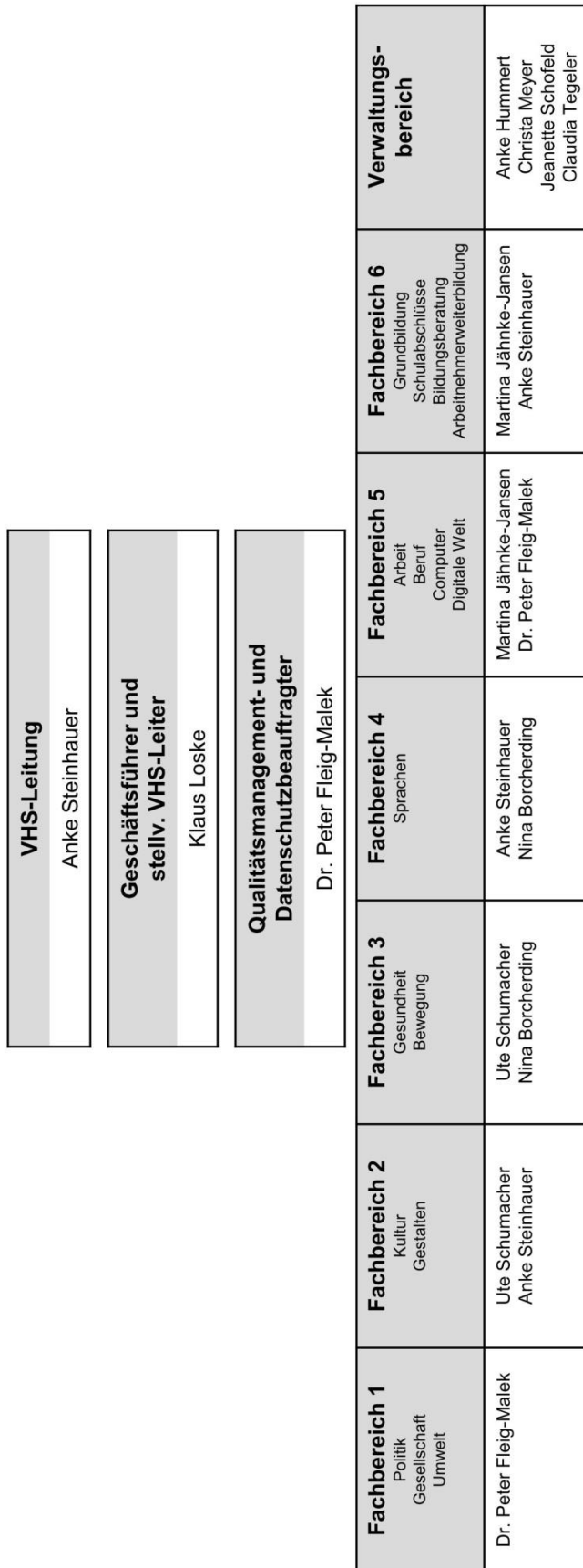
Die Aufnahme persönlicher Daten dient lediglich VHS-internen Zwecken. Sie werden unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz gespeichert. Angaben über Alter und Geschlecht werden aus statistischen Gründen erfasst und anonym weiterverarbeitet. Eine Weitergabe von Daten an Dritte findet nicht statt, es sei denn, dass die zur Ausfertigung von Zeugnissen und Zertifikaten erforderlichen Daten an die entsprechenden Stellen übermittelt werden müssen:

- Hauptschulabschluss und Mittlerer Schulabschluss (Fachoberschulreife)
Bezirksregierung Detmold
- Deutsch-Einstufungstest, Einbürgerungstest
BAMF (Bundesamt für Migration und Flüchtlinge)
- Teilnehmerdaten von Integrationskursen
BAMF (Bundesamt für Migration und Flüchtlinge) und z. T. an die Ausländerbehörde
- Fremdsprachenprüfungen (auch Deutsch)
telc GmbH
- Cambridge Certificates, Xpert Business Prüfungen, e-card.NRW
Landesverband der Volkshochschulen von NRW e. V.

Bei Kursanmeldungen über das Internet werden Daten ausschließlich verschlüsselt an die VHS übertragen. Ein Datenschutzbeauftragter ist aus den Reihen der VHS-Mitarbeitenden bestellt worden.

2 Organigramm

Organisationsstruktur der VHS Lübbecke Land (Stand: 18.03.2016)



Örtliche Beauftragte (eingesetzt von den Städten und Gemeinden des Zweckverbandes) Mitwirkung bei der Programmplanung und -durchführung und bei der Öffentlichkeitsarbeit						
Schulort Espelkamp	Schulort Lübbecke	Schulort Pr. Oldendorf	Schulort Rahden	Schulort Hüllhorst	Schulort Stemwede	
Silke Biermann	Angelika Wilkening	Karin Treichel	Melanie Wietelmann	Dr. Eckhard Struckmeier	Ulrike Hohnbein	
Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter für VHS-Angelegenheiten in den Stadt- und Gemeindeverwaltungen Mitwirkung beim Anmelde- und Abrechnungsverfahren und bei der Programmplanung						
Anna Runk Sabine Paßlick	Ute Stegmann	Nicole Hucke	Sabine Brauns	Sascha Viermann	Antje Pieper	

3 Das Qualitätsmanagementsystem

Durch die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems (QMS) soll gewährleistet werden, dass alle qualitäts- und erfolgsrelevanten Prozesse, die ein Bildungsangebot von der Planung bis zur Durchführung und Auswertung durchläuft, identifiziert und optimal realisiert werden. Ziel ist, dass am Ende der Prozesskette ein erfolgreiches Produkt mit zufriedenen Kunden und Kundinnen steht. Im Rahmen des QMS haben wir qualitätssichernde Maßnahmen und Instrumente entwickelt, durch die die Zufriedenheit der Kunden und Kundinnen gesteigert werden soll. Zu diesen Instrumenten gehören u. a. die in der Qualitätspolitik festgelegten quantifizierbaren Qualitätsziele der VHS Lübbecke Land (vgl. 1.2). Das QMS der VHS ist im QMH beschrieben. Diese Dokumentation umfasst sowohl die Qualitätspolitik und Qualitätsziele als auch eine Beschreibung der Arbeitsprozesse, die Festlegung der Verantwortlichkeiten sowie eine Darstellung der Maßnahmen und Regelungen, die zur Einhaltung und Dokumentation des QMS getroffen wurden. Der VHS-Leitung obliegt bei allen genannten Instrumenten die Verantwortung und Verpflichtung zur ständigen Weiterentwicklung. In zweimal jährlich stattfindenden internen Audits werden die Prozesse des QMS besprochen. Änderungen im Ablauf werden diskutiert und festgelegt, ggf. Änderungen im Handbuch vorgenommen (durch den QMB).

3.1 Aufbau und Struktur des Qualitätsmanagementhandbuchs

Das Qualitätsmanagementhandbuch (QMH) ist unterteilt in einen öffentlichen Teil und einen nicht öffentlichen Teil. Im öffentlichen Teil sind alle qualitätsrelevanten Verfahren beschrieben. Im nicht öffentlichen Teil finden sich alle in der VHS verwendeten Dokumente und Flussdiagramme, die die Prozesse veranschaulichen, Leitfäden und Checklisten sowie weitere mitgeltende Unterlagen (z. B. die Zweckverbandssatzung der VHS etc.).

Änderungen im Handbuch sind nur durch die oder den QMB nach Prüfung und Freigabe durch die Leitung möglich. Alle Mitarbeitenden werden durch den oder die QMB über die Änderungen im Rahmen der Teambesprechungen in Kenntnis gesetzt. Geänderte Dokumente werden in der Teambesprechung vorgestellt.

Das QMH ist für alle Mitarbeitenden im Intranet einzusehen. In der VHS stehen zwei Exemplare des QMH in ausgedruckter Form (Büro VHS-Leitung, Büro QMB) zur Verfügung.

Für die Aktualität ist der oder die QMB verantwortlich.

Außenstehende, wie Kunden und Kundinnen, Lieferanten und weitere Interessenten, können den öffentlichen Teil des Handbuchs auf Anfrage als PDF-Dokument zugesandt bekommen.

Der nicht öffentliche Teil des Handbuchs mit den Verfahrensanweisungen dient den Mitarbeitenden als Leitfaden.

3.2 Qualitätsmanagementbeauftragter bzw. -beauftragte

Für die operative Umsetzung des QMS hat die Leitung der VHS Lübbecke Land eine oder einen QMB ernannt und ausbilden lassen. Es ist Aufgabe des oder der QMB, das QMS weiter zu entwickeln und bei den Mitarbeitenden ein Bewusstsein für eine kontinuierliche Qualitätsverbesserung in der Arbeit der VHS zu schaffen. Eine wesentliche Aufgabe ist es, die in der Einrichtung qualitätsrelevanten Prozesse zu koordinieren und zu steuern. In Zusammenarbeit mit der VHS-Leitung werden interne Audits durchgeführt und die in der Qualitätspolitik formulierten Qualitätsziele überprüft. Da ein QMS nur dann gut funktioniert, wenn alle Beschäftigten sich mit diesem identifizieren, gibt es bei der VHS Lübbecke Land für jeden dokumentierten Prozess sowohl einen Durchführungsverantwortlichen oder eine Durchführungsverantwortliche wie auch einen Gesamtverantwortlichen oder eine Gesamtverantwortliche. Der oder die Durchführungsverantwortliche wird in dieser Handbuchdokumentation Prozesseigner oder Prozesseignerin genannt und ist in den Flussdiagrammen verzeichnet. Die Aufgabe des Prozesseigners oder der Prozesseignerin ist es, im Blick zu behalten, ob bei der täglichen Arbeit noch so verfahren wird, wie in der Dokumentation beschrieben. Außerdem ist es seine oder ihre Aufgabe, mögliche Verbesserungspotentiale zu identifizieren und diese mit dem oder der QMB zu besprechen und ggf. eine Verbesserung des Prozesses umzusetzen. Diese Prozessüberwachung sollte mindestens einmal jährlich durchgeführt werden. Die Gesamtprozessverantwortung im Sinne der Norm DIN EN ISO 9001:2008 liegt bei der VHS-Leitung.

3.3 Interne Qualitätsaudits

Die im QMS festgelegten Ziele und Prozesse müssen regelmäßig auf ihre Wirksamkeit hin überprüft werden. Hierzu werden interne Audits durchgeführt. Für die Planung, Durchführung und Dokumentation der internen Qualitätsaudits ist die VHS-Leitung und der oder die QMB verantwortlich. Der jährliche Auditplan wird von der VHS-Leitung und dem oder der QMB im Rahmen der Leitungsteambesprechung (vgl. 5.4.8.2) aufgestellt und im Jahresterminplan vermerkt. Bei der Auditplanung werden die Auditergebnisse des Vorjahres mit berücksichtigt. Die Mitarbeitenden der VHS werden mit ausreichendem Vorlauf von dem geplanten Audit durch den oder die QMB informiert. Bedarfsab-

hängige Audits können durch Verbesserungsvorschläge, Kundenbeschwerden oder andere Indikatoren zusätzlich notwendig werden.

Das Audit selbst wird von einem Auditor oder einer Auditorin und nach Möglichkeit von einem Co-Auditor oder einer Co-Auditorin durchgeführt. Die Auditergebnisse werden vom Auditor oder von der Auditorin im Auditbericht dokumentiert. Hierzu gehören u. a. Abweichungen von der Norm oder der im Handbuch dokumentierten Prozesse. Der oder die QMB beschreibt die notwendigen Korrekturmaßnahmen, benennt einen Verantwortlichen oder eine Verantwortliche und eine Frist zur Umsetzung der Maßnahmen.

Die VHS-Leitung hat die Verantwortung, dass notwendige Vorbeuge- und/oder Korrekturmaßnahmen zur Fehlervermeidung umgehend umgesetzt werden können.

3.4 Managementbewertung

Die VHS-Leitung überprüft und bewertet mindestens einmal jährlich die Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit des QMS. Einerseits soll im Rahmen der Managementbewertung festgestellt werden, ob die Qualitätspolitik umgesetzt und die formulierten Qualitätsziele erreicht wurden. Andererseits werden auf der Grundlage der in der Managementbewertung dokumentierten Ergebnisse die Wirksamkeit des QMS sowie die Angemessenheit der Ziele überprüft. Bei Abweichungen von den Zielvorgaben ergreift die VHS-Leitung die notwendigen Maßnahmen, um die Ursachen für die Abweichungen zu ermitteln und entsprechende Korrekturen bzw. Änderungen im QMS einzuleiten. Zeitlich erfolgt die Managementbewertung nach Durchführung der internen Audits, aber vor Durchführung des externen Audits.

In die Managementbewertung fließen ein:

- Ergebnisberichte aller Audits
- Überprüfung der Qualitätsziele
- Analyse des Unterrichtsvolumens (u. a. Weiterbildungsdichte, -stunden, Verteilung des Unterrichtsvolumens auf die Fachbereiche und auf die Schulorte)
- Auswertung der wirtschaftlichen Entwicklung (u. a. Kostendeckungsgrad der Kurse)
- Auswertung des Berichts über Lieferantenbewertungen
- Analyse der Kundenanforderungen durch Auswertung der Evaluationsbögen, der eingereichten Bögen „Beschwerdebogen“
- Analyse der Ergebnisse der Perspektivgespräche
- Analyse der personellen und sachlichen Ressourcen
- Auswertung der Verbesserungsvorschläge
- Drop-Out-Quote

4 Prozessbeschreibungen

4.1 Semesterangebot/Semesterrahmenplanung (Grobplanung)

Die Angebotsplanung an der VHS Lübbecker Land erfolgt unter Berücksichtigung und Hinzuziehung einer Vielzahl von Daten und Informationsquellen. Der Ablauf dieses Prozesses ist in einem Flussdiagramm aufgeführt. Um ein zeitgemäßes Angebot gewährleisten zu können, ist eine ständige Weiterentwicklung der vorhandenen Programmstruktur beziehungsweise die kritische Reflexion der bestehenden Angebote unabdingbar.

Instrumente und Indizien sind hier u. a. die im Rahmen der strategischen Weiterentwicklung (vgl. 5.5) festgelegten Zielvorgaben, Buchungszahlen und Drop-out-Quoten, Rückmeldungen von den KL und/oder den TN.

Der Semesterbeginn wird im Jahresterminplan festgelegt. Faktoren, die Einfluss auf Anfang, Ende und Dauer des Semesters haben, sind u. a. die Schulferien in NRW, individuell festgelegte Brückentage der Schulen sowie organisatorisch bedingte Sperrtage.

Bei der Planung der Angebote ist zu unterscheiden zwischen der Programmplanung für das VHS-Programmheft und der Planung von Auftragsmaßnahmen (Schulen, Firmen u. a.).

Jeder bzw. jede HPM strukturiert die eingegangenen Angebote entsprechend des jeweiligen Planungsstandes:

- Ideensammlung
- Angebote, die eventuell noch berücksichtigt und noch geplant werden können
- abgelehnte Angebote

Die abgelehnten Angebote werden zentral nach Fachbereichen geordnet im Ordner „Abgelehnte Angebote“ abgelegt.

Flussdiagramm	Dokument
11.8.1.1 Kurs (bereits im Angebot)	10.21 Terminplan
11.8.1.2 Kurs (neu im Angebot)	

4.1.1 Feinplanung von Angeboten

Die Kursplanung ist in den Flussdiagrammen 11.8.11 und 11.8.12 beschrieben. Im Jahresterminplan ist festgelegt, wann die Planungsunterlagen an die KL verschickt werden. Die KL werden gebeten, zu einem festgesetzten Termin ihre Kursangebote an die VHS zurückzuschicken.

Nach Eingang der Planungsbögen prüft der oder die jeweilige Örtliche Beauftragte in Absprache mit dem oder der zuständigen HPM, ob das Angebot zu realisieren ist. Bei konkreter Kursplanung überprüft der oder die HPM systematisch, ob der geplante Kurs erfolgreich durchgeführt werden kann und klärt ggf. Unstimmigkeiten ab. Wenn alle Daten abgeklärt sind, wird das Angebot in das VHS-Verwaltungsprogramm eingegeben.

Vorschläge der HPM oder der Örtlichen Beauftragten für Kurse und/oder Vorträge werden gemeinsam versucht umzusetzen.

Sollte ein Angebot nach Einschätzung des oder der HPM in diesem oder dem darauf folgenden Semester nicht sinnvoll sein, so wird das eingegangene Angebot mit einem entsprechenden Begründungsvermerk im zentralen Ordner „Abgelehnte Angebote“ abgelegt.

Bei telefonischen Kursabsprachen mit den KL, z. B. bei Folgekursen, können Kursangebote direkt im Verwaltungsprogramm geplant werden; die Rücksendung von schriftlichen Planungsunterlagen entfällt.

Während des Planungszeitraumes wird die Raumplanung für die jeweiligen Unterrichtsräume in den übrigen Schulen der Schulorte von den städtischen Mitarbeitenden vorgenommen.

Raumbelegungspläne sind im VHS-Verwaltungsprogramm ausgewiesen.

Flussdiagramm 11.8.1.1 Kurs (bereits im Angebot) 11.8.1.2 Kurs (neu im Angebot)	Dokument 10.21 Terminplan
--	-------------------------------------

4.1.2 Tagesfahrten und Studienreisen

TN an einer Exkursion/Tagesfahrt können sich bis zehn Tage vor Fahrtbeginn anmelden. Bei mehrtägigen Studienreisen gelten die Reise- und Geschäftsbedingungen des jeweiligen Veranstalters im Sinne des Reiserechts. Die VHS tritt lediglich als Vermittler auf.

Für Exkursionen/Tagesfahrten ist der Reisepreis bei Anmeldung fällig. Bei Studienreisen wird die Anzahlung bzw. Restzahlung zu bestimmten Terminen angefordert. Nach Durchführung der Tagesfahrt/Studienreise erfolgt die Endabrechnung. Etwaige Nachforderungen werden den Mitreisenden in Rechnung gestellt.

Für jede Fahrt werden Busunternehmen um Angebotsabgabe gebeten. Die schriftliche Auftragsvergabe erfolgt an den Bewerber, der neben den günstigsten Konditionen das größtmögliche Maß an Sicherheit und Komfort bietet.

Die Bekanntgabe der Fahrten erfolgt durch das VHS-Programmheft, über die Webseite, durch Faltblätter und Pressemitteilungen.

Für Stornierungen gelten die in den Reisebedingungen der VHS bzw. des durchführenden Reiseunternehmens genannten Fristen. Die Stornofristen der an der Durchführung der Tagesfahrt/Studienreise beteiligten Partner sind bei Nichtzustandekommen zu beachten.

Spätestens eine Woche vor Fahrtbeginn erhalten die Mitreisenden eine schriftliche Mitteilung über den zu beachtenden Zeitplan, insbesondere über die Abfahrtszeiten und -orte. Bei Bedarf wird der Reisebegleitung ein Barvorschuss für vor Ort zu entrichtende Ausgaben mitgegeben.

Nach Durchführung der Tagesfahrt/Studienreise werden die Barauslagen unter Vorlage der Quittungen abgerechnet.

Flussdiagramm 11.8.6 Studienreise	Dokumente 10.2 Anmeldeformular Exkursion 10.3 Anmeldeformular Studienreise 12.1 Kalkulationsschlüssel für Studienreisen
---	---

4.1.3 Auftragsmaßnahmen

4.1.3.1 Firmen- und Inhouseschulungen

Die Planung und Durchführung von Firmen- und Inhouseschulungen sind in einem Flussdiagramm hinreichend dargestellt.

Mit Vertragsabschluss werden alle Unterlagen in der Kursakte abgelegt.

Flussdiagramm 11.8.3 Firmen- und Inhouseschulungen
--

4.1.3.2 Öffentliche Hand

Die VHS Lübbecker Land ist bestrebt, Drittmittelkurse anzubieten, sofern diese den Ressourcen und Möglichkeiten der VHS entsprechen. Die Durchführung von Drittmittelkursen richtet sich nach den Anforderungen und Richtlinien des jeweiligen Drittmittelgebers. Soweit möglich, entsprechen die Prozesse dabei den Abläufen, die bei der Planung von Angeboten (vgl. 4.1.1) gelten. Die Planung und Durchführung der Integrations Sprachkurse (BAMF) erfolgt auf Grundlage der jeweils gültigen Integrationskursverordnung.

Flussdiagramm 11.8.2 Integrationskurse 11.8.2.1 Integrationskurse Abrechnung Bundesamt 11.8.2.2 Einbürgerungstest 11.11 Prüfung DTZ	Dokumente 10.36 Erklärung zum Flucht- und Rettungsplan 10.37 Anmeldung zum Test LiD (Leben in Deutschland) 10.41 Anmeldeformular zum Integrationskurs
--	---

4.2 Programmerstellung

4.2.1 Auswahl von Kursleitern und Kursleiterinnen

Neue KL gewinnt die VHS durch Initiativbewerbungen potentieller KL (schriftlich, telefonisch, persönlich) und über aktive Kursleiterakquise durch die VHS (u. a. auf der Webseite, Aushänge an Universitäten, Zeitungsannoncen, Programmheft, gezielte Suche in Fachkreisen).

Bei grundsätzlichem Interesse werden die Bewerber oder die Bewerberinnen aufgefordert, aussagekräftige Bewerbungsunterlagen (soweit noch nicht vorhanden) mit entsprechenden Nachweisen, die eine aufgabenspezifische Qualifikation belegen, einzureichen.

Nach Bewerbungseingang erfolgt die Bewertung der Unterlagen durch die verantwortliche Fachbereichsleitung. Erscheint der Bewerber oder die Bewerberin aufgrund mangelnder Qualifikationen nicht geeignet, werden die Unterlagen mit einem Absageschreiben zurückgesendet. Erscheint der Bewerber oder die Bewerberin geeignet, so wird er oder sie zu einem persönlichen Vorstellungsgespräch eingeladen. Als Orientierung für das Vorstellungsgespräch dient ein Leitfaden, in dem die Auswahlkriterien wie z. B. die Qualifikation des Bewerbers oder der Bewerberin, Praxiserfahrung, Referenzen, Erscheinungsbild, Honorarvorstellungen etc. aufgeführt sind. Eine Dokumentation des Gesprächs und der getroffenen Vereinbarungen erfolgt auf dem Dokument „Personalbogen Kursleiter und Kursleiterinnen“. Wird der Bewerber oder die Bewerberin nach dem Vorstellungsgespräch für geeignet gehalten, erfolgt die Vereinbarung über eine Kursleitung mit möglichst konkreter Absprache der Rahmenbedingungen.

Die Kursleiterdaten werden im VHS-Verwaltungsprogramm erfasst. Die Unterlagen des Bewerbers oder der Bewerberin und das Kursleiterprofil werden in einer Kursleiterakte abgeheftet.

Eine Einführung in die organisatorischen Abläufe erfolgt über die zuständige Fachbereichsleitung. Neue KL bekommen einen Leitfaden unserer VHS, den wir im Rahmen der Zertifizierung erstellt haben. Bei Kursbeginn wird von Seiten der Leitung Wert darauf gelegt, dass entweder der oder die zuständige HPM oder der bzw. die Örtliche Beauftragte anwesend ist und ggf. im Unterricht hospitiert. Anschließend ist ein Gespräch mit der oder dem neuen KL obligatorisch.

Leitfaden	Dokument
12.3 Leitfaden für Bewerbungsgespräche 12.4 Leitfaden für Kursleitende	10.15 Personalbogen Kursleiter und Kursleiterinnen

4.2.2 Raumplanung

Alle von der VHS für Kurse und Veranstaltungen genutzten Räume sind im VHS-Verwaltungsprogramm hinterlegt. Die Räumlichkeiten werden der VHS von den Trägergemeinden des Zweckverbandes kostenfrei zur Verfügung gestellt. Neue Räumlichkeiten werden vor Nutzung von Seiten der VHS von dem oder der jeweiligen HPM und einer Verwaltungsmitarbeiterin oder eines Verwaltungsmitarbeiters besucht.

Bewegliche Feiertage, Schließzeiten aufgrund von Energiesparmaßnahmen, Elternsprechtag etc. werden, soweit sie zu Planungsbeginn bekannt sind, als Sperrzeit zusätzlich eingetragen. Bei der Kursanlage im Verwaltungsprogramm werden Doppelbelegungen und zeitliche Überschneidungen angezeigt. In diesen Fällen vereinbaren die betroffenen Fachbereichsleitenden/Verwaltungsmitarbeitenden Lösungen.

Während des laufenden Semesters werden den Hausmeistern oder Hausmeisterinnen der Schulen von den örtlichen VHS-Geschäftsstellen die Belegungspläne über das VHS-Verwaltungsprogramm mit den aktuell laufenden Kursen zugeleitet.

4.2.3 Kurseingabe in das VHS-Verwaltungsprogramm

Die Verwaltungsmitarbeitenden geben die Stammdaten der Kurse direkt im VHS-Verwaltungsprogramm ein bzw. kopieren Folgekurse aus dem vorangegangenen Semester. Maßgebend für die Kurseingabe ist ein entsprechendes Dokument.

Dokument 10.9 Kursvorschlag (Beispiel: Schulort Espelkamp)
--

4.2.4 Lehraufträge

Die VHS schließt mit allen KL einen Lehrauftrag ab, in dem der Zeitraum des Kurses mit den entsprechenden Unterrichtsstunden, dem Unterrichtsort und dem vereinbarten Honorar festgehalten ist. Die allgemein festgelegten Vertragsbedingungen sind aufgeführt.

Die Verträge werden in zweifacher Ausfertigung zum Kursbeginn an die KL geschickt. Diese werden aufgefordert, spätestens nach dem zweiten Kurstreffen ein Exemplar unterschrieben an die VHS zurückzugeben.

Sofern Zusatzkurse eingerichtet werden, werden die entsprechenden Verträge nach Eingabe der Kurse in das VHS-Verwaltungsprogramm dem oder der KL zugestellt. Unterschrieben werden die Verträge von der VHS-Leitung und der oder dem KL. Der Vertragsrücklauf wird bei Eingang der Honorarabrechnung geprüft.

Dokument 10.10 Lehrauftrag 10.11 Lehrauftrag Vorträge 10.35 Lehrauftrag für Integrationskurse 10.39 Lehrauftrag Kooperation mit Familienzentren
--

4.2.5 Programmhefterstellung

Der Prozess der Programmhefterstellung beginnt mit der Einholung von Angeboten für den Druck und der Layouterstellung des Programmheftes.

Alle für diesen Prozess wichtigen Eckdaten sind im Jahresterminplan festgelegt. Dieser wird den Verwaltungsmitarbeitenden zugeleitet.

Nach Abschluss der Kursplanung werden die Korrekturabzüge von den HPM zwecks Überprüfung gelesen und ggf. korrigiert. Alle Korrekturen werden ins VHS-Verwaltungsprogramm eingearbeitet.

Anschließend werden die relevanten Semesterdaten aus dem VHS-Verwaltungsprogramm in ein Textdokument exportiert und der Druckerei zugeleitet.

Zwecks Layoutkontrolle erhält die VHS von der Druckerei einen Korrekturabzug. Nach der Einarbeitung eventueller Korrekturen erfolgt die Druckfreigabe. Die Anlieferung der Programmhefte erfolgt durch die Druckerei. Die Verteilung bzw. der Versand der Programmhefte erfolgt laut Verteilerliste. Die KL erhalten ein Exemplar des Programmheftes zusammen mit einem Anschreiben und weiteren Informationen.

Dokument 10.21 Terminplan

4.2.6 Internetauftritt

Sämtliche kursbezogenen Daten werden für den Internetauftritt der VHS Lübbecker Land direkt aus dem VHS-Verwaltungsprogramm genutzt. Um bei der Kursanmeldung für Bürger und Bürgerinnen ohne Internetzugang Chancengleichheit zu wahren, wird der Internetauftritt erst unmittelbar zum offiziellen Anmeldebeginn lt. Terminplan freigeschaltet.

Die Kurse werden mehrmals täglich bezüglich Anmeldestand, Termine, Räume aktualisiert.

Dokument 10.21 Terminplan

4.3 Öffentlichkeitsarbeit

4.3.1 Teilnehmerakquise

4.3.1.1 Publikationen (Broschüren, Faltblätter, Plakate)

Die Koordinierung der Öffentlichkeitsarbeit erfolgt rechtzeitig vor Semesterbeginn im Rahmen der Teambesprechungen. Hier wird vereinbart, welche Kurse, Vorträge, Veranstaltungsreihen mit Plakaten, Faltblättern, Broschüren beworben werden sollen. Außerdem wird stets aktuell Werbung auf der Webseite der VHS und über Social Media betrieben. Ergeben sich während des laufenden Semesters weitere Notwendigkeiten von Werbemaßnahmen, so werden diese bei den Teambesprechungen erörtert oder direkt von den Fachbereichsleitungen in Auftrag gegeben.

4.3.1.2 Werbemaßnahmen für gefährdete Kurse

Die VHS bemüht sich, das Programmangebot über die Webseite der VHS, über Social Media, über die Presse sowie die örtlichen Mitteilungsblätter zu bewerben. Manchmal können über diesen Weg zusätzliche TN gewonnen werden. Da aber nicht alle Kurse beworben werden können, werden Pressemitteilungen insbesondere für gefährdete Kurse geschaltet. Die VHS hat jedoch keinen Einfluss darauf, ob und in welcher Form die Redaktionen letztlich die Pressemitteilungen veröffentlichen. Der Text der Pressemitteilung wird im Verwaltungsprogramm auf der zweiten Seite des Kursstamms unter „Notizen“ hinterlegt.

4.3.2 Kursberatung

In den Fachbereichen Arbeit-Beruf-Computer-Digitale Welt und Sprachen empfiehlt die VHS ihren Kunden und Kundinnen, sich bei der Auswahl eines Kurses in jedem Fall vorher beraten zu lassen. In jedem Semester bietet die VHS nach Vereinbarung Beratungstermine zu den normalen Öffnungszeiten an.

Wir sind nach Erscheinen des Programmhefts stets bemüht, die interessierten Kunden und Kundinnen möglichst umfassend zu beraten. Interessierten, denen wir von Seiten der Geschäftsstelle keine vollständige Beratung zukommen lassen können, bieten wir die Möglichkeit, sich auf Wunsch direkt mit dem oder der KL in Verbindung zu setzen (per Rückruf). Dies ist mit unseren KL abgestimmt.

4.3.3 Buchung von Veranstaltungen

4.3.3.1 Anmeldungen von Teilnehmenden

Nach einer erfolgten Beratung und der Feststellung, ob ein Platz in dem Kurs frei ist, wird der oder die Teilnehmende nach erfolgter Anmeldung (online oder per Anmeldekarte) über das VHS-Verwaltungsprogramm in den gewünschten Kurs aufgenommen. Sollte der Kurs bereits ausgebucht sein, so werden die TN auf Wunsch auf die Warteliste gesetzt und im Fall, dass ein Kursplatz vor Kursbeginn frei wird, über die Möglichkeit der Teilnahme informiert.

Flussdiagramm
11.1 Kursanmeldung

4.3.3.2 Abmeldungen von Teilnehmenden

Bei Abmeldungen wird überprüft, ob diese nach den Rücktrittsbedingungen der VHS Lübbecke Land form- und fristgerecht sind und somit eine Stornierung der Anmeldung mit gegebenenfalls einer Erstattung der Kursgebühr möglich ist.

Flussdiagramm
11.2 Abmeldung (schriftlich)

4.3.3.3 Ummeldungen von Teilnehmenden

Die TN können in einen anderen Kurs umgemeldet werden, wenn Kurse zusammengelegt werden oder ein Kurs gebucht wurde, der nicht dem Leistungsniveau der TN entspricht.

4.4 Kursdurchführung

Veranstaltungen können in der Regel nur bei Erreichen einer bestimmten Anmeldezahl bzw. bei Erreichen einer Kostendeckung durchgeführt werden.

Alle Kurse werden generell mit acht TN kalkuliert. Dennoch ist wie bisher bei einer TN-Zahl von unter zehn eine Genehmigung von den KL bei der zuständigen Fachbereichsleitung einzuholen.

Haben die von der Fachbereichsleitung gewählten Maßnahmen nicht zu einer nötigen Kostendeckung oder Steigerung der Anmeldungen geführt, so muss der Kurs auf Ausfall gesetzt werden.

Da die Tendenz zur immer kurzfristigeren Kursanmeldung besteht, kann eine Kursabsage in Einzelfällen nach Rücksprache mit den KL auch weniger als eine Woche vor Veranstaltungsbeginn erfolgen.

Alle Sprachkurse laufen generell am ersten Abend an. Als Honorar wird bei Ausfall des Kurses eine Unterrichtsstunde bezahlt.

Wochenendseminare werden bei weniger als acht Anmeldungen am vorherigen Montag abgesagt.

Alle anderen Kurse werden spätestens drei Tage vor Beginn bei weniger als acht Anmeldungen abgesagt. Die KL, die TN und die Unterrichtsstätte werden über E-Mail, Telefon, Webseite, Social Media und Aushang entsprechend informiert.

Allerdings bemühen wir uns um eine möglichst hohe Kursrealisierungsquote, das heißt, im Einzelfall werden Kurse auch mit weniger als acht Anmeldungen durchgeführt, vorausgesetzt, die TN sind bereit eine höhere Gebühr zu zahlen.

Leitfaden 12.4 Leitfaden für Kursleitende	Flussdiagramm 11.9 Kursabwicklung	Dokument 10.10 Lehrauftrag 10.11 Lehrauftrag Vorträge 10.12 Honorarabrechnung 10.14 Teilnehmerliste Kurse 10.35 Lehrauftrag für Integrationskurse 10.39 Lehrauftrag Kooperation mit Familienzentren
---	---	--

4.4.1 Versand von Kursunterlagen

Der oder die KL bekommt eine Woche vor Kursbeginn je nach Veranstaltungsart die erforderlichen Unterlagen zugeschickt.

Für Kurse erfolgt die Zusendung dieser Unterlagen bei mindestens acht TN automatisch, bei weniger als acht TN nur nach Rücksprache mit der jeweiligen Fachbereichsleitung.

Dokument 10.10 Lehrauftrag 10.11 Lehrauftrag Vorträge 10.12 Honorarabrechnung 10.14 Teilnehmerliste Kurse 10.20 Teilnehmerbefragung 10.27 Teilnehmerbefragung Integrationskurse 10.35 Lehrauftrag für Integrationskurse 10.39 Lehrauftrag Kooperation mit Familienzentren 10.40 Teilnehmerbefragung Schulabschlüsse

4.4.2 Rückgabe von Kursunterlagen

Spätestens nach dem zweiten Kurstreffen gibt die oder der KL den unterschriebenen Lehrauftrag und die Teilnehmerliste an die VHS zurück. Nach Beendigung des Kurses reicht sie oder er die Honorarabrechnung und die Anwesenheitsliste bei der VHS ein. Falls der Kurs für die TN-Befragung ausgewählt war, gibt die oder der KL zusätzlich auch die Fragebögen zeitnah ausgefüllt zurück.

Dokument 10.10 Lehrauftrag 10.11 Lehrauftrag Vorträge 10.12 Honorarabrechnung 10.14 Teilnehmerliste Kurse 10.20 Teilnehmerbefragung	10.27 Teilnehmerbefragung Integrationskurse 10.35 Lehrauftrag für Integrationskurse 10.39 Lehrauftrag Kooperation mit Familienzentren 10.40 Teilnehmerbefragung Schulabschlüsse
---	--

4.4.3 Ausfall von einzelnen Kurstagen

Die TN und die Unterrichtsstätte werden bei Ausfall von einzelnen Kurstagen umgehend über E-Mail, Telefon, Webseite, Social Media und Aushang informiert.

4.5 Auswertung einer Veranstaltung

Wichtige Instrumente der Veranstaltungsauswertung sind bei der VHS Lübbecke Land:

- das aktive Beschwerdemanagement
- Evaluation durch schriftliche Teilnehmerbefragungen
- Prüfung der Anwesenheitslisten (Drop-out-Quote)

Diese Instrumente werden nachfolgend im Einzelnen vorgestellt.

4.5.1 Beschwerdemanagement und Verbesserungsvorschläge

Ein wichtiges Instrument zur Überprüfung und Verbesserung der Qualität der angebotenen Leistungen der VHS Lübbecke Land ist das aktive Beschwerdemanagement.

Eingehende Anregungen, Kritiken oder Beschwerden sind wichtige Hinweise für mögliche Verbesserungen. Grundsätzlich wird jede dieser Rückmeldungen in einem Dokument festgehalten und an die zuständigen Mitarbeitenden weitergeleitet. Auf die Anregung, Kritik, Beschwerde wird innerhalb einer Woche telefonisch, schriftlich oder persönlich geantwortet. Wenn es sich um eine Beschwerde handelt, deren Beschwerdef Grund nicht sofort zu lösen ist, wird der Beschwerdeführer oder die Beschwerdeführerin hierüber informiert und die Beschwerde auf Termin zur Wiedervorlage gelegt.

Der Beschwerdebogen wird (ggf. mit Anlagen) an den oder die QMB weitergeleitet und im Beschwerdeordner nach Fachbereichen chronologisch abgelegt. Bei kursbezogenen Beschwerden werden eine Zusammenfassung der Beschwerde und die Absprachen auch im VHS-Verwaltungsprogramm dokumentiert.

Die Beschwerdebögen werden durch den oder die QMB und durch die Leitung gesichtet. Die Ablage der gesichteten und vollständig „abgearbeiteten“ Beschwerden erfolgt nach den auf dem Beschwerdebogen angegebenen Kategorisierungen.

Verbesserungsvorschläge der Mitarbeitenden werden ebenfalls auf dem Bogen „Beschwerdebogen“ dokumentiert. Eingegangene Vorschläge werden in den Teambesprechungen bzw. bei besonderer Dringlichkeit in einer außerplanmäßig anberaumten Teambesprechung thematisiert. Notwendige Änderungen werden von der Leitung initiiert und in der darauf folgenden Teambesprechung bekannt gegeben. Eine Auswertung erfolgt im Rahmen der jährlichen Managementbewertung.

Flussdiagramm 11.5 Beschwerde	Dokument 10.34 Beschwerdebogen
----------------------------------	-----------------------------------

4.5.2 Teilnehmerbefragungen

Die Auswahl der zu evaluierenden Kurse wird durch die HPM getroffen. Vorrangig werden Veranstaltungen evaluiert, in denen ein oder eine KL erstmalig für die VHS tätig wird. Jede Fachbereichsleitung wählt die geplanten Kurse für die Teilnehmerbefragung aus. Die Auswahlkriterien tragen objektiven und subjektiven Charakter: Beschwerden von Teilnehmenden im laufenden Semester, Vorbehalte der HPM, die unbegründet sein mögen, hohe Abbruchquoten etc.

In jedem Fachbereich sollten in mindestens fünf Prozent der Kurse Befragungen durchgeführt werden.

Die Teilnehmerbefragungsbögen werden der oder dem KL zugesendet. Die Befragung erfolgt in der Regel im ersten Drittel eines laufenden Kurses, so dass ggf. bei Problemen noch von Seiten der VHS eingegriffen werden kann. Die ausgefüllten Bögen werden von der oder dem KL möglichst zeitnah abgegeben; auch die Auswertung erfolgt zeitnah. Die Ergebnisse werden im Verwaltungsprogramm unter dem oder der betreffenden KL dokumentiert.

Die Auswertung der Fragebögen verläuft EDV-gestützt, um statistisch auswertbare Kennzahlen zu generieren.

Dokument
10.8 Teilnehmerbefragung Vortrag
10.20 Teilnehmerbefragung
10.24 Teilnehmerbefragung Besichtigung
10.27 Teilnehmerbefragung Integrationskurse
10.40 Teilnehmerbefragung Schulabschlüsse

4.5.3 Drop-out-Quote

Die oder der KL reicht zum Ende der Veranstaltung neben der Honorarabrechnung auch eine detaillierte Anwesenheitsliste ein. Hierdurch werden Teilnahmestabilität bzw. Abbruchquote überwacht. Diese sind aufschlussreich für die Qualität der Veranstaltungen. Bei einer hohen Abbruchquote (mehr als 30 %) muss ein Gespräch mit der oder dem KL erfolgen, um die Gründe zu ermitteln.

4.5.4 Ausstellung von Teilnahmebescheinigungen

Teilnahmebescheinigungen werden nur dann ausgestellt, wenn mindestens zwei Drittel der Veranstaltung besucht worden sind. Dieses wird durch die oder den KL anhand der Anwesenheitsliste geprüft. Die TN machen in der Teilnehmerliste kenntlich, ob eine Teilnahmebescheinigung gewünscht wird.

Für Kurse im Bereich Arbeitnehmerweiterbildung (FB 6) werden Teilnahmebescheinigungen generell für alle TN ausgestellt und der oder dem KL zugestellt. Die Teilnahmebescheinigungen werden am letzten Kurstag ausgeteilt.

Die oder der KL prüft, ob zwei Drittel der Veranstaltung besucht worden sind, und verteilt die Teilnahmebescheinigungen am letzten Kurstag an die Kursteilnehmenden. Die Teilnahmebescheinigungen werden durch das VHS-Verwaltungsprogramm erstellt.

4.6 Zahlungsverkehr

Seit Einführung des Neuen Kommunalen Finanzmanagement (NKF) wickelt der Zweckverband VHS Lübbecke Land seine Kassengeschäfte über ein eigenes Bankkonto bei der Sparkasse Minden-Lübbecke ab.

Die Teilnehmergebühren des Schulortes Espelkamp werden mittels des Verwaltungsprogramms direkt auf das Bankkonto der VHS verbucht. Die Teilnehmergebühren der anderen fünf Schulorte Lübbecke, Preußisch Oldendorf, Rahden, Hüllhorst und Sternwede werden dezentral über das Verwaltungsprogramm eingezogen, d. h., alle Teilnehmergebühren werden zunächst auf Konten der genannten Schulorte eingezahlt und in Abschlägen auf das Bankkonto der VHS überwiesen.

4.6.1 Teilnehmende

4.6.1.1 Lastschriftverfahren

Ein Lastschriftverfahren ist möglich außer bei Einzelveranstaltungen (Vorträge, Theateraufführungen, Konzerte u. ä.), Studienreisen und Tagesfahrten. Die von den TN gegebenen Einzugsermächtigungen werden im VHS-Verwaltungsprogramm vermerkt. An jeweils zwei festgelegten Terminen im Monat erfolgt die Abrechnung der Kursgebühren über das KRZ Lemgo. Nach Vorlage der unterschriebenen Teilnehmerlisten erfolgt eine Prüfung, ob alle auf dieser Liste aufgeführten TN (ggf. nachgemeldete TN) im VHS-Verwaltungsprogramm erfasst sind. Ggf. sind nachträglich Lastschriftverfahren bzw. Rechnungsstellungen vorzunehmen.

Flussdiagramm
11.3 Gebührenrechnung

4.6.1.2 Barzahlungen

Barzahlungen sind im Zahlungswesen der VHS Lübbecke Land grundsätzlich nicht vorgesehen. Eine Ausnahme bilden die Einzelveranstaltungen (s. auch 4.6.1.1).

4.6.1.3 Gebührenrechnungen

Eine Gebührenrechnung erhalten Teilnehmende ohne Einzugsermächtigung und auch andere Institutionen, in deren Auftrag die VHS speziell gewünschte Kurse durchgeführt hat. Der Zahlungseingang wird durch die Stadt- und Gemeindekassen der Trägergemeinden unter dem jeweiligen Kassenzeichen gebucht.

Flussdiagramm
11.3 Gebührenrechnung

4.6.1.4 Mahnwesen

Anhand einer „Offene Posten“-Liste wird in den jeweiligen Stadt- und Gemeindekassen kontrolliert, welche TN nach Rechnungsstellung nicht gezahlt haben. Diese TN erhalten eine Mahnung (Frist von zwei Wochen). Sollte immer noch kein Zahlungseingang erfolgen, wird die Vollstreckung durch den Vollstreckungsbeamten der zuständigen Trägergemeinde vollzogen.

4.6.1.5 Rücklastschriften

Die VHS wird von den Stadt- und Gemeindekassen über Rücklastschriften benachrichtigt. Diese können verschiedene Gründe haben: Es kann eine falsche Bankverbindung vorliegen, der oder die TN kann der Abbuchung widersprochen haben oder das Konto weist keine Deckung auf. Wenn sich der oder die TN bei der VHS meldet und der Sachverhalt geklärt werden kann, erfolgt ggf. ein erneuter Lastschrifteinzug. Ansonsten erhält der oder die TN eine Rechnung über die Kursgebühr.

Flussdiagramm
11.3 Gebührenrechnung
11.6 Rücklastschriften

4.6.1.6 Rückerstattungen von Kursgebühren

Bei durch die VHS erfolgten Veränderungen der Kursdaten sowie bei fristgerechten bzw. begründeten Rücktritten wird die Kursgebühr im Rahmen des VHS-Verwaltungsprogramms anteilig oder in voller Höhe erstattet.

Flussdiagramm
11.6 Rücklastschriften

4.6.2 Kursleiterhonorare

Der oder die KL reicht nach Ende der Veranstaltung bei der zuständigen örtlichen VHS-Geschäftsstelle die Honorarabrechnung, bei Kursen zusätzlich die detaillierte Anwesenheitsliste, ein. Die Verwaltung bearbeitet die eingereichten Unterlagen. Die Kursleiterhonorare müssen bis spätestens drei Wochen nach Eingang der Unterlagen angewiesen werden.

Dokument
10.12 Honorarabrechnung

4.7 Beschaffung und Lieferantenbewertung

Listen über die Lieferanten wie z. B. KL, EDV-Dienstleister, Reiseunternehmen, Handwerksbetriebe stehen im Intranet oder im QM-Ordner „Lieferantenbewertung Sonstige Dienstleister“ im Büro des oder der QMB zur Einsicht zur Verfügung. Die Bewertung der Lieferanten erfolgt mit Hilfe eines Dokuments.

Dokument
10.16 Kursleiterbewertung
10.23 Lieferantenbewertung

4.7.1 Kursleiter und Kursleiterinnen

Die KL der VHS Lübbecker Land werden mit Bedacht ausgewählt (siehe Leitfaden Bewerbungsgespräche) und auch in Abständen bewertet. Einen guten Eindruck vermitteln Dozentenkonferenzen, die in den einzelnen FB regelmäßig stattfinden, Hospitationen im Unterricht, persönliche Gespräche und die Teilnehmerbefragungen. Eine Bewertung der jeweiligen KL sollte regelmäßig von dem oder der zuständigen HPM vorgenommen werden (evtl. in Abstimmung mit dem oder der jeweiligen Örtlichen Beauftragten). Die Bewertung der KL erfolgt mit Hilfe eines Dokuments und wird im QM-Ordner „Lieferantenbewertung Kursleitende“ im Büro des oder der QMB abgelegt.

Leitfaden	Dokument
12.3 Leitfaden für Bewerbungsgespräche	10.16 Kursleiterbewertung 10.20 Teilnehmerbefragung 10.26 Protokoll Hospitation 10.27 Teilnehmerbefragung Integrationskurse 10.40 Teilnehmerbefragung Schulabschlüsse

4.7.2 Dienstleister

Die VHS Lübbecker Land bedient sich zur Erfüllung ihrer vielseitigen und notwendigen Aufgaben verschiedener Dienstleister.

4.7.2.1 EDV-Dienstleister

Für die Beschaffung und Unterhaltung von Software, Hardware und für das Webhosting beauftragt die VHS Lübbecker Land entsprechende externe Dienstleister. Die Dienstleistung wird auf einwandfreie Ausführung geprüft. Beanstandungen werden umgehend dem Lieferanten mitgeteilt. Es erfolgt die Aufforderung, die Mängel sofort zu beheben. Eine Zahlung der Rechnung erfolgt erst nach vollständiger Behebung der Mängel. Die Rechnung wird geprüft, gebucht und in den Beleg-Ordner abgeheftet.

4.7.2.2 Reiseunternehmen

Für Studienreisen und Exkursionen beauftragt die VHS entsprechende lokale Busunternehmen bzw. externe Reiseveranstalter. Die Dienstleistung wird auf einwandfreie Ausführung geprüft. Beanstandungen werden umgehend mit dem Lieferanten abgeklärt. Je nach Beschaffenheit der Mängel wird eine Kostenerstattung gefordert. Die Rechnung wird geprüft, gebucht und in den Beleg-Ordner abgeheftet.

4.7.2.3 Handwerksbetriebe

Für notwendige Instandsetzungs- und Reparaturarbeiten beauftragt die VHS lokale Handwerksbetriebe. Die Dienstleistung wird auf einwandfreie Ausführung geprüft. Beanstandungen werden umgehend dem Lieferanten mitgeteilt. Es erfolgt die Aufforderung, die Mängel sofort zu beheben. Eine Zahlung der Rechnung erfolgt erst nach vollständiger Behebung der Mängel. Die Rechnung wird geprüft, gebucht und in den Beleg-Ordner abgeheftet.

4.7.3 Materialanforderung

4.7.3.1 Bestellungen von allgemeinem Bürobedarf

Für die Bestellung von allgemeinem Bürobedarf wird eine Material- bzw. Bestellliste geführt, die allen Mitarbeitenden zugänglich ist. Hierin wird der zu bestellende Bürobedarf notiert. Die benötigten Materialien werden im Rahmen der im Haushalt zur Verfügung stehenden Mittel angeschafft.

Dokument 10.22 Bestellliste Bürobedarf	Flussdiagramm 11.4 Eingangsrechnung
--	---

4.7.3.2 Bestellungen von Lehr- und Unterrichtsmitteln

Die Bestellung erfolgt direkt durch die Fachbereichsleitung bzw. durch die Verwaltung. Für die Unterrichtsmaterialien, wie Lehrbücher, werden regelmäßig Vertreterbesuche mit den Verlagen vereinbart. Die Bücher sucht der oder die zuständige HPM evtl. in Absprache mit den betroffenen KL aus. Hierbei wird auf Kosten und Nutzen hoher Wert gelegt. Die Beschaffung von Lehr- und Unterrichtsmitteln ist mit der VHS-Leitung abzustimmen und erfolgt im Rahmen der im Haushalt zur Verfügung stehenden Mittel. Die Ware wird bei Anlieferung auf Richtigkeit und einwandfreien Zustand geprüft. Beanstandungen werden umgehend dem Lieferanten mitgeteilt. Je nach Beschaffenheit der Mängel erfolgt die Warenrückgabe und Aufforderung, einwandfreie Ware zu liefern bzw. Preisminderung, falls die Ware behalten wird.

Die Rechnung wird geprüft, gebucht und in den Beleg-Ordner abgeheftet.

Flussdiagramm 11.4 Eingangsrechnung

4.7.3.3 Bestellungen von Einrichtungsgegenständen

Vor der Bestellung erfolgt ein Angebotsvergleich von mindestens **zwei** Anbietern. Die Bestellung erfolgt nach Absprache mit der VHS-Leitung. Weiterhin ist bei größeren Anschaffungen die Verdingungsordnung für Leistungen (VOL) zu beachten. Die Ware wird bei Anlieferung auf Richtigkeit und einwandfreien Zustand geprüft. Beanstandungen werden umgehend dem Lieferanten mitgeteilt. Je nach Beschaffenheit der Mängel erfolgt die Warenrückgabe und Aufforderung, einwandfreie Ware zu liefern bzw. Preisminderung, falls die Ware behalten wird. Die Ware wird in das Inventarverzeichnis (Anlagebuchhaltung) eingetragen. Die Rechnung wird geprüft, gebucht und in den Beleg-Ordner abgeheftet. Anschaffungen werden im Rahmen der im Haushalt zur Verfügung stehenden Mittel vorgenommen.

Flussdiagramm 11.4 Eingangsrechnung

5 Führung und Steuerung

5.1 Führung durch (politische) Gremien

5.1.1 Die Zweckverbandsversammlung

Die VHS Lübbecke Land ist eine Einrichtung der Weiterbildung gemäß § 1 Abs. 2, § 2 Abs. 2, § 11 Abs. 1 des nordrhein-westfälischen Weiterbildungsgesetzes und in diesem Rahmen eine Pflichtaufgabe der kommunalen Selbstverwaltung. Die VHS erfüllt die Aufgabe der Weiterbildung für den Altkreis Lübbecke.

Die Zweckverbandsversammlung entscheidet über alle Angelegenheiten der VHS soweit sie nicht dem Vorstand, dem Verbandsvorsteher bzw. der Verbandsvorsteherin oder der VHS-Leitung übertragen sind.

Der VHS Lübbecke Land liegt eine aktuelle Satzung zu Grunde, die von der Zweckverbandsversammlung verabschiedet wurde.

Mitgeltende Unterlagen

Weiterbildungsgesetz für NRW (WbG)
Arbeitnehmerweiterbildungsgesetz für NRW (AWbG)
Zweckverbandssatzung der VHS
Schulsatzung der VHS
Gebührenordnung der VHS
Honorarordnung der VHS

5.1.2 Der Vorstand

Der Vorstand ist der für die Weiterbildung zuständige Fachausschuss (§§ 9 - 11 der VHS-Satzung). Er ist zuständig für alle Angelegenheiten des Verbandes, soweit sie nicht nach der Satzung der Verbandsversammlung, dem Verbandsvorsteher bzw. der Verbandsvorsteherin oder der VHS-Leitung zugewiesen sind. Zu seinen Aufgaben gehören insbesondere die Entscheidung über die Einstellung, Höhergruppierung und Entlassung von tariflich Beschäftigten im pädagogischen Bereich und über das im Rahmen der bereitgestellten Mittel vom Leiter bzw. der Leiterin der VHS aufgestellte Programm und Weiterbildungsangebot. Der Vorstand tagt mindestens zwei Mal jährlich.

5.1.3 Die VHS-Konferenz (Planungskonferenz)

Die VHS-Konferenz setzt sich zusammen aus der VHS-Leitung, den HPM, den Verwaltungsmitarbeitenden in der gemeinsamen Geschäftsstelle, den Örtlichen Beauftragten der sechs Städte und Gemeinden, den Mitarbeitenden in den VHS-Geschäftsstellen der Trägergemeinden und den evtl. gewählten Vertreterinnen und Vertretern der KL und der Kursprecher und Kurssprecherinnen (vgl. 5.1.4 und 5.1.5). Sie beschließt über die Eckdaten zum aktuellen VHS-Programm und zur mittel- und langfristigen Arbeit der VHS.

5.1.4 Die Kursleiterversammlung

Die KL der VHS Lübbecke Land haben das Recht, zwei Sprecher oder Sprecherinnen und deren persönliche Stellvertreter oder Stellvertreterinnen zu wählen. Die gewählten Sprecher oder Sprecherinnen vertreten die Interessen der KL der VHS in der VHS-Konferenz (§ 6 der Schulsatzung).

5.1.5 Die Kurssprecherversammlung

Die TN der VHS-Kurse haben das Recht bei Bedarf einen Kurssprecher bzw. eine Kurssprecherin zu wählen. In einer ggf. stattfindenden Wahlversammlung wählen sie zwei Sprecher oder Sprecherinnen und deren persönliche Stellvertreter oder Stellvertreterinnen als Mitglieder der VHS-Konferenz.

5.2 Controlling

5.2.1 Finanzplanung

Der Prozess der Entstehung des Haushalts und damit der Bereitstellung von Mitteln wird durch den Geschäftsführer oder die Geschäftsführerin der VHS organisiert und durchgeführt. Die Verbandsversammlung des Zweckverbandes verabschiedet in ihrer Sitzung den Haushalt der VHS. Die Vorgaben des jeweiligen Jahres werden im Haushaltsplan dokumentiert. Der VHS-Haushalt (zu erwartende Erträge und Aufwendungen) wird im Vorfeld der Haushaltsanmeldung von der Leitung im Rahmen der Teambesprechungen mit den Mitarbeitenden abgestimmt.

5.2.2 Haushaltsüberwachung

Ein Controlling des gesamten VHS-Haushaltes erfolgt durch die Verwaltungsleitung (Geschäftsführer oder Geschäftsführerin). Die VHS-Leitung wird über das Ergebnis in Kenntnis gesetzt.

Die VHS-Leitung selbst nimmt auf der Grundlage der Einnahmen-/Ausgaben-Statistik im VHS-Verwaltungsprogramm zwei Mal im Jahr ein Controlling der teilnehmerbezogenen Einnahmen und kursleiterbezogenen Ausgaben vor. Die in diesem Rahmen erstellten Controllingberichte geben der VHS-Leitung wichtige Informationen zur Führung und Steuerung ihres Verantwortungsbereiches und sind somit ein wesentliches Controlling-Instrument. Die Berichte sind im Büro der VHS-Leitung abgelegt.

Die Kontrolle über die Rechtmäßigkeit aller Geldflüsse und Ausgaben unterliegt verschiedenen Institutionen und Dienststellen. Der Regierungspräsident prüft, ob die gesetzlichen Vorgaben nach dem Weiterbildungsgesetz eingehalten wurden. Die Prüfung erfolgt auf der Grundlage der von der VHS eingereichten Erklärung, in der die zur Förderung beantragten Unterrichtsstunden/Lehrveranstaltungen und die Anzahl der HPM-Stellen vermerkt sind.

Die Ausführung des VHS-Haushalts erfolgt nach den im Neuen Kommunalen Finanzmanagement (NKF) festgelegten Grundsätzen der doppelten kaufmännischen Buchführung. Die mit dem Rechnungswesen der VHS beauftragten Mitarbeitenden wurden bzw. werden geschult und damit in die Lage versetzt, alle Buchungsbelege mit den entsprechenden Informationen zu versehen (Produkt, Sachkonto usw.), so dass eine ordnungsgemäße Verbuchung gewährleistet ist.

Eine Dokumentation findet sich im alljährlich aufzustellenden „NKF-Haushaltsplan“ für alle Bereiche der VHS.

Das Prüfungsamt des Kreises Minden-Lübbecke prüft den Jahresabschluss der VHS. Die Ergebnisse werden der VHS vorgelegt und eventuell erforderliche Maßnahmen oder Änderungen in den Geschäftsprozessen angeregt. Die Umsetzung liegt dann bei der VHS.

5.2.3 Zielplanung des Weiterbildungsprogramms

Der Umfang und die Art des Angebots der VHS Lübbecke Land (Fachbereiche 1 bis 6) werden für ein Semester vom Vorstand des Zweckverbandes verabschiedet.

Das Angebot wird auf der Grundlage der strategischen Gespräche (Zielvereinbarungen), die die Leitung mit den HPM und den Örtlichen Beauftragten der VHS im Vorfeld der Aufstellung der Eckdaten führt (vgl. Terminplan), zusammengestellt.

Die Gesprächsprotokolle werden bei der VHS-Leitung abgelegt. Das Controlling der Zielvereinbarungen erfolgt in mehreren Zusammenkünften von VHS-Leitung, Fachbereichsleitung und Örtlichen Beauftragten. Bei gravierenden Abweichungen von den Zielvereinbarungen muss die Leitung umgehend informiert werden um mögliche Maßnahmen einleiten zu können.

Die Leitung ihrerseits nimmt parallel dazu das Controlling aller Zielvereinbarungen im Rahmen des Haushaltscontrollings vor.

Dokument 10.21 Terminplan

5.2.4 Statistik

Von besonderer Bedeutung als Instrumente der Steuerung und des Controllings sind die im Folgenden genannten Statistiken. Diese Controlling-Daten werden u. a. dazu genutzt, um das Erreichen der jährlichen QM-Ziele zu überprüfen.

5.2.4.1 DIE-Statistik, VHS-Zusatzstatistik des Landesverbandes NRW, NRW-Berichtswesen

Verlässliche Zahlen zur Weiterbildung der Volkshochschulen in Deutschland liefert die alljährliche „Weiterbildungsstatistik im Verbund“ des Deutschen Instituts für Erwachsenen-Bildung (DIE).

Die VHS-Zusatzstatistik des nordrhein-westfälischen Landesverbandes gibt in ihrer Konzentration auf die wichtigsten Merkmale ein Portrait der nordrhein-westfälischen Volkshochschulen, das zudem in Beziehung zu der Entwicklung der letzten Jahre gesetzt wird.

Das NRW-Berichtswesen des Ministeriums für Schule und Weiterbildung des Landes Nordrhein-Westfalen hat ab 2015 ein verbindliches Berichtswesen für alle Volkshochschulen eingeführt, quasi eine Art Verwendungsnachweis auf der Grundlage des Weiterbildungsgesetzes. Die Erhebung richtet sich an alle Volkshochschulen und nach dem Weiterbildungsgesetz anerkannten Einrichtungen in anderer Trägerschaft in NRW.

Alle Statistiken liefern der VHS Lübbecker Land wichtige Informationen bezüglich Effektivität, Wirtschaftlichkeit und Programmschwerpunkte der eigenen Arbeit im Vergleich zu anderen Volkshochschulen und anderen Weiterbildungsanbietern. Zudem geben sie wichtige Informationen, die bei der weiteren strategischen Ausrichtung der VHS Berücksichtigung finden.

5.2.4.2 VHS-Statistiken

Das VHS-Verwaltungsprogramm bietet zahlreiche Möglichkeiten, das Kursangebot statistisch auszuwerten. Beispielsweise wird es von den zuständigen Mitarbeitenden für die Berechnung der Deckungsbeiträge für den jeweiligen Kurs genutzt. Der aus dem VHS-Verwaltungsprogramm entwickelte alljährliche Rechenschaftsbericht der VHS setzt die wichtigsten Kennziffern in Bezug zu den Durchschnittswerten der VHS-Landesstatistik und bietet damit einen unmittelbaren Vergleich bezüglich der Einschätzung der eigenen Arbeit.

5.3 Marketing

Der Erfolg eines Produktes oder einer Serviceleistung hängt nicht nur vom Bedarf des Kunden oder der Kundin ab, sondern vor allem von der Qualität der Leistung, dem Image, welches dem Anbieter zugeschrieben wird, und von der zielgenauen Werbung. Die „Visitenkarte“ der Öffentlichkeitsarbeit der VHS sind das zweimal im Jahr erscheinende Programmheft und die Webseite, das über das komplette Angebot mit allen erforderlichen Daten informieren. Daneben bilden zusätzliche Broschüren, Faltblätter, Plakate und die Auftritte im Bereich Social Media einen wichtigen Teil der Marketingarbeit der VHS Lübbecker Land.

Ergänzt wird das Marketingkonzept durch ein standardisiertes Werbekonzept, das kontinuierlich zu Semesterbeginn zum Einsatz kommt. Bei Bedarf veranlasst die Leitung eine Aktualisierung.

Die Pressearbeit für das Kursprogramm wird nach Absprache mit der Leitung zeitnah bei den Teambesprechungen zwischen den HPM, den Örtlichen Beauftragten und den Mitarbeitenden in den örtlichen Verwaltungen abgestimmt.

Aktuelle Marketingideen werden im Rahmen der Kommunikationsprozesse bei der VHS in Absprache mit der Leitung entwickelt.

5.4 Personal

Die Leistungen der VHS Lübbecker Land und die Verwirklichung der Qualitätspolitik werden in erster Linie entscheidend durch das haupt- und nebenamtliche Personal der VHS beeinflusst.

5.4.1 Hauptamtliche Pädagogische Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen

Die HPM haben eine akademische Ausbildung und verantworten die pädagogische Planung und Entwicklung in den einzelnen Fachbereichen. Entsprechend der Fachbereiche, die sie betreuen, haben sie sehr unterschiedliche Qualifikationsprofile und berufliche Hintergründe. Daraus ergeben sich ein vielseitiges Wissen und differenzierte Erfahrungen, die in die Kursplanung der VHS Lübbecker Land einfließen.

5.4.2 Verwaltung

Die Mitarbeitenden der Verwaltung haben eine kaufmännische und/oder Verwaltungsbildung und sind zuständig für die organisatorische und finanzielle Abwicklung der Angebote sowie die zentralen Bereiche Kursanmeldung, Rechnungswesen und Geschäftsführung. Dem Verwaltungsleiter oder der Verwaltungsleiterin obliegen darüber hinaus auch die gesamte wirtschaftliche und organisatorische Steuerung und Kontrolle, das Erstellen der Haushaltssatzung und des Jahresabschlusses sowie das Haushaltscontrolling.

5.4.3 Neue Mitarbeitende

Neue Mitarbeitende sowohl in der Verwaltung als auch im hauptamtlichen pädagogischen Bereich werden in ihre neuen Aufgaben wenn möglich durch ihren Vorgänger oder ihre Vorgängerin eingearbeitet. Falls dies nicht möglich sein sollte, ist für die ersten Wochen und Tage ein Programm von Seiten des Leitungsteams aufzustellen, wie und wie schnell die neue Kraft in die allgemeinen Tätigkeiten einzuarbeiten ist. Hierbei leisten das QMH wie auch die Prozessbeschreibungen Hilfestellungen.

Checkliste 12.6 Einarbeitung neuer VHS-Mitarbeiter und -Mitarbeiterinnen
--

5.4.4 Hausmeister und Hausmeisterinnen

Die Hausmeister und Hausmeisterinnen in den Unterrichtsstätten der VHS sind als Mitarbeitende der Städte und Gemeinden des Altkreises Lübbecke angestellt und für die ordnungs- und funktionsgemäße Bereitstellung der Räume und ihrer technischen Infrastruktur verantwortlich.

5.4.5 Nebenamtliche Kursleiter und Kursleiterinnen

Die Arbeit der VHS Lübbecke Land ist wesentlich auf das Engagement kompetenter nebenamtlicher KL angewiesen. Sie repräsentieren die VHS und prägen das Bild, das die TN von ihr haben. Die Auswahl unserer KL erfolgt wie unter 4.2.1 beschrieben.

Neue KL werden in einem persönlichen Gespräch über VHS-bezogene und qualitätsrelevante Aspekte sowie über organisatorische Abläufe informiert. Als Hilfestellung dient der Leitfaden für Kursleitende. Über die Qualität der KL vergewissern sich die jeweiligen Fachbereichsleitungen bzw. die Örtlichen Beauftragten im Rahmen der Kursauswertung und ggf. durch Hospitationen.

Leitfaden	Dokument
12.4 Leitfaden für Kursleitende	10.20 Teilnehmerbefragung 10.26 Protokoll Hospitation 10.27 Teilnehmerbefragung Integrationskurse 10.40 Teilnehmerbefragung Schulabschlüsse

5.4.6 Weiterbildung

Die VHS Lübbecke Land entwickelt die Kompetenzen ihrer hauptamtlichen Mitarbeitenden und ihrer KL kontinuierlich weiter.

Die hauptamtlichen Mitarbeitenden im Verwaltungsbereich besuchen in unregelmäßigen Abständen Fortbildungs- und Fachtagungen. Die HPM besuchen für ihre Fachbereiche relevante Weiterbildungsangebote nach eigenem Ermessen.

Die Verantwortung für die Feststellung des Qualifikationsbedarfs liegt sowohl bei den Mitarbeitenden als auch bei der VHS-Leitung.

Den nebenberuflichen KL der VHS Lübbecke Land werden regelmäßig interne Fortbildungen angeboten. Über externe Fortbildungsmöglichkeiten und Veranstaltungen informieren die zuständigen Fachbereichsleitungen ihre KL. Die KL reichen bei der VHS eine Kopie der Teilnahmebescheinigung ein, die im Ordner „Personalbogen der Kursleitenden“ abgelegt wird.

5.4.7 Personalentwicklung und -planung

Die VHS Lübbecke Land hat ein Personalentwicklungskonzept, das für alle Mitarbeitenden des Zweckverbandes gilt. Die erforderlichen Grundqualifikationen der Mitarbeitenden regeln die tägliche Arbeit in der GGS der VHS. Gesellschaftliche Entwicklun-

gen oder Kundenanforderungen, wie auch das QMS, erfordern je nach Bedarfslage Anpassungsqualifikationen.

Entsprechend dem Förderrahmen durch das nordrhein-westfälische Weiterbildungsge-
setz werden der VHS Lübbecke Land vier Pädagogenstellen zugewiesen. Alle Stellen
der VHS (Pädagogen und Verwaltung) sind im Stellenplan des Haushalts aufgelistet.
Die Zuständigkeiten für die Einstellung von hauptamtlichen Mitarbeitenden der VHS
und Neubesetzung von Stellen sind in der Zweckverbandssatzung der VHS geregelt.

Mitgeltende Unterlagen Zweckverbandssatzung der VHS

5.4.8 Personalführung

Eine gezielte interne Kommunikation hilft, die eigenen Qualitätsziele und die eigene
Qualitätspolitik transparent zu machen und für die Mitarbeitenden mit Leben zu füllen.
So trägt diese Kommunikation entscheidend zur Wertschöpfung und Qualitätsentwick-
lung bei.

Transparenz und aktueller stetiger Informationsfluss erhöhen die Motivation der Be-
schäftigten und steigern die Arbeitseffizienz. Kontinuierliche Information schafft Ver-
ständnis, vermittelt Orientierung, weckt Begeisterung und fördert die Identifikation mit
der eigenen Arbeit. Begeisterte und motivierte Mitarbeitende leisten eigenverantwort-
lich hochwertige Arbeit. Daher legt die VHS Lübbecke Land großen Wert auf effizien-
ten Informationsfluss in den unterschiedlichen Arbeitsbereichen. Alle Mitarbeitenden
sind aufgefordert, die erforderlichen Informationen für die in ihrem Arbeitsbereich an-
stehenden Entscheidungen in die Teambesprechungen und Konferenzen einzubrin-
gen, da dort die Koordination eventuell erforderlicher Änderungen des Führungs- und
Steuerungsprozesses vorgenommen werden kann. Unser Ziel muss es sein, die Abläu-
fe zu optimieren und die Qualität unserer Einrichtung auf Dauer zu steigern, um einer-
seits wettbewerbsfähig zu bleiben, andererseits um unsere Kunden und Kundinnen zu-
friedenstellend bedienen zu können.

5.4.8.1 Teambesprechungen

Fragen des Kursmanagements und aktuelle Themen der VHS-Arbeit werden während
der wöchentlich stattfindenden Teambesprechung behandelt, an denen alle fest ange-
stellten Mitarbeitenden der VHS teilnehmen. Von Seiten des Leitungsteams werden In-
formationen über Verwaltungs- und Organisationsangelegenheiten gegeben. Verwal-
tungsinterne Arbeitsabläufe werden erörtert sowie Vorschläge zur Verbesserung der
Organisation der VHS erarbeitet.

Zu jeder Teambesprechung wird ein Kurzprotokoll mit Aufgaben, Verantwortung und Terminsetzung erstellt. Die Protokolle werden in einem Ordner bei der VHS-Leitung abgelegt bzw. sind im Intranet einzusehen.

Dokument 10.18 Protokoll Teambesprechungen
--

5.4.8.2 Leitungsteambesprechungen

Das Leitungsteam, bestehend aus VHS-Leitung, Geschäftsführung und QMB, bespricht aktuelle Leitungsaufgaben der VHS-Arbeit (Finanzplanung, Haushaltsüberwachung, Controlling, Marketing, Personal, Organisationsstrukturen, strategische Weiterentwicklung, Qualitätsmanagement). Diese Besprechungen finden nach Bedarf statt.

5.4.8.3 VHS-/Planungs-Konferenz

Die VHS-Leitung, die HPM, die Verwaltungsmitarbeitenden der gemeinsamen Geschäftsstelle, die Örtlichen Beauftragten, die Mitarbeitenden in den Geschäftsstellen der VHS in den einzelnen Trägergemeinden des Zweckverbandes und die evtl. gewählten Vertreter und Vertreterinnen der KL und der TN besprechen in den mindestens einmal jährlich stattfindenden Konferenzen vorrangig die Bildungsprogrammplanung der VHS sowie Fragen des Kursmanagements.

Im Rahmen der Konferenzen werden die Zielvereinbarungen für zukünftige Planungen mit der Leitung abgestimmt. Daneben wird die mittel- und langfristige strategische Ausrichtung der VHS diskutiert und koordiniert. Die Protokolle verbleiben bei der VHS-Leitung.

Dokument 10.17 Protokoll Fachkonferenz
--

5.4.8.4 Perspektivgespräche

Die Perspektivgespräche zwischen den Mitarbeitenden der VHS Lübbecker Land und der VHS-Leitung finden einmal jährlich statt. Sie bieten die Möglichkeit, zur Arbeit und zum Miteinander Bilanz zu ziehen und Arbeitsziele, Wünsche (z. B. Fortbildungen) sowie Vorstellungen für die Zukunft zu formulieren. Die Protokolle der Perspektivgespräche verbleiben bei der VHS-Leitung.

5.4.8.5 Interne Audits

In zweimal im Jahr stattfindenden internen Audits werden Entwicklungsperspektiven aus der Gesamtorganisation ausführlich besprochen. Dabei geht es um Ergebnisse von Befragungen, um grundsätzliche Änderungen im Ablauf und um Änderungen im QMS insgesamt etc.

Diese internen Audits sind für alle fest angestellten Mitarbeitenden der VHS Lübbecker Land obligatorisch.

5.5 Strategische Weiterentwicklung

Aufgabe der Leitung ist es, mittel- und langfristig thematische und pädagogische Konzeptionen für die VHS-Arbeit mit den daraus resultierenden Zielplanungen für Personal-, Finanz-, Raum- und Sachbedarf zu entwickeln.

Den Weiterbildungsbedarf ermittelt die VHS-Leitung durch Studium und Auswerten von Grundsatzliteratur, Erfahrungsberichten, Statistiken, Kursevaluation, Teilnehmerbefragungen und Analysen, Teilnahme an Fortbildungsveranstaltungen, Mitarbeit in Netzwerken und den fachlichen Austausch während der Teambesprechungen.

Im Sinne einer zukunftsbezogenen Orientierung ist die Leitung zusammen mit dem oder der QMB für eine kontinuierliche Qualitätsentwicklung verantwortlich.

Eine Weiterbildungseinrichtung hat es nicht leicht, in Zeiten knapper Kassen angemessene Antworten auf alle Herausforderungen zu finden, die mit dem demografischen Wandel, dem notwendigen Anspruch „lebenslangen Lernens“, den neuen Kommunikationsformen und vielen anderen Veränderungen in der Struktur der Gesellschaft einhergehen. Kreativität und Offenheit für Kooperationen sind gefragt.

6 Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen

6.1 Lenkung von Dokumenten

Dokumente unterstützen durch ihren anweisenden Charakter den in den Prozessbeschreibungen festgelegten qualitätsrelevanten Prozess. Qualitätsaufzeichnungen dienen dem Nachweis der Umsetzung des QMS.

Die qualitätsrelevanten Dokumente und mitgeltenden Unterlagen sind definiert und in einer Übersicht erfasst. Die Zuordnung der Dokumente zum Handbuchkapitel bzw. Prozess, die Zuständigkeit und der Änderungsstand sind aus der Dokumentenübersicht ersichtlich. Die Dokumente und mitgeltenden Unterlagen stehen in der aktuellen Fassung jedem Mitarbeitenden zur Verfügung. Es gilt jeweils die Version im Intranet.

Zeigt der Verlauf eines Prozesses, dass ein neues Formular benötigt wird, erarbeitet der oder die Prozessverantwortliche einen Vorschlag, der von dem oder von der QMB auf Einhaltung des QMS geprüft wird. Dabei ist zu berücksichtigen, dass Dokumente so gekennzeichnet werden, dass der aktuelle Stand und Zuordnung erkennbar sind.

Darüber hinaus müssen der Verwendungszweck und der Inhalt verständlich und lesbar sein. Dieser Entwurf wird von der VHS-Leitung freigegeben. Eventueller Änderungsbedarf wird an die Verantwortlichen weiter gegeben. Prüfung und Freigabe geänderter Dokumente geschehen analog zum Vorgehen bei der Erstellung.

Es sollen nur genehmigte Dokumente mit oben genannter Kennzeichnung (Versionsstand, Zuordnung) herausgegeben werden. Die aktuelle Version muss für alle Mitarbeitenden zugänglich sein. So kann sichergestellt werden, dass nur die jeweils gültige Version verwendet wird. Über erstellte und geänderte Dokumente werden alle Mitarbeitende informiert.

6.2 Lenkung von Aufzeichnungen

Die Auffindbarkeit der Aufzeichnungen muss gewährleistet sein. Eine Ablagesystematik für die papiergelegten Qualitätsaufzeichnungen steht allen Mitarbeitenden zur Verfügung. In dieser Übersicht sind Angaben zu Ablageort, Ablageverantwortlichen, Zugriffsberechtigten und Ablagedauer enthalten.

Eine Übersicht über die verwendeten Dokumente und Aufzeichnungen zeigt den jeweiligen Änderungs- und Freigabestand sowie die dafür verantwortlichen Personen an. Diese Übersicht sowie die dazugehörigen Dokumente stehen allen Mitarbeitenden der VHS Lübbecker Land im Intranet zur Verfügung.

Übersicht 9 Liste der Dokumente und Aufzeichnungen	Checkliste 12.5 Ablagesystematik für die papiergelegten Qualitätsaufzeichnungen
--	---

6.3 Dokumente in der EDV

Jeder Arbeitsplatz der Mitarbeitenden der VHS Lübbecke Land ist mit einem PC ausgestattet. Mit den Produkten von Microsoft Office können Dateien angelegt, verändert und gespeichert werden. Ebenfalls hat jeder dieser Computer Zugang zum VHS-Verwaltungsprogramm.

6.4 VHS-Verwaltungsprogramm

Seit 2006 wird in der VHS Lübbecke Land eine Verwaltungssoftware der Firma Kufer Software Konzeption, Mühldorf, in der jeweils aktuellen Version eingesetzt. Die Pflege der Stammdaten von KL, TN und weiteren Adressaten, des gesamten Kursbereichs sowie die Kursanmeldungen inklusive des entsprechenden Schriftverkehrs werden über diese Software abgewickelt. Jedem Mitarbeitenden steht das Programm im Intranet zur Verfügung.

6.5 VHS-Webseite

Seit März 2012 ist eine neue Webseite der VHS online. Die Aktualität der Informationen auf der Webseite wird von den zuständigen Mitarbeitenden gewährleistet.

Eine Schnittstelle zu dem VHS-Verwaltungsprogramm KuferSQL ermöglicht eine fehlerfreie Präsentation der Kursangebote und damit einhergehend die Möglichkeit zu einer Online-Anmeldung.

Außerdem besteht seit Januar 2013 eine direkte Verlinkung zu den sozialen Netzwerken Facebook und Twitter.

7 Abschließende Bemerkungen

Die VHS Lübbecke Land erfüllt die hohen Qualitätsanforderungen der Norm DIN EN ISO 9001:2008. Das QMS beinhaltet eine jährliche Überwachung durch eine übergeordnete Zertifizierungsgesellschaft, die zudem alle drei Jahre ihr Qualitätssiegel nach umfangreichen Qualitätskontrollen erneuert.

Das bedeutet für unsere TN: Das QMS stellt sicher, dass die Qualitätspolitik der VHS in der täglichen Arbeit umgesetzt wird und alle Prozesse konsequent auf die Verbesserung der Kundenzufriedenheit ausgerichtet werden. Wir als VHS-Team verbinden damit den Anspruch, unser Angebot, die Durchführung der Veranstaltungen, unseren Service und unsere Ausstattung kontinuierlich weiterzuentwickeln.

8 Verzeichnis der Abkürzungen

In der VHS verwendete Abkürzungen:

BAMF	Bundesamt für Migration und Flüchtlinge
DIE	Deutsches Institut für Erwachsenenbildung
DTA	Datenträgeraustausch
DTZ	Deutschtest für Zuwanderer
FB	Fachbereich
GGG	Gemeinsame Geschäftsstelle
GwG	Geringwertige Güter
HPM	Hauptamtliche Pädagogische Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen
KL	Kursleiter und Kursleiterinnen/Kursleitung
KRZ	Kommunales Rechenzentrum
NKF	Neues Kommunales Finanzmanagement
QMB	Qualitätsmanagementbeauftragter und -beauftragte
QMH	Qualitätsmanagementhandbuch
QMS	Qualitätsmanagementsystem
RP	Regierungspräsident und Regierungspräsidentin
TELC	The European Language Certificates
TN	Teilnehmer und Teilnehmerinnen
UStd	Unterrichtsstunden
VHS	Volkshochschule