



Volkshochschule
Höxter - Marienmünster



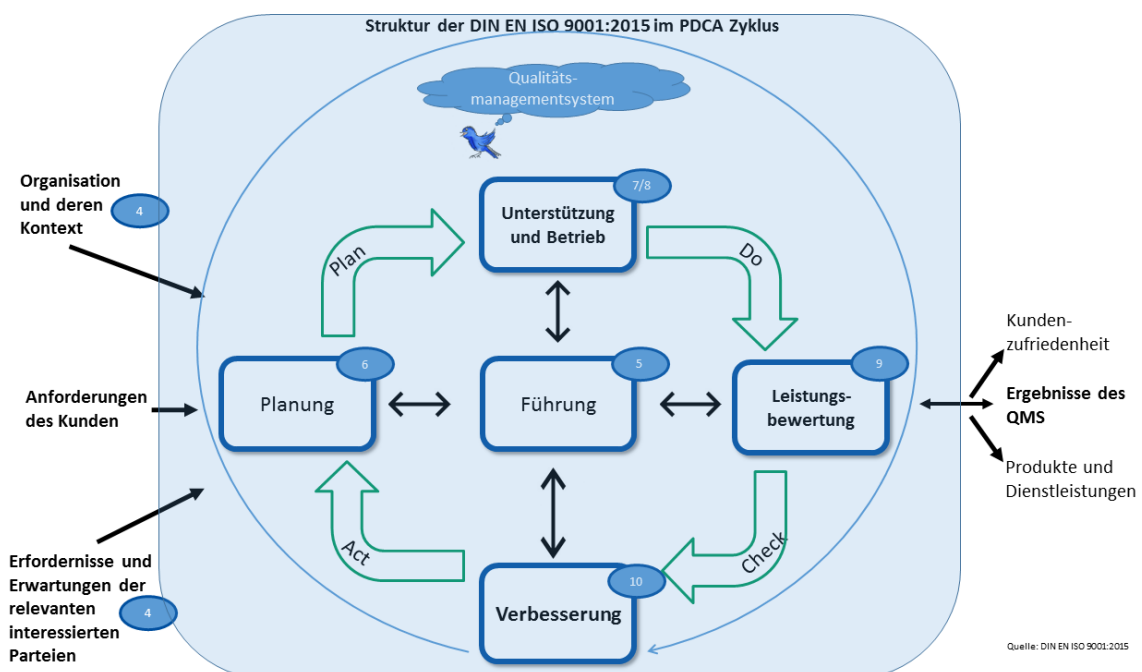
nach DIN EN
ISO 9001:2015

Qualitäts-
Handreichung

Verbindlichkeitserklärung

Die vorliegende Handreichung wurde unter Berücksichtigung der Norm DIN EN ISO 9001:2015 erstellt. Sie dient in erster Linie als Wegweiser und zeigt auf, welche Antworten die Volkshochschule auf die Anforderungen der Norm gefunden hat. Die wesentlichen Tätigkeiten der Volkshochschule sind durch Prozessbeschreibungen definiert und werden regelmäßig hinsichtlich ihrer Wirksamkeit im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems überprüft. Der Qualitätsgedanke wird bei sämtlichen Prozessen berücksichtigt und es wird von allen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen erwartet, die Qualitätssicherung und -verbesserung in ihrer Arbeit zu beachten.

Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Volkshochschule werden beauftragt, ihre Tätigkeit im Sinne unseres Qualitätsmanagements und auf der Grundlage der getroffenen und in der Handreichung dokumentierten Regelungen auszuführen und nachhaltig zu verankern.



Das Modell zeigt das Zusammenwirken von äußeren Anforderungen, Erfordernissen und Erwartungen mit den internen Abläufen. Mit der PDCA Methode (Plan-Do-Check-Act) werden sämtliche Prozesse ständig weiterentwickelt.

Zugrundeliegende Normen und Anforderungen:

- DIN EN ISO 9001:2015
- Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung (AZAV)

Rainer Fabrite

Freigabe: 20. November 2019

Gender Erklärung

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in der Qualitäts-Handreichung und allen mitgeltenden Unterlagen an vielen Stellen auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet und die männliche Form einer Personengruppe verwandt. Selbstverständlich umfassen diese Formulierungen gleichermaßen weibliche und männliche Personen; alle Personen sind damit gleichberechtigt angesprochen und mitgemeint.

1. Vorstellung der Organisation

Die Volkshochschule ist eine kommunale Einrichtung der Städte Höxter und Marienmünster auf der Grundlage der öffentlich-rechtlichen Vereinbarung zur gemeinsamen Wahrnehmung der Aufgaben der Volkshochschule Höxter-Marienmünster vom 01.10.1980. Am 10.12.1980 ist die aktuelle Satzung in Kraft getreten. Die Volkshochschule hat ihren Sitz in Höxter und unterhält eine Zweigstelle in Marienmünster. Der Zuständigkeitsbereich bezieht sich auf die Gebiete der Städte Höxter und Marienmünster sowie die 25 umliegenden Ortschaften der Kommunen mit insgesamt rund 35.000 Einwohnern. Die Volkshochschule Höxter-Marienmünster ist als nicht rechtsfähige Anstalt eine öffentliche Einrichtung im Sinne des §18 Abs.1 der Gemeindeordnung Nordrhein-Westfalen.

Die Volkshochschule engagiert sich seit über 35 Jahren als anerkannter und aktiver Bildungspartner im Ausbildungs- und Arbeitsmarkt in der Region. Grundlegend für diesen Erfolg sind regelmäßige Arbeitsgespräche mit den Unternehmen, mit der Arbeitsagentur und dem Jobcenter des Kreises Höxter. Die Zusammenarbeit mit regionalen und überregionalen Kooperationspartnern und die Mitgliedschaft in Fachverbänden sind wesentliche Bausteine dieser Aktivitäten. Bei der Entwicklung unserer Bildungsangebote berücksichtigen wir die Lage und Entwicklung des Arbeitsmarktes und unterstützen die Teilnehmer bei der Eingliederung in den regulären Arbeitsprozess.

1.1. Leitbild der Volkshochschule Höxter-Marienmünster

Wir sind das kommunale Zentrum für Weiterbildung, Begegnung und Kultur in Höxter und Marienmünster. Als unabhängige, öffentliche Bildungseinrichtung bietet die Volkshochschule ein umfangreiches und breit gefächertes Bildungsangebot ortsnah und offen für alle Bürgerinnen und Bürger, gleich welcher sozialen Lage, Weltanschauung, Geschlecht und Nationalität.

Wir stehen für lebensbegleitendes Lernen, vielfältige Bildungsangebote in hoher Qualität, Kundenorientierung und kompetenten Service sowie für sozialverträgliche Entgelte. Wir sind eine lernende Organisation, die ihr eigenes Handeln regelmäßig durch Evaluierungen und Qualitätsaudits reflektiert und sich im Dienste der Bürgerinnen und Bürger stetig weiterentwickelt. Gender Mainstreaming, Diversity Management sowie die Vereinbarkeit von Beruf und Familie sind bei uns Unternehmensstrategien, die als Ressourcen und Potentiale gerade in unserem ländlichen Raum wertgeschätzt und nachhaltig Anerkennung finden.

Wir unterbreiten Bildungsangebote, die die Entfaltung der Persönlichkeit fördern, die Fähigkeit zur Mitgestaltung des demokratischen Gemeinwesens stärken und die Anforderungen der Arbeitswelt bewältigen helfen. Das Bildungsangebot umfasst die Bereiche der allgemeinen, politischen,

beruflichen und kulturellen Weiterbildung, der Gesundheitsbildung sowie der Eltern- und Familienbildung. Ein Schwerpunkt unserer Arbeit liegt im Bereich der beruflichen Bildung für Arbeitssuchende, deren Qualifizierung und Integration in den Arbeitsmarkt uns ein besonderes Anliegen ist. Für uns steht der Mensch mit seinen Weiterbildungsinteressen und seinen Wünschen im Mittelpunkt, seine Zufriedenheit und sein Lernerfolg haben für uns Priorität.

2. Das Qualitätsmanagement und seine Prozesse

In der Prozesslandkarte werden die Kernprozesse zur Wertschöpfung sowie alle relevanten Führungs- und Unterstützungsprozesse der Volkshochschule dargestellt.



Die **Kernprozesse** umfassen Kurse und Veranstaltungen in den vom Deutschen Volkshochschulverband definierten sechs Programmbereichen

1. Gesellschaft und Leben
2. Kultur und Kreativität
3. Gesundheit und Fitness
4. Sprachen und Integration
5. EDV und Beruf
6. Grundbildung und Schulabschlüsse

und außerdem in den Bereichen „Junge VHS“, „VHS-spezial“ sowie „Aktiv im Alter“. Die Volkshochschule hat das Recht auf selbständige Lehrplangestaltung. Die Freiheit der Lehre wird

gewährleistet; sie entbindet nicht von der Treue zur Verfassung. Die Volkshochschule arbeitet politisch und weltanschaulich neutral.

Darüber hinaus bieten wir Bildungsangebote auf Bestellung sowie Firmenschulungen an. Der überwiegende Teil dieser Bildungsangebote sind Lehrgänge für die berufliche Qualifizierung, die wir in den Rechtskreisen des SGB II und III durchführen und die durch Vorgaben und Bedarfsbeschreibungen des Auftraggebers gekennzeichnet sind. Des Weiteren werden auch drittmittel-finanzierte Projekte durchgeführt, die durch die Teilnahme an Ausschreibungen akquiriert werden.

Ein weiterer Kernprozess ist die Bildungsberatung bezüglich der Förderprogramme Bildungsprämie und Bildungsscheck NRW.

Die **Unterstützungsprozesse** sind dadurch gekennzeichnet, dass sie nicht der direkten Wertschöpfung dienen, aber vorhanden sein müssen, um die Wertschöpfung auszuführen. Es handelt sich um personelle, strukturelle und technische Ressourcen, das Können und Wissen der Mitarbeiter und nebenberuflichen Dozenten, die Kommunikation und letztlich die Dokumentation. Die einzelnen Teilbereiche der Unterstützungsprozesse wurden von den in den Prozessen involvierten Mitarbeitern als Prozessbeschreibungen schriftlich dargestellt. Für jeden Teilprozess wurden Prozessverantwortliche bestimmt, die für die Qualitätssicherung Sorge tragen.

Die **Führungs- und Steuerungsprozesse** umfassen alle strategischen und operativen Planungs-, Steuerungs- und Controllingaktivitäten. Die Volkshochschulleitung verpflichtet sich dafür zu sorgen, dass die Kernprozesse sicher, effektiv, robust gegen Störeinflüsse und wie geplant ablaufen. Die Umsetzung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements wird aktiv unterstützt: Verantwortlichkeiten sind bestimmt, die Qualitätspolitik und Qualitätsziele sind festgelegt, es werden Chancen und Risiken für die einzelnen Prozesse berücksichtigt. Für die Führungs- und Steuerungsprozesse liegt die Prozessverantwortung bei der Volkshochschulleitung. Es existieren Prozessbeschreibungen, die für die Qualitätssicherung Grundlage sind.

3. Partner und Themen im Kontext der VHS

Als Organisation ist die Volkshochschule in unterschiedlichem Maße abhängig von verschiedenen Themen und Partnern. Die Volkshochschule unterscheidet zwischen internen und externen Themen und Partnern, die für das Erbringen und Gelingen der Kernprozesse relevant sind. Alle aufgeführten interessierten Parteien haben Erwartungen bezüglich ihrer Zusammenarbeit mit der Volkshochschule, umgekehrt stellt die Volkshochschule auch Anforderungen an die interessierten Parteien.

Interne Themen beschreiben das hausinterne Umfeld, in dem die Volkshochschule bestrebt ist, ihre Kernprozesse zu erbringen und ihre Ziele zu erreichen. Der externe Kontext berücksichtigt Partner und Themen, die aus dem sozialen, politischen, räumlichen, gesetzlichen und ökonomischen Umfeld der Volkshochschule entstehen.

Aus den Überlegungen zu internen und externen Themen und in der Zusammenarbeit mit interessierten Parteien resultieren Chancen und Risikopotentiale, die das personelle Umfeld sowie die Finanz- und Kostensituation der Volkshochschule betreffen können. Die Überwachung dieser Themen ist den jeweiligen Mitarbeitern und Abteilungen zugeordnet. Die Informationen der Leitung

und der Mitarbeiter werden gebündelt, Chancen und Risiken werden im Rahmen der Teamsitzungen besprochen und geeignete Maßnahmen bestimmt.



4. Qualitätspolitik

Das Qualitätsmanagement der VHS Höxter-Mariemünster ist seit 2009 zertifiziert nach DIN EN ISO 9001. Seit 2006 liegt bereits eine zertifizierte Trägerzulassung nach AZAV (Akkreditierung und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung) ehemals AZWV vor. Einmal jährlich überprüft eine anerkannte Zertifizierungsorganisation, aktuell CERTQUA (Gesellschaft der Deutschen Wirtschaft zur Förderung und Zertifizierung von Qualitätssicherungssystemen in der Beruflichen Bildung mbH), die Einhaltung der geforderten hohen Qualitätsstandards und vergibt nach umfangreichen Qualitätskontrollen alle drei Jahre bei ISO 9001 bzw. alle fünf Jahre bei AZAV erneut das Qualitätssiegel.

Für unsere Kunden bedeutet Qualitätsmanagement:

- Bildungsangebote, die sich an den individuellen Bedürfnissen, gesellschaftlichen Erfordernissen und bildungspolitischen Zielsetzungen orientieren,
- qualifizierte, in der Erwachsenenbildung erfahrene Dozentinnen und Dozenten,
- kompetente und professionelle Betreuung durch ein serviceorientiertes VHS-Team,
- Erfolgskontrolle durch internes Controlling,
- regelmäßige Evaluation unserer Planung,
- ein Beschwerdemanagement, durch das Anregungen und Kritik bei der künftigen Planung berücksichtigt werden.



Die Volkshulleitung legt im Rahmen der Gesamtverantwortung für die Einrichtung die Grundsätze der Qualitätspolitik und die daraus abzuleitenden Qualitätsziele fest. Sie ist dafür verantwortlich, dass die Qualitätspolitik in der Volkshochschule bekannt gemacht, verstanden und umgesetzt wird. Die Qualitätsziele und die Qualitätspolitik werden im Rahmen der jährlichen Managementbewertung und der internen Audits als Prozess der stetigen Verbesserung überprüft und gegebenenfalls weiterentwickelt.

4.1. Qualitätsziele

Aus unserem Leitbild lassen sich folgende übergeordnete Qualitätsziele ableiten:

Gewährleistung der Zufriedenheit unserer Kunden sowie unserer Mitarbeitenden. Die befragten Teilnehmer bewerten im Rahmen unserer in jedem Semester durchgeführten Befragungen den Service, die Kursdurchführung und die Unterrichtsräume der VHS.

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, die den Kurs besuchen wollten.

Ständige Verbesserung bestehender und bedarfsgerechter und flächendeckender Weiterbildungsangebote.

Kontinuierliche Verbesserung unserer Arbeits- und Organisationsprozesse.

Förderung und Weiterbildung unserer hauptberuflichen Mitarbeitenden in dem Bewusstsein, dass die Kompetenz unseres Personals die Grundlage unserer Arbeit bildet.

Im Rahmen des VHS-Budgets sollen die obigen Ziele unter Berücksichtigung eines ausgewogenen Verhältnisses von pädagogischer Qualität und angemessener Wirtschaftlichkeit erreicht werden.

5. Organisation und Verantwortung

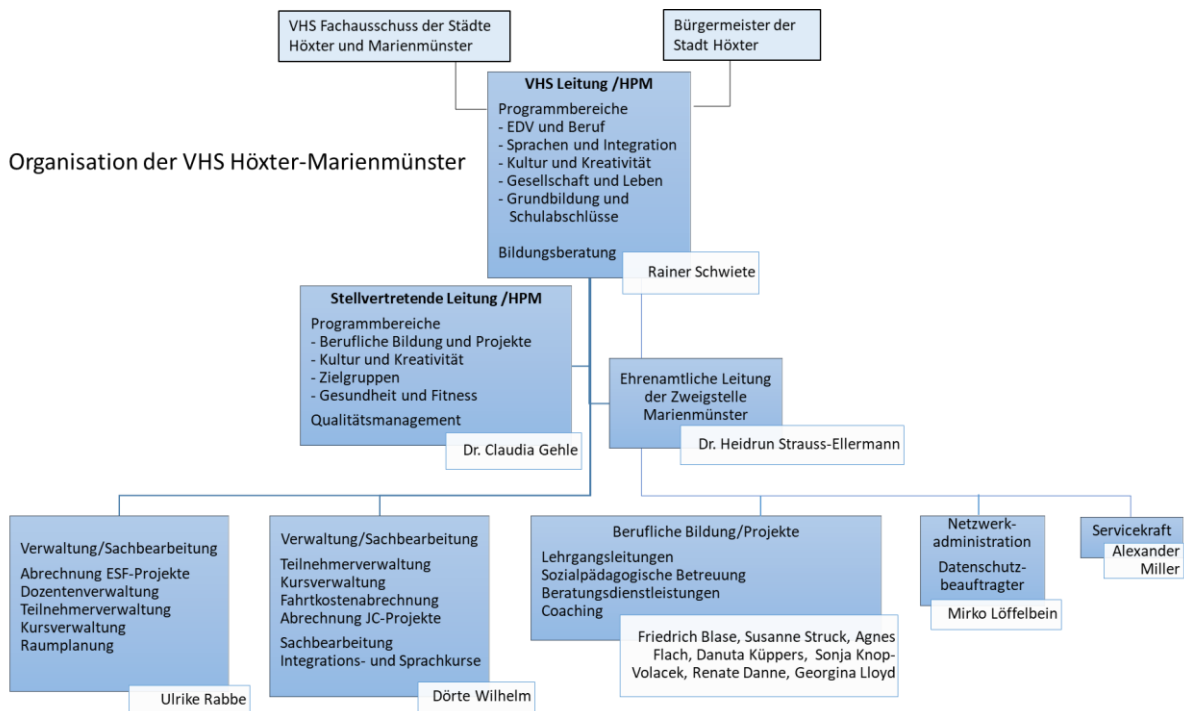
Die Volkshochschule arbeitet auf der Grundlage der öffentlich-rechtlichen Vereinbarung der Städte Höxter und Marienmünster zur gemeinsamen Wahrnehmung der Aufgaben der Volkshochschule Höxter-Marienmünster vom 1.10.1980 bzw. der Satzung der Volkshochschule Höxter-Marienmünster vom 10.12.1980 und des nordrhein-westfälischen Weiterbildungsgesetzes. Die Stadt Höxter verpflichtet sich als Träger die Volkshochschule zu unterhalten sowie für die Stadt Marienmünster die bestehenden kommunalen Aufgaben durchzuführen.

Der VHS-Fachausschuss als politisches Kontrollgremium der Städte Höxter und Marienmünster, dem 7 politische Vertreter angehören, nimmt die gemeinsamen Aufgaben der Volkshochschule Höxter-Marienmünster wahr. Er berät über Angelegenheiten der Volkshochschule in dem in der öffentlich-rechtlichen Vereinbarung der Städte Höxter und Marienmünster festgelegten Rahmen. Über Belange, die in der öffentlich-rechtlichen Vereinbarung bzw. im Haushaltsplan nicht enthalten sind, entscheidet - nach Vorberatung im Fachausschuss - der Rat der Stadt Höxter.

Die Organisationsstruktur der Volkshochschule ist im Organigramm dargestellt. Der Leiter der Volkshochschule Höxter-Marienmünster und sein Stellvertreter sind hauptamtlich im Rahmen der ihnen zugewiesenen Aufgaben für die ordnungsgemäße Planung und Durchführung der Bildungsmaßnahmen verantwortlich. Gleichzeitig fungieren sie auch als Fachbereichsleiter im pädagogischen Bereich.

In ihrem Auftrag führen die hauptberuflich und nebenberuflich tätigen Mitarbeiter Bildungsmaßnahmen in den Fachbereichen Gesellschaft und Leben, Kultur und Kreativität, Gesundheit und Fitness, Sprachen und Integration, EDV und Beruf, Grundbildung und Schulabschlüsse durch. Deren Aufgaben richten sich nach den mit ihnen abgeschlossenen Arbeitsverträgen bzw. Werkverträgen.

Die Wahrnehmung der administrativen Aufgaben obliegt den Mitarbeitern in der Geschäftsstelle. Der EDV-Administrator sowie der Hausmeister sorgen für einen reibungslosen organisatorisch-technischen Ablauf. Die Reinigungskräfte für Sauberkeit und Hygiene.



6. Kommunikation

In unserer Einrichtung findet ständig Kommunikation statt. Das Qualitätsmanagement sieht interne und externe Kommunikation mittels einer Vielzahl von regelmäßigen Teambesprechungen und Konferenzen sowie Dokumenten in den verschiedenen Prozessanweisungen vor.

Die Kommunikation mit den externen Partnern der Volkshochschule dient der reibungslosen Zusammenarbeit und dem optimalen Informationsfluss, unterstützt die Netzwerkarbeit im regionalen Arbeitsmarkt und trägt zur Selbstdarstellung der VHS als kompetenter Bildungspartner in der Region bei. Die Aktivitäten bezüglich der Eingliederung von Teilnehmern in den regulären Arbeitsprozess werden unterstützt durch gute Beziehungen, welche zu potentiellen Arbeitgebern und der Agentur für Arbeit bzw. dem Jobcenter Kreis Höxter unterhalten werden. Die interne Kommunikation strukturiert Arbeitsabläufe und Prozesse innerhalb der Volkshochschule.

In einer schriftlichen Übersicht, der Kommunikationsmatrix, sind alle geplanten und strukturierten Gespräche innerhalb und außerhalb der Organisation, die zum Informationsaustausch geführt werden, dargestellt. Es gibt Angaben zu:

- terminliche Festlegung, Häufigkeit
- Gesprächszweck
- Teilnehmerkreis
- Sicherung der Gesprächsergebnisse

Zu allen Konferenzen werden von den jeweils Verantwortlichen schriftliche Einladungen erteilt, Tagesordnungen erstellt und Anwesenheitslisten sowie Protokolle geführt, welche als Qualitätsaufzeichnungen aufbewahrt werden.

7. Dokumentierte Informationen

Die gesamte QM-Dokumentation wurde unter Berücksichtigung der Norm EN ISO 9001:2015 erstellt und ist in vier Teile gegliedert. Sämtliche Dokumente müssen vor ihrer Ausgabe durch die VHS-Leitung freigegeben werden, mit Ausnahme der dienstleistungsspezifischen Aufzeichnungen, für die die Verantwortung bei der Lehrgangsbildung liegt. Jedes Dokument muss bezüglich Erstellung, Freigabe und Revisionsstand nachvollziehbar sein. Im Allgemeinen werden die Dokumente in einem eigenen Ordner auf dem Server verwaltet.

öffentlich	Qualitäts-Handreichung	Beinhaltet neben der allgemeinen Erläuterung des QM-Systems eine Vorstellung der Volkshochschule Höxter-Mariemünster	Zugänglich über die VHS-Homepage
vertraulich	QM-relevante Dokumente Prozessbeschreibungen Verfahrensweisungen Ablaufpläne	Detaillierte Festlegungen der einzelnen Prozesse des QM-Systems unter Berücksichtigung der Tätigkeiten und Wechselwirkungen, der notwendigen Informationen sowie der Überwachung und Steuerung	Intern zugänglich Passwort-geschützt CMS für QM
	Formulare, Vorlagen	Standardisierte Vorlagen zu festgelegten Arbeitsabläufen	
	Dienstleistungsspezifische Dokumente und Aufzeichnungen	Unterlagen und Dokumentationen zu den Dienstleistungsprozessen	Intern im Maßnahmeordner gespeichert

Anwendungsbereich des QM-Systems

Die Volkshochschule ist eine Abteilung der Stadtverwaltung Höxter. Das Qualitätsmanagementsystem bezieht sich ausschließlich auf die Volkshochschule Höxter-Mariemünster. Ausgenommen sind die Bereiche, die in Form von Dienstleistungen der Stadt Höxter erbracht werden: Personalamt, Stadtkasse und Kämmerei sowie das kaufmännische und technische Immobilienmanagement inkl. Arbeitsschutz, Hausmeister, Raumpfleger, Bauhof.