

Federf. Stadtamt: Kulturamt

Vorlage für den	Berichterstatter	Sitzung am	Punkt
Kulturausschuss	Erster Beigeordneter Dr. Andriske	09.03.2009	7

öffentliche Sitzung

Betrifft:

Einführung eines Systems zum Qualitätsmanagement in der Volkshochschule

Begründung:

(ggf. zusätzlich)

Die Zertifizierung

Die VHS Gladbeck erfüllt die hohen Qualitätsstandards der deutschen, europäischen und internationalen Norm DIN EN ISO 9001:2000. Dies bestätigte ihr die Certqua GmbH, die Zertifizierungsgesellschaft der Spitzenverbände der deutschen Wirtschaft mit Sitz in Bonn. Das Zertifikat erhielt die Volkshochschule Anfang Januar 2009 verliehen. Geltungsbereich ist die „Entwicklung, Planung und Durchführung von Veranstaltungen zur Weiterbildung“, wie es in der Zertifizierungsurkunde heißt.

Die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems (QM-Systems) in der Volkshochschule war vor allem strategisch begründet und diente als gemeinsamer Lern- und Verbesserungsprozess für die VHS-Organisation. Daneben ist zu beachten, dass das Land Nordrhein-Westfalen von den öffentlich geförderten Einrichtungen der Weiterbildung bis Ende 2009 den Aufbau eines QM-Systems erwartet und die weitere Förderung ab 2010 vom Vorliegen eines anerkannten QM-Zertifikats abhängig macht.

Die VHS in Gladbeck entschied sich für das QM-System nach DIN EN ISO 9001:2000, weil dieses Zertifikat international eingeführt ist und dadurch in der Öffentlichkeit einen hohen Bekanntheitsgrad hat. Außerdem wurde begrüßt, dass die ISO-Norm die Aspekte der „Kundenanforderungen“ und „Kundenzufriedenheit“ in den Mittelpunkt stellt.

Der Prozess zum Aufbau des QM-Systems dauerte 15 Monate. Im September 2007 begann das hauptamtliche VHS-Team, zunächst das Leitbild und die Qualitätsziele zu erarbeiten und die zentralen Arbeitsprozesse detailliert zu beschreiben. Die Ergebnisse wurden zusammen mit wichtigen Dokumenten im QM-Handbuch festgehalten. Die Prüfung dieses Handbuchs durch den Auditor Dr. Lothar Wagner erfolgte dann im November 2008. Das abschließende Audit vor Ort in Gladbeck fand am 11.12.2008 statt. Hier wurden alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einen Tag lang erfolgreich „auf Herz und Nieren“ geprüft.

Mitzeichnungen					
Bürgermeister:	Erster Beigeordneter:	Stadtkämmerer:	Beigeordneter	Stadtbaurat:	Rechtsamt:
Datum: _____	Datum: _____	Datum: _____	Datum: _____	Datum: _____	Datum: _____

Zahl der erforderlichen Protokollauszüge: _____

Qualitätsmanagement ist als kontinuierlicher Prozess angelegt, Aufbau und Festigung des QM-Systems in der VHS werden also fortgesetzt. Ansonsten würde das Zertifikat seine Gültigkeit verlieren. Für den 10.12.2009 ist bereits das sog. Überwachungsaudit vereinbart.

Leitbild/Qualitätsziele

Kernstück im QM-Handbuch und deshalb für die Mitglieder des Kulturausschusses besonders interessant sind die Aussagen zum Leitbild und zu den Qualitätszielen der VHS. Sie wurden in den Kapiteln 1.1 und 1.2 zusammengefasst, die im Folgenden in leicht gekürzter Form wiedergegeben sind:

1.1 Leitbild/Selbstverständnis

Unsere Volkshochschule ist das städtische Weiterbildungszentrum in Gladbeck.

Sie ist also die Dienstleistungseinrichtung der Stadt Gladbeck im Bereich der Weiterbildung und steht den Menschen vor Ort und in der Region offen.

Die Einrichtung

- *Die VHS Gladbeck ist eine städtische Einrichtung, die weitgehend aus öffentlichen Mitteln finanziert wird. Deshalb steht sie in einer besonderen gesellschaftlichen Verantwortung – insbesondere gegenüber der Gladbecker Bevölkerung und den von ihr gewählten kommunalen Gremien.*
- *Die VHS in Gladbeck ist organisatorisch ein Institut innerhalb des Kulturamts, das wiederum zum Dezernat III der Stadtverwaltung gehört.*
- *Die VHS arbeitet auf der Grundlage des Weiterbildungsgesetzes des Landes Nordrhein-Westfalen (WbG) und der Satzung der Stadt Gladbeck für die Volkshochschule.*
- *Die VHS ist dem Gemeinwohl verpflichtet, weltanschaulich und parteipolitisch neutral. Sie setzt sich für Pluralität, Toleranz und mehr Chancengleichheit durch Bildung ein.*
- *Die Volkshochschule ist für alle da, d. h. die Veranstaltungen stehen grundsätzlich allen Menschen offen.*
- *Unsere 1946 gegründete VHS ist lokal in Gladbeck fest verwurzelt und regional gut vernetzt. Sie liefert einen Beitrag zur Gestaltung einer humanen und zukunftsfähigen Wissensgesellschaft. Sie ist ein Ort der Begegnung von Menschen unterschiedlichen Alters und unterschiedlicher Herkunft.*
- *Als öffentlich verantwortete Einrichtung in kommunaler Trägerschaft hat sie eine besondere soziale Verpflichtung. Diese zeigt sich in der verlässlichen Grundversorgung mit Weiterbildung für alle, in der Zielgruppenarbeit mit Bildungsbenachteiligten, in Angeboten mit besonderer gesellschaftlicher Bedeutung (z. B. politische Bildung) oder in der Ermäßigung der Entgelte nach sozialen Gesichtspunkten.*
- *Als städtische Einrichtung ist die VHS Gladbeck nicht gewinnorientiert. Dennoch arbeitet sie nachfrageorientiert und nach wirtschaftlichen Kosten-Nutzen-Relationen.*
- *Die Finanzierung des Weiterbildungs- und Serviceangebots wird sichergestellt durch städtische Mittel, Teilnehmerentgelte, Zuweisungen des Landes NRW sowie durch Drittmittel von Auftraggebern oder Kooperationspartnern.*

Der Auftrag

- *Unsere VHS sieht in der Weiterbildung eine wichtige Phase im Prozess des lebenslangen Lernens. Durch Weiterbildung kann sich der Mensch qualifizieren und persönlich entfalten.*
- *Die VHS organisiert Lernangebote und schafft die notwendigen personellen und sachlichen Rahmenbedingungen, um Lernprozesse erfolgreich zu gestalten.*
- *Die VHS zielt darauf ab, die Kompetenzen der Lernenden zu erweitern und sie in ihrer Persönlichkeit zu stärken, um den Anforderungen des Privatlebens und der Arbeitswelt gewachsen sein, ihr Leben selbstbestimmt zu gestalten und sich im demokratischen Gemeinwesen einzubringen.*

Die Kundinnen und Kunden

- *Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit stehen im Mittelpunkt unserer Arbeit als Dienstleistungseinrichtung.*
- *Als Institut der Erwachsenenbildung wendet sich die VHS Gladbeck vor allem an Erwachsene sowie an Jugendliche/junge Erwachsene ab ca. 16 Jahre nach Abschluss der ersten Bildungsphase. Spezielle Zielgruppenangebote für Kinder und Jugendliche ergänzen das Programm.*
- *Neben den individuellen Kundinnen und Kunden wendet sich die VHS als Bildungsdienstleister auch an institutionelle Kunden. Dazu zählen Schulen, die Stadtverwaltung, Unternehmen, Vereinigungen, die Vestische Arbeit und die Bundesagentur für Arbeit.*

Das Angebot

- *Ihrem Auftrag als städtisches Weiterbildungszentrum entsprechend organisiert die VHS Gladbeck ein Bildungsprogramm, das ...*
 - *bedarfsgerecht ist, d. h. sich an den Bedürfnissen und Interessen der Menschen vor Ort sowie an gesellschaftlichen Erfordernissen und aktuellen Entwicklungen orientiert,*
 - *ein breites Themenspektrum der allgemeinen, politischen, beruflichen, gesundheitlichen, kulturellen und sprachlichen Weiterbildung – einschl. Schulabschlüsse – im Sinne eines ganzheitlichen Bildungsbegriffs umfasst, aber keine Vollständigkeit anstrebt,*
 - *zur Qualifizierung, persönlichen Entfaltung und sinnvollen Freizeitgestaltung beiträgt,*
 - *in Form von länger laufenden Kursen, kompakten Seminaren, Vorträgen, Workshops, Bildungsurlauben, Exkursionen/Führungen, Studienreisen und Ausstellungen durchgeführt wird,*
 - *auch eine kompetente Teilnehmerberatung sowie die Vorbereitung und Abnahme von Prüfungen beinhaltet,*
 - *zu sozial verträglichen Preisen/Konditionen angeboten wird.*
- *Neben der Weiterbildung organisiert die VHS in Gladbeck das Kommunale Kino mit einem aktuellen und anspruchsvollen Filmprogramm.*

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

- *Die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der VHS verstehen sich als „Weiterbildungsprofis“, d. h. sie verfügen über gute fachliche Kenntnisse, zeigen sich engagiert, haben „Teamgeist“ und identifizieren sich mit der VHS. Sie sind in der Lage, flexibel auf Anforderungen zu reagieren.*
- *Neben dem hauptamtlichen VHS-Team sind der große Stamm an Kursleitenden bzw. Referentinnen und Referenten sowie verschiedene qualifizierte Honorarkräfte weitere personelle Ressourcen für die erfolgreiche Arbeit der Einrichtung.*

Die Qualität

- *Für uns bedeutet Qualität, dass wir die Erwartungen unserer Kundinnen und Kunden sowie die für uns geltenden Anforderungen in unseren Aufgabenbereichen erfüllen. Wir sorgen für Verlässlichkeit und Verhaltenssicherheit.*
- *Die jeweilige Qualität von Bildungsangebot, Ausstattung mit Räumen und Medien, Durchführung von Veranstaltungen sowie Personal und Serviceleistungen bedingen sich gegenseitig. Sie befinden sich in ständiger Verbesserung und Anpassung an die sich ändernden Rahmenbedingungen.*

1.2 Qualitätsziele

Zentrale Zieldimensionen sind die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden, die Qualität der Kursleitenden und der Lehrveranstaltungen, die Qualität der betrieblichen Organisation sowie das Volumen des Bildungsangebots und die Wirtschaftlichkeit des VHS-Betriebs.

Danach lassen sich für die VHS Gladbeck folgende übergeordnete Qualitätsziele formulieren:

- *Weitgehende Erfüllung der Kundenanforderungen und hohe Kundenzufriedenheit – mit geringem Teilnehmerschwund und niedriger Ausfallquote*
- *Erstellung eines umfassenden, attraktiven Bildungsangebots in Form des VHS-Programms, das öffentlich eine hohe Akzeptanz erfährt*
- *Auswahl und Beschäftigung von qualifizierten und engagierten Kursleitenden bzw. Referentinnen und Referenten, von deren Qualifikation und Qualität sich die Fachbereichsleitungen im Vorfeld überzeugen haben*
- *Gewissenhafte organisatorische Vorbereitung und Durchführung von Veranstaltungen*
- *Öffentlichkeitswirksame Präsentation und Publikation der Bildungsangebote – insbesondere durch ein attraktives VHS-Programm*
- *Ausführliche Information und Beratung über die Angebote der VHS*
- *Kundenfreundliches Verhalten insbesondere gegenüber den Teilnehmenden und den Kursleitenden*
- *Flexibilität gegenüber Wünschen und Anregungen von Kundinnen und Kunden – insbesondere durch Neueinrichtung von zusätzlichen Kursen bei Bedarf*
- *Sorgfältiger Umgang mit personellen und sächlichen Ressourcen, insbesondere kein „Überziehen“ des im Rahmen des Haushaltsplans vorgegebenen städtischen Zuschusses*
- *Bereitstellung einer funktionalen Infrastruktur für die Lehrveranstaltungen (Unterrichtsräume, EDV-Räume, Turnhallen, ...)*
- *Bereitstellung einer guten Arbeitsumgebung für die hauptamtlichen Beschäftigten*
- *Kontinuierliche Verbesserung unserer sonstigen Arbeits- und Organisationsprozesse*

Diese Qualitätsziele sollen im Rahmen des VHS-Budgets unter Berücksichtigung eines ausgewogenen Verhältnisses von pädagogischer Qualität und angemessener Wirtschaftlichkeit erreicht werden.

Für das jeweilige Haushaltsjahr werden für die Qualitätsziele – soweit wie möglich – messbare Kennzahlen festgelegt.

Führung und Steuerung

Das Kapitel 5.1 im QM-Handbuch beschreibt „Prozesse der Führung und Steuerung“. Auch diese Aussagen sind für die Mitglieder des Kulturausschusses interessant, weil hier das Verhältnis von Rat und Kulturausschuss zur VHS beschrieben wird. Konkret heißt es dazu im Handbuch:

*Die VHS Gladbeck ist eine Einrichtung der Weiterbildung gemäß § 1 Abs. 2, § 2 Abs. 2, § 11 WbG. Dort ist die Einrichtung **Volkshochschule als kommunale Pflichtaufgabe** definiert.*

Der Rat und der Kulturausschuss der Stadt Gladbeck entscheiden über alle grundlegenden Angelegenheiten der VHS. Dazu zählen insbesondere folgende Bereiche:

- *Bereitstellung der Haushaltsmittel*
- *Einstellung der VHS-Leitung und der hauptamtlichen pädagogischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter*
- *Änderung der Satzung der VHS*
- *Änderung der Entgeltordnung und damit Festsetzung der Teilnehmerentgelte und Ermäßigungsregelungen*
- *Änderung der Honorarrichtlinien und damit Festsetzung der Honorare für die Kursleiterinnen und Kursleiter*

Der Ausschuss bereitet die Entscheidungen des Rates durch Empfehlungen vor. Außerdem nimmt er halbjährlich den Arbeitsbericht der VHS-Leitung entgegen und genehmigt den Entwurf des jeweils nächsten VHS-Programms.

Insbesondere Änderungen der Entgeltordnung, der Honorarrichtlinien und der Satzung werden im Kulturausschuss detailliert besprochen und mit einem Beschluss an den Rat der Stadt weitergeleitet.

Für die aus dem QM-Handbuch zitierten Passagen zu Leitbild, Qualitätszielen sowie Führung und Steuerung werden gern Ergänzungs- und Korrekturvorschläge der Mitglieder des Kulturausschusses berücksichtigt.

Finanzielle Auswirkungen:

keine

folgende

Der Bürgermeister
i.V.

Dr. Andriske

In der Sitzung des

_____-Ausschusses

Rates

Haupt- und Finanzausschusses

am _____ (nicht - öffentlicher Teil) wurde wie folgt beschlossen: