

QUALITÄTSSTANDARDS

FÜR WEITERBILDUNGSEINRICHTUNGEN



INHALTSVERZEICHNIS

QUALITÄTSSTANDARDS FÜR DAS QUALITÄTSSIEGEL „GEPRÜFTE WEITERBILDUNGSEINRICHTUNG“ VON WEITERBILDUNG HESSEN E.V.

QUALITÄTSANFORDERUNGEN FÜR WEITERBILDUNGSEINRICHTUNGEN	2
PRÄAMBEL	2
I. QUALITÄTSKATEGORIE „ORGANISATION/RAHMENBEDINGUNGEN“	4
1. Informationen zur Bildungseinrichtung/Organisationsdaten	4
2. Leitung	4
3. Leitbild/Handlungsleitende Grundsätze	5
4. Transparenz der Bildungseinrichtung	6
5. Interne und externe Kommunikation	7
6. Verantwortlichkeiten/Aufgabenbereiche	8
7. Qualitätsmanagement der Bildungseinrichtung	9
8. Schlüsselprozesse	11
II. QUALITÄTSKATEGORIE „PERSONAL“	12
1. Qualifikationen und Kompetenzen des pädagogischen Personals	12
2. Personalentwicklung/Personalförderung	14
3. Weiterbildung des Personals	16
III. QUALITÄTSKATEGORIE „INFRASTRUKTUR“	17
1. Infrastruktur/Räumliche und sachliche Ausstattung	17
IV. QUALITÄTSKATEGORIE „BILDUNGSVERANSTALTUNGEN“	19
1. Bildungsangebote: Entwicklung - Planung - Evaluation und Angebotsverbesserung	19
2. Anforderungen an Bildungsveranstaltungen: Angebotsrealisierung und Prozessgestaltung	21
3. Unterstützungsprozesse: Beratung - Betreuung - Lernförderung	24
V. QUALITÄTSKATEGORIE „TEILNEHMERORIENTIERUNG UND VERBRAUCHERSCHUTZ“	25
1. Transparenz für Interessierte und Teilnehmende	25
2. Beteiligung und Reklamation	27
3. Schutz und Sicherheit	28

QUALITÄTSANFORDERUNGEN FÜR WEITERBILDUNGSEINRICHTUNGEN

Die Mitglieder von Weiterbildung Hessen e.V. müssen nach den Bestimmungen der Vereinssatzung unter Paragraph 4 durch Selbstverpflichtung erklären, dass sie die vom Verein entwickelten Qualitätsstandards einhalten. Im Gegenzug sind sie berechtigt, das vom Verein verliehene Qualitätssiegel in ihren Veröffentlichungen zu nutzen.

PRÄAMBEL

Die Weiterbildung ist gekennzeichnet durch eine Vielzahl methodischer, fachlicher, pädagogischer und erwachsenenbildnerischer Ansätze. Wegen der Heterogenität gibt es keine einheitlich geregelten Zugangsvoraussetzungen und keine einheitlich geregelten Abschlussnormen. Allerdings kann und muss sichergestellt werden, dass ein Kanon von Grundregeln eingehalten wird, der Transparenz herstellt und Qualität garantiert. Eine derartige Qualitätssicherung in der Weiterbildung und die Selbstverpflichtung zur Einhaltung definierter Standards dient drei wesentlichen Zielen:

1. Verbraucherschutz für die Teilnehmenden;
2. Sicherheit und Schutz für die Kostenträger und Zuwendungsgeber;
3. Innovation für die Träger- und Einrichtungsentwicklung.

Vor diesem Hintergrund ist es wichtig, dass die Weiterbildungsinstitutionen und ihr Personal (Trainer/Berater/Coaches) zur Transparenz und zum Schutz der Kundeninteressen (wie sie u.a. in der Checkliste „Qualität beruflicher Weiterbildung“, die im Rahmen des Bündnisses für Arbeit, Ausbildung und Wettbewerbsfähigkeit erstellt wurde, definiert sind) einen Kodex aufstellen. Sie verpflichten sich, diese Vorgaben zu beachten und sich im Konfliktfall den entsprechend der Satzung vorgesehenen Verfahren des Vereins Weiterbildung Hessen e.V. zu stellen.

Dieser Kodex bietet die Basis dafür, dass die beteiligten Weiterbildungsorganisationen auf diese Weise den offenen und vertrauensvollen Umgang aller am Markt Beteiligten fördern, dass die Weiterbildenden ihre Arbeit in Übereinstimmung mit definierten Qualitätsstandards ausüben und dass sie ihre Maßnahmen an den speziellen Bedürfnissen der jeweiligen Zielgruppe ausrichten. Die Inhaber des Qualitätssiegels „Geprüfte Weiterbildungseinrichtung“ bringen damit zum Ausdruck, dass sie sich zu den Zielen des Grundgesetzes bekennen, sich hierbei der Beachtung der Chancengleichheit von Frauen und Männern verpflichten und bei ihrer Tätigkeit den Schutz der Menschenwürde ihrer Teilnehmerinnen und Teilnehmer jederzeit achten.

Von diesen Grundsätzen ausgehend, erklären die im Verein Weiterbildung Hessen e.V. organisierten Mitglieder, dass sie – im Rahmen wirtschaftlicher Betriebsführung – die nachstehenden Qualitätsstandards berücksichtigen. Diese umfassen:

- die Träger-/Einrichtungsqualität (Rechtsform, Wirtschaftslage, Personal, Ausstattung, Standort, Erfahrung, Angebotsbreite der Institution),
- die Durchführungsqualität (Organisation, Personal, Technik, beratende Begleitung und Didaktik in den einzelnen Aktivitäten),
- die Ergebnisqualität (arbeitsplatz- und gesellschaftsbezogene Kompetenzen, Persönlichkeitsentfaltung und Zertifikate) sowie
- die Erfolgsqualität (Realisierung des formulierten Bildungsziels hinsichtlich der Effekte z. B. auf den betrieblichen Arbeitseinsatz, den Arbeitsmarkt, die Wirtschaftsentwicklung, die persönliche Entwicklung, die gesellschaftlichen Resultate usw.).

Diese Kriterien werden über Checklisten für jede Einrichtung erfasst. Sie sind von jeder Einrichtung und bei jeder ihrer Bildungsmaßnahmen einzuhalten und in allen Mitgliedereinrichtungen öffentlich zugänglich zu machen.

I. QUALITÄTSKATEGORIE „ORGANISATION/RAHMENBEDINGUNGEN“

1. Informationen zur Bildungseinrichtung/Organisationsdaten

Qualitätsbereich	Informationen zur Bildungseinrichtung/Organisationsdaten
Qualitätskriterium	Informationen zur Bildungseinrichtung/Organisationsdaten/ Verantwortlichkeiten/Zertifizierungen
Qualitätsstandards	1. Die Weiterbildung Hessen e.V. gegebenen Auskünfte sind aktuell und vollständig. 2. Alle Informationen sind korrekt und überprüfbar.
Qualitätsindikatoren	-
Messinstrumente/ Nachweise	• Selbstauskunft

2. Leitung

Qualitätsbereich	Leitung
Qualitätskriterium	Kompetenz der Leitung/des Leitungsteams
Qualitätsstandards	1. Die Leitung der Bildungseinrichtung ist aufgrund ihrer Ausbildung und/oder Berufserfahrung befähigt, die Einrichtung wirtschaftlich zu führen. 2. Die pädagogische Leitung verfügt über die Kompetenz, die angebotenen Bildungsinhalte unter didaktischen Gesichtspunkten zu organisieren.
Qualitätsindikatoren	a. Die Leitung verfügt über Führungs- und Leitungskompetenzen. b. Die Einrichtungsleitung verfügt über kaufmännische und betriebswirtschaftliche Kenntnisse. c. Die Leitung verfügt über konzeptionelles Wissen von Weiterbildung. d. Die pädagogische Leitung verfügt über didaktische Qualifikationen und Kompetenzen.
Messinstrumente/ Nachweise	• Übersicht der Weiterbildungen in der Personalakte • Zertifikate • Studienabschlüsse • Kompetenzpass • Personalentwicklungsplan • Selbstauskunft

3. Leitbild/Handlungsleitende Grundsätze

Qualitätsbereich	Leitbild/Handlungsleitende Grundsätze
Qualitätskriterium	Die Bildungseinrichtung besitzt ein Leitbild mit handlungsleitenden Grundsätzen. Das Leitbild wird intern und extern kommuniziert.
Qualitätsstandards	1. Das Leitbild und die handlungsleitenden Grundsätze werden unter Berücksichtigung der Zielgruppen, der Mitarbeitenden, der Kund*innen und der Bildungskonzepte der Bildungseinrichtung erarbeitet, liegen schriftlich vor und sind verbindlich. 2. Die Bildungseinrichtung orientiert sich an den individuellen Potentialen der Teilnehmenden, unabhängig vom sozialen Status, von kultureller Herkunft und Geschlecht. 3. Die Bildungseinrichtung erkennt die Individualität und Unterschiedlichkeit aller Teilnehmenden und Mitarbeitenden an und achtet darauf, dass diese zu keiner ungleichen oder diskriminierenden Behandlung führen.
Qualitätsindikatoren	a. Das Leitbild enthält Aussagen zu folgenden Aspekten: Selbstverständnis (Identität und Auftrag), Werte und ethische Grundsätze, Bildungsgrundsätze, Organisationsziele, Kund*innen, Kernkompetenzen, Fähigkeiten und Leistungen. b. Das Leitbild wird veröffentlicht und es wird intern und extern kommuniziert, so dass alle Mitarbeitenden danach handeln können. Außerdem wird das Leitbild regelmäßig überprüft und Veränderungen angepasst.
Messinstrumente/ Nachweise	• Schriftliches Leitbild • Programme • Öffentlicher Aushang • Website

4. Transparenz der Bildungseinrichtung

Qualitätsbereich	Transparenz der Bildungseinrichtung (Bildungsangebot, Leistungsprofil, Ansprechpersonen)
Qualitätskriterium	Das öffentlich zugängliche Bildungsangebot, das Leistungsprofil bzw. die Geschäftsfelder und die für die Öffentlichkeit relevante Organisationsstruktur (z. B. alle Ansprechpersonen) der Einrichtung werden bekannt gemacht.
Qualitätsstandards	1. Die Informationen sind über das Internet (Website und Bildungsdatenbanken) und ggf. weitere geeignete Medien zugänglich. 2. Die veröffentlichten Informationen sind aktuell und vollständig sowie für die Interessierten verständlich formuliert. 3. Alle Informationen sind korrekt und überprüfbar.
Qualitätsindikatoren	a. Die Website der Bildungseinrichtung enthält das aktuelle öffentliche Bildungsangebot und weitere relevante Teilnahmeanforderungen. b. Die Aktualität der Internetpräsentation und des Impressums wird über eine Datumsangabe des Revisionsstandes sichergestellt. c. Das öffentlich zugängliche Bildungsangebot ist in der Hessischen Weiterbildungsdatenbank veröffentlicht. d. Es ist plausibel zu begründen, falls keine Website besteht oder diese nicht die geforderte Transparenz besitzt.
Messinstrumente/ Nachweise	• Website und Impressum • Organigramm • Unternehmensportfolio • Programmbroschüren, Flyer • Hessische Weiterbildungsdatenbank

5. Interne und externe Kommunikation

Qualitätsbereich	Interne und externe Kommunikation
Qualitätskriterium	Die Einrichtung gewährleistet angemessene Kommunikationsstrukturen nach innen und außen.
Qualitätsstandards	1. Die Einrichtung verfügt über Regelungen in Bezug auf Informationsflüsse und -abläufe. 2. Zuständigkeiten, Verantwortung und Vorgehensweisen sind festgelegt. 3. Ein fortlaufender Informationsaustausch z.B. durch regelmäßige Treffen und Besprechungen ist gewährleistet. 4. Es finden Mitarbeitergespräche und fachbezogene Konferenzen statt. 5. Die Einrichtung stellt die Kommunikation mit allen am Prozess beteiligten Personen sicher. 6. Die Öffentlichkeitsarbeit/Werbung verwendet keine irreführenden Botschaften und Methoden.
Qualitätsindikatoren	a. Mit allen Mitarbeitenden werden regelmäßig Mitarbeitergespräche geführt. b. Mit dem Fachpersonal/Lehrkräften werden regelmäßig Fachgespräche/Konferenzen durchgeführt. c. Für das interne und externe Berichtswesen sowie das Vertragswesen sind Zuständigkeiten und Verantwortungen festgelegt. d. Die regelmäßige Kundenkommunikation folgt festgelegten Verfahren. Diese werden durch Instrumente der Einrichtung (z.B. Newsletter) unterstützt. e. Ein bedarfsgemäßer Austausch mit den für die Einrichtung relevanten Akteuren wird gepflegt. f. Eine angemessene Außendarstellung ist gewährleistet (durch z.B. Printmedien, Homepagepflege, Werbemaßnahmen).
Messinstrumente/ Nachweise	• Schriftliche Festlegung der wichtigsten internen und externen Kommunikationsstrukturen und -abläufe • Handlungsanweisungen • Protokolle • Internetauftritt/Website • Werbemittel, Programmbroschüren • Leitbild mit erkennbaren Zielsetzungen

6. Verantwortlichkeiten/Aufgabenbereiche

Qualitätsbereich	Verantwortlichkeiten/Aufgabenbereiche
Qualitätskriterium	Aufgaben und Zuständigkeiten der Mitarbeitenden sind geregelt und in der Einrichtung bekannt gemacht.
Qualitätsstandards	1. Der aktuelle Organisationsaufbau ist dokumentiert, z. B. als Organigramm. 2. Aufgaben, Zuständigkeiten und Entscheidungsbefugnisse der Mitarbeitenden sind beschrieben und bekannt gegeben. 3. Die Mitarbeitenden handeln nach diesen Festlegungen. 4. Neue Mitarbeitende werden entsprechend instruiert.
Qualitätsindikatoren	a. Aufgaben, Zuständigkeiten und Entscheidungsbefugnisse aller Beschäftigten sind in der Einrichtung bekannt gegeben. b. Tätigkeits- oder Stellenbeschreibungen liegen in der Einrichtung und allen hauptamtlichen Mitarbeitenden schriftlich vor und werden aktualisiert. c. Tätigkeits-/Stellenbeschreibungen enthalten Angaben zu: Stellenbezeichnung, Aufgaben, Anforderungen sowie Verantwortung und Befugnissen.
Messinstrumente/ Nachweise	• Organigramm/Beschreibung des Organisationsaufbaus • Personalübersicht • Tätigkeits-, Stellenbeschreibungen • Protokolle von Teamsitzungen

7. Qualitätsmanagement der Bildungseinrichtung

Qualitätsbereich	Qualitätsmanagement der Bildungseinrichtung
Qualitätskriterium	Die Bildungseinrichtung verfügt über ein Qualitätsmanagement zur qualitativen Sicherung und Optimierung ihrer Bildungsangebote und Bildungsprozesse.
Qualitätsstandards	1. Die Bildungseinrichtung verfügt über ein ihren Bedarfen angemessenes Qualitätsmanagement zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung der Bildungsangebote und Bildungsprozesse. 2. Die Einrichtung verfügt über geeignete Verfahren und Instrumente der Qualitätssicherung und -entwicklung. 3. Die zur Qualitätssicherung und -entwicklung eingesetzten Maßnahmen, Verfahren und Instrumente sind nachweisbar. 4. Ist entweder ein eigenes oder adaptiertes systematisiertes (formales) Qualitätsmanagement (QM-System) installiert, z.B. um externen Zertifizierungsanforderungen zu genügen, so sind weitere Systematisierungsanforderungen hinsichtlich der anzuwendenden Verfahren und Instrumente zu gewährleisten.
Qualitätsindikatoren	a. Die Einrichtung hat Ziele für die Beschaffenheit und die Qualität ihrer Bildungsdienstleistungen und Bildungsprozesse festgelegt. b. Die zur Erreichung dieser Ziele relevanten Bildungsprozesse/Schlüsselprozesse sind definiert und beschrieben. c. Es besteht ein der Einrichtung angemessenes System der regelmäßigen Überprüfung von Vorgaben, der Umsetzung von Zielen (Soll-Ist-Vergleich) und des Einsatzes wirksamer Korrekturmaßnahmen. d. Zielerreichungs- und Optimierungsprozesse werden auf der Grundlage erhobener Kennzahlen oder Indikatoren gesteuert. e. Evaluationen dienen der Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung. Reichweiten und Gegenstände, Rhythmus, Methoden und Instrumente von Evaluationen sind angemessen und begründet. f. Für die Steuerung und Durchführung des Qualitätsmanagements sind verantwortliche Personen benannt. g. Das Qualitätsmanagement wird nach innen und außen (z.B. über das Leitbild) angemessen transparent gemacht.

	Soweit ein systematisiertes (formales) Qualitätsmanagement (QM-System) eingerichtet ist, sind zusätzlich mindestens folgende Anforderungen erfüllt: h. Durchgängige Anwendung eines systematischen Instruments zur Qualitätsentwicklung mit Hilfe der einrichtungsinternen Umsetzung des Kreislaufes von Planen, Durchführen, Prüfen, Handeln (Plan-Do-Check-Act-Zyklus) i. Beschreibung von Zielen, Vorgehensweisen, Zuständigkeiten und Zeitpunkten für die regelmäßige (z.B. jährliche) interne Selbstevaluation der Einrichtung j. Regelmäßige Überprüfung von Zweckmäßigkeit, Nutzen und Wirksamkeit des Managementsystems und der Qualitätspolitik (Managementbewertung) k. Reflexion der Evaluationsmethoden und -instrumente mit ggf. entsprechenden Konsequenzen l. Durchgängige Dokumentationen aller Maßnahmen des Qualitätsmanagements (z.B. QM-Handbuch)
Messinstrumente/ Nachweise	Je nach Ausprägung und Systematisierungsgrad des Qualitätsmanagements: • Evaluationsberichte • Dokumentierter Nachweis eines Qualitätsmanagements • Dokumentation QM-Handbuch (als Kompendium aller aktuellen Qualitätsaktivitäten) • Prozesslandschaft/Prozessbeschreibungen • Verfahrensanweisungen und/oder Arbeitsanweisungen • Management-Review/Managementbewertung • Ergebnisse von internen und externen Audits • Berichtssysteme • Selbstauskünfte

8. Schlüsselprozesse

Qualitätsbereich	Schlüsselprozesse
Qualitätskriterium	Die Einrichtung definiert, beschreibt und evaluiert die zur Realisierung ihrer Bildungsveranstaltungen notwendigen Schlüsselprozesse.
Qualitätsstandards	1. Die zur Realisierung der eigenen Bildungsveranstaltungen notwendigen Schlüsselprozesse sind identifiziert, definiert und beschrieben. 2. Die Schlüsselprozesse beziehen sich auf (mindestens) folgende Aktivitäten: • Ermittlung von Bildungsbedarfen • Formulierung der Ziele und Anforderungen an die Bildungsangebote • Entwicklung und Planung von Bildungsangeboten-Veröffentlichung von Bildungsangeboten • Bereitstellung von Lehrpersonal und Infrastruktur • Kundenakquise und Teilnehmenden-Gewinnung • Kundeninformation und -beratung • Vertragliche Abwicklung • Auswertung, Optimierung und Weiterentwicklung von Bildungsveranstaltungen
Qualitätsindikatoren	a. Die Prozesse werden in einer der Bildungseinrichtung angemessenen Weise dokumentiert (z. B. als Prozessbeschreibungen). b. Detaillierte Prozessbeschreibungen • erfassen die einzelnen Prozess-Schritte, • benennen die Prozessverantwortlichen, die Zuständigkeiten für die Prozess-Schritte und die Schnittstellen zwischen einzelnen Prozessen. c. Es wird ein angebotsangemessenes Verfahren zur Evaluation angewendet. d. Ein Verbesserungsmanagement zur kontinuierlichen Verbesserung der Prozesse ist installiert.
Messinstrumente/ Nachweise	• Übersicht der Schlüsselprozesse • Prozessbeschreibungen • Prozess- und Verantwortungsmatrix • Dokumentationen zu den Prozessabläufen

II. QUALITÄTSKATEGORIE „PERSONAL“

1. Qualifikationen und Kompetenzen des pädagogischen Personals

Qualitätsbereich	Qualifikationen und Kompetenzen des pädagogischen Personals <i>Personen in Bildungs-, Anleitungs-, Beratungs- und Betreuungsfunktionen (Dozenten/Lehrkräfte, Meister, Ausbilder, Berater, Sozialpädagogen, Psychologen etc.)</i>
Qualitätskriterium	Im pädagogischen Bereich der Bildungseinrichtung ist ausschließlich Personal beschäftigt, das über entsprechende fachliche und pädagogische Qualifikationen und Kompetenzen verfügt.
Qualitätsstandards	1. Die zur Erreichung der jeweiligen Bildungsziele notwendigen Qualifikationen, Kompetenzen und Berufs-/Praxiserfahrungen des pädagogischen Personals sind festgelegt. 2. Entsprechende Anforderungen sind für externe Dienstleister (z. B. Honorarkräfte) formuliert. 3. Das pädagogische Personal verfügt über die fachlichen und pädagogischen Qualifikationen bzw. Kompetenzen, die zur Planung, Gestaltung und Evaluation erwachsenengerechter Bildungsprozesse erforderlich sind. 4. Die fachlichen und pädagogischen Qualifikationen/ Kompetenzen und der Praxisbezug des pädagogischen Personals sind durch Ausbildung, Fortbildung und/oder Berufserfahrung nachweisbar.
Qualitätsindikatoren	a. Die Einrichtung verfügt über geeignete Kriterien und Verfahren zur Beurteilung der Qualifikation/Kompetenzen des pädagogischen Personals. b. Die Einrichtung trifft ihre Personalauswahl auf der Grundlage interner und externer personeller Anforderungen (z. B. durch Auftraggeber). c. Anforderungs-/Stellenprofile/Arbeitsplatzbeschreibungen liegen vor. d. Für erworbene Qualifikationen/Kompetenzen des pädagogischen Personals liegen Nachweise vor: • berufliche/akademische Abschlüsse • berufsfeldbezogene Fort- und Weiterbildungen • Berufserfahrungen/Fachpraxis • berufsfeldspezifische Qualifikationen und Kompetenzen • interkulturelle pädagogische Kompetenzen • informell erworbene Kompetenzen

**Messinstrumente/
Nachweise**

- Leitbild mit erkennbaren Zielsetzungen
- Personalunterlagen (soweit zulässig)
- Anforderungs-/Stellenprofile
- Tätigkeits-/Stellenbeschreibungen

Folgendes je nach Bedarf:

- Kriterienkatalog zur Personalauswahl und -beurteilung oder (soweit vorhanden) Beurteilungssystem
- Nachweise zu Qualifikationen und Kompetenzen
- Kompetenzpass
- Weiterbildungsnachweise
- Referenzen
- Hospitationsprotokolle
- Nachweis von Beurteilungen
- Protokolle Fachgespräche/interne Beurteilungsgespräche
- Selbstauskunft hinsichtlich interkultureller und informeller Kompetenzen

2. Personalentwicklung/Personalförderung

Qualitätsbereich	Personalentwicklung/Personalförderung
Qualitätskriterium	Zur Erreichung ihrer Organisationsziele, zur Sicherung und Entwicklung ihrer Qualität und zur Erhaltung der Leistungsbereitschaft ihres Personals fördert die Bildungseinrichtung die Erweiterung der fachlichen, pädagogischen und sozialen Kompetenzen – unter Beteiligung und Mitwirkung ihrer Mitarbeitenden.
Qualitätsstandards	- Die Bildungseinrichtung verfügt über: - Verfahren und Instrumente der Personalentwicklung - angemessene Verfahren zur Ermittlung und Förderung notwendiger Kompetenzen - aktuelle Anforderungs-/Stellenprofile - aktuelle Tätigkeits-/Stellenbeschreibungen - Regelungen zur Personalauswahl und Personalbesetzung - Verfahren zur Einarbeitung neuer Mitarbeitender - Festlegungen zu regelmäßigen Personalgesprächen mit dem Abschluss von Zielvereinbarungen - Verfahren und Instrumente der Teamentwicklung und der Organisationsentwicklung (zur Aufzählung siehe auch die Qualitätsbereiche „Verantwortlichkeiten/Aufgabenbereiche“, „Qualifikationen und Kompetenzen des pädagogischen Personals“ und „Weiterbildung des Personals“). - Die Mitarbeiterzufriedenheit wird erfragt. Veränderungs- und Verbesserungspotentiale werden genutzt und anerkannt. - Die Leistungsbereitschaft der Mitarbeitenden wird durch motivationsförderliche Arbeitsbedingungen unterstützt. Alle Mitarbeitenden wissen über die Wichtigkeit und Bedeutsamkeit ihres Arbeitsanteils an der Gesamtleistung der Einrichtung. - Die Vergütung der festangestellten Mitarbeitenden und der Honorarkräfte ist angemessen.

Qualitätsindikatoren	a. In der Einrichtung sind angemessene Verfahren und Instrumente der Personalförderung/-entwicklung verankert (siehe oben: Tätigkeits- und Anforderungsprofile, Auswahl- und Einarbeitungsverfahren, strukturierte Mitarbeitergespräche, Potentialanalysen, Kompetenzförderung etc.). b. Befragungen zur Mitarbeiterzufriedenheit werden regelmäßig durchgeführt. Die Ergebnisse werden dokumentiert und in den Entwicklungsprozess einbezogen. c. Mit allen Mitarbeitenden werden Zielvereinbarungsgespräche (z. B. im Rahmen von Personalgesprächen) geführt. d. Die Einrichtung gestaltet motivationsförderliche Arbeitsbedingungen, z. B. Handlungsspielräume, Anforderungswechsel, Rückmeldung durch die Arbeit und durch Vorgesetzte. e. Die Mitarbeitenden führen möglichst vollständige Arbeitsaufgaben (Planung – Durchführung – Bewertung) durch. f. In Personalgesprächen werden die Arbeitsaufgaben auf ihre Motivationsförderlichkeit hin besprochen und wenn nötig und möglich geändert. Aufgabenzuschnitte und Aufgabenzuordnungen werden regelmäßig im Hinblick auf demotivierende Aspekte analysiert. g. Es ist sichergestellt, dass alle Mitarbeitenden Informationen über die Gesamtleistungen der Einrichtung erhalten. h. Teamentwicklungs-/Organisationsentwicklungsprozesse finden statt. i. Die Einrichtung sichert eine angemessene Vergütung der festangestellten Mitarbeitenden und der Honorarkräfte zu.
Messinstrumente/ Nachweise	• Leitbild mit erkennbaren Zielsetzungen • Anforderungsprofile • Tätigkeits-/Stellenbeschreibungen • Stellenplan • Einarbeitungspläne • Festlegungen für Mitarbeitergespräche/Protokolle • Befragungsergebnisse zur Mitarbeiterzufriedenheit • Selbstauskunft: Organisationsentwicklung • Selbstauskunft: weitere Maßnahmen der Personalentwicklung

3. Weiterbildung des Personals

Qualitätsbereich	Weiterbildung des Personals
Qualitätskriterium	Die Bildungseinrichtung sorgt dafür, dass das mit der Organisation, Durchführung und Begleitung von Bildungsveranstaltungen befasste Personal seine fachlichen bzw. pädagogischen Qualifikationen/Kompetenzen aktualisiert und erweitert.
Qualitätsstandards	1. Die Einrichtung verfügt über grundsätzliche Regelungen für die Weiterbildung ihres Personals. 2. Der Weiterbildungsbedarf der festangestellten Mitarbeitenden wird regelmäßig erhoben. 3. Die Mitarbeitenden werden an der periodischen (z. B. jährlichen) Weiterbildungsplanung beteiligt. 4. Die Bildungseinrichtung sorgt je nach Bedarf für eine fortlaufende Aktualisierung der Kompetenzen aller festangestellten Mitarbeitenden. 5. Die Mitarbeitenden nehmen bedarfsgerecht an einschlägigen Weiterbildungen teil. 6. Lehrkräfte/Dozenten nehmen bedarfsgerecht an fachlichen und pädagogischen Weiterbildungen teil.
Qualitätsindikatoren	a. Grundsätzliche Regelungen für Weiterbildung sind vorhanden. b. Eine periodische Weiterbildungsplanung liegt vor. c. Die Evaluationsergebnisse (Wirksamkeit durchgeführter Weiterbildungen) fließen in die Weiterbildungsplanung ein. d. Die internen und/oder externen Angebote sind auf die fachliche bzw. pädagogische Qualifikations- und/oder Kompetenzentwicklung der Mitarbeitenden ausgerichtet. e. Fachliche und pädagogische Weiterbildung wird angeboten und genutzt. f. Aufzeichnungen zu den in Anspruch genommenen Weiterbildungen (z. B. Teilnahmeachweise) liegen vor. g. Die selbstorganisierte Weiterbildung von Mitarbeitenden wird unterstützt. h. Fortbildungsbedarfe der freiberuflichen Honorarkräfte sowie der ehrenamtlichen Mitarbeitenden werden unterstützt.
Messinstrumente/ Nachweise	• Leitbild mit erkennbaren Zielsetzungen • Grundsätzliche Regelungen für die Weiterbildung • Weiterbildungsplanung • Bedarfsermittlung • Personalentwicklungsplanung • Nachweise über genutzte Weiterbildungen

III. QUALITÄTSKATEGORIE „INFRASTRUKTUR“

1. Infrastruktur/Räumliche und sachliche Ausstattung

Qualitätsbereich	Infrastruktur/Räumliche und sachliche Ausstattung
Qualitätskriterium	• Art, Anzahl und Ausstattung der Lernräume stellen modernen, erwachsenenpädagogischen Kriterien entsprechendes Lehren und Lernen sicher. • Die Bildungseinrichtung gewährleistet einen gleichbleibend medialen und technischen Ausstattungsstandard in regelmäßiger Anpassung an Wissenschaft und Technik. • Die Bildungseinrichtung legt dem Unterricht Lehr- und Lernmaterial zugrunde, das dem aktuellen Stand entspricht.
Qualitätsstandards	1. Die Bildungseinrichtung definiert Kriterien für die Qualität von Lernorten, Arbeitsplätzen, Ausstattungen, Medien sowie Lehr- und Lernmaterialien. 2. Die Infrastruktur ist bedarfsgerecht, entspricht dem aktuellen Stand der Technik und gewährleistet die Umsetzung der Bildungsanforderungen und Bildungsziele. 3. Räume und sachliche Ausstattung entsprechen den gesetzlichen Anforderungen sowie den mit Auftraggebern getroffenen Vereinbarungen. 4. Es bestehen festgelegte Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung der Verfügbarkeit, der Einsatzfähigkeit und der Angemessenheit von Räumen, Ausstattung, Medien, Lehr- und Lernmaterialien.
Qualitätsindikatoren	a. Die Bildungseinrichtung ermittelt die bedarfsgerechte Infrastruktur (Räume, Sozialräume, Ausstattung, Medien, Materialien) und stellt diese bereit. b. Die Infrastruktur genügt gesetzlichen sowie vereinbarten Anforderungen. c. Die bereitgestellte Lerninfrastruktur (Lernorte, Unterrichtsräume, technische und mediale Ausstattung, Lehr- und Lernmaterialien) ist geeignet, die definierten Bildungsziele zu erreichen, und auf die jeweiligen Zielgruppen, Gruppengrößen, Unterrichtsthemen/-inhalte und Unterrichtsmethoden ausgerichtet. d. Bei Bedarf werden Besonderheiten der Zielgruppe berücksichtigt (z.B. barrierefreier Zugang). e. Externe Lernorte/Unterrichtsorte entsprechen den genannten Standards. f. Die Bildungseinrichtung stellt Sozialräume (Aufenthalts-, Pausenräume) für Mitarbeitende und Teilnehmende zur Verfügung. g. Die Infrastruktur wird hinsichtlich ihrer Eignung in festgelegten Intervallen überprüft und an veränderte Anforderungen angepasst.

**Messinstrumente/
Nachweise**

- Begehung
- Rechtliche Vorgaben: z. B. Arbeitsstättenverordnung, Bildschirmarbeitsverordnung
- Raumplanungen
- Abgleich mit Bildungskonzepten/Kursplanungsdokumenten
- Übersicht Lehr- und Lernmaterialien, Inventarlisten
- Externe Begehungsberichte
- Ggf. Verfahrensanweisungen, Prozessbeschreibungen

IV. QUALITÄTSKATEGORIE „BILDUNGSVERANSTALTUNGEN“

1. Bildungsangebote: Entwicklung – Planung – Evaluation und Angebotsverbesserung

Qualitätsbereich	Bildungsangebote: Entwicklung – Planung – Evaluation und Angebotsverbesserung
Qualitätskriterium	Die Bildungseinrichtung entwickelt und plant ihre Bildungsangebote auf der Grundlage aktueller und ermittelter Bedarfe, aktueller Bildungsinhalte und definierter Bildungsziele. Angemessene Evaluationen dienen der Verbesserung von Angebot und Durchführung.
Qualitätsstandards	1. Die Bildungseinrichtung entwickelt ihre Bildungsangebote auf der Grundlage aktueller und ermittelter Bedarfe. 2. Die Einrichtung definiert die Anforderungen an Bildungsangebote. 3. Alle Bildungsangebote sind konzeptionell/didaktisch begründet und gestaltet. 4. Die Bildungsangebote sind auf definierte Bildungsziele, Zielgruppen und deren Lernvoraussetzungen ausgerichtet. 5. Bildungsangebote und -veranstaltungen werden evaluiert. 6. Die Einrichtung sorgt für eine ständige Verbesserung ihrer Bildungsangebote und der Veranstaltungsdurchführungen.
Qualitätsindikatoren	a. Die Einrichtung ermittelt regelmäßig die Bedarfe und Bedingungen des Marktes. Ergebnisse der Marktbeobachtung, von Evaluationen, Anforderungen von Auftraggebern sowie Rückmeldungen von Kund*innen, Mitarbeitenden und Teilnehmenden werden in die Entwicklung und Planung einbezogen. b. Bei der Entwicklung und Planung arbeitsmarktrelevanter Bildungsangebote sind insbesondere die aktuellen Bedarfe und Bedingungen des Arbeitsmarktes zu ermitteln und die Auftraggeber/Kunden aktiv einzubinden. Die Bildungsziele müssen die Beschäftigungsfähigkeit der Teilnehmenden und ggf. ihre Vermittlung in den Arbeitsmarkt unterstützen. c. Jedes Bildungskonzept enthält das Curriculum mit Beschreibung der Bildungsziele, des definierten Lernerfolgs, der Inhalte und Methoden, der Veranstaltungsdauer sowie der Anforderungen an das Lehrpersonal und die Lerninfrastruktur. d. Das Konzept ist an die Lernvoraussetzungen der jeweiligen Zielgruppe angepasst.

	e. Alle Anforderungen an die Teilnehmenden sind im Bildungskonzept definiert (z. B. Zugangsvoraussetzungen und die Form ihrer Überprüfung). f. Vorgesehene praktische Lernphasen, Selbstlern- und Übungsangebote sind im Konzept integriert. Für praktische Lernphasen sind Lernorte festgelegt. g. Lehrkräfte und ggf. Auftraggeber werden in die Konzeption und die konkrete Planung einbezogen. h. Ausgehend von der Definition der Bildungsziele und des Lernerfolges für das jeweilige Bildungsangebot werden der Lehr-/Lernprozess (Inhalt, Methodik – Didaktik, Organisation) und der Lernerfolg der Teilnehmenden evaluiert. i. Der Lerntransfer in die berufliche Anwendung bzw. in andere Situationen der Teilnehmenden wird evaluiert. j. Die Evaluationsmethoden und -instrumente, ggf. Kennzahlen, die zeitliche Abfolge und der Umgang mit den Ergebnissen sind festgelegt. Die Evaluationsergebnisse fließen in weitere Angebote und Durchführungen ein.
Messinstrumente/ Nachweise	• Bildungskonzepte • Beschreibung der Bedarfsanalyse • Curricula • Angebotsausschreibungen • Evaluationen • Kennzahlen • Wiederauflage eines Angebots mit möglichen Korrekturen/Verbesserungen

2. Anforderungen an Bildungsveranstaltungen: Angebotsrealisierung und Prozessgestaltung

Qualitätsbereich	Anforderungen an Bildungsveranstaltungen: Angebotsrealisierung und Prozessgestaltung
Qualitätskriterium	Spezifische Anforderungen an die Durchführung und Prozessgestaltung von Bildungsveranstaltungen
Qualitätsstandards	Für alle Bildungsveranstaltungen gelten folgende Standards: 1. Eine maximale Teilnehmendenzahl ist festgelegt. 2. Es liegen zeitlich gegliederte Lern- und Ablaufpläne vor. 3. Unterrichtsmethoden und zeitlicher Umfang der Bildungsveranstaltungen stehen in einem angemessenen Verhältnis zu den Lernzielen, zu den Interessen und Möglichkeiten der Teilnehmenden und den zu vermittelnden Inhalten. 4. Der Unterricht ist auf Methodenvielfalt ausgerichtet. 5. Erwachsenengerechte Lernerfolgskontrollen werden durchgeführt. 6. Der behandelte Lehrstoff wird dokumentiert. 7. Die Anwesenheit der Teilnehmenden wird dokumentiert. 8. Die Teilnehmenden werden an der Bewertung der Veranstaltungen beteiligt. Die Evaluation wird dokumentiert. 9. Zur Messung des Veranstaltungserfolgs hat die Einrichtung Kriterien und/oder Kennzahlen festgelegt. 10. Es werden schriftliche Nachweise über die Teilnahme ausgestellt. Soweit die folgend genannten Voraussetzungen bestehen, gelten für Bildungsveranstaltungen zusätzlich folgende Standards: 11. Sind interne oder externe Abschlüsse/Prüfungen vorgesehen, so liegen den Teilnehmenden die Prüfungsordnungen vor. In dem nach Prüfungsordnung zulässigen Umfang besteht die Möglichkeit zur Wiederholung von Prüfungen. 12. In abschlussbezogenen Veranstaltungen werden regelmäßig Lernerfolgskontrollen mit Aussagen zum Leistungsstand der Teilnehmenden durchgeführt. 13. Bei abschlussbezogenen Veranstaltungen ist gewährleistet, dass der Veranstaltungsverlauf, die Inhalte und die Anwesenheit der Teilnehmenden überprüft werden können. Die Unterrichtsinhalte werden dokumentiert.

	14. Für Veranstaltungen der beruflichen Weiterbildung werden aktuelle Arbeitsmarkt- und/oder Qualifikationsanforderungen berücksichtigt und der Bezug zur Praxis wird gewährleistet. 15. Bei Bildungsveranstaltungen, für die eine betriebliche Ausbildung oder Praktika vorgeschrieben sind, müssen Ausbildungs- bzw. Praktikumsplätze in ausreichendem Umfang vorhanden sein. Eine regelmäßige Betreuung der Teilnehmenden während der Ausbildungs-/Praktikumsphasen ist gewährleistet. 16. Für Veranstaltungen in der Qualifizierenden Beschäftigung muss ein angemessener zeitlicher Umfang berücksichtigt werden. 17. Bei Bildungsveranstaltungen der politischen Bildung müssen grundlegende Angebotsorientierung, zentrale Themen und Ziele sowie die zu erreichende Zielgruppe klar definiert sein.
Qualitätsindikatoren	a. Die maximalen Gruppengrößen orientieren sich an den Kriterien des Bildungskonzepts (Thema/Inhalt, Ziele, Methoden, Infrastruktur). b. Lern- und Ablaufpläne orientieren sich an den Kriterien des Bildungskonzepts. c. Ein angemessenes Verhältnis der Kriterien ist im Bildungskonzept darzustellen. d. Methoden, Sozialformen und regelmäßige Lernerfolgskontrollen sind im Bildungskonzept verankert. e. Evaluationsanforderungen hinsichtlich der Veranstaltungsauswertung und der Messung des Veranstaltungserfolgs sind im Bildungskonzept festgelegt. f. Es werden Teilnahmebescheinigungen bzw. Zertifikate/Zeugnisse ausgestellt, die den erreichten Abschluss, den vermittelten Inhalt und den zeitlichen Umfang ausweisen. Teilnahmebescheinigungen müssen mindestens enthalten: • Bezeichnung/Thema/Zeitraum und Umfang (Unterrichtsstunden) der Bildungsveranstaltung • Bildungseinrichtung bzw. durchführende Stelle der Bildungsveranstaltung Zertifikate/Zeugnisse müssen zusätzlich eine inhaltliche Beschreibung der Bildungsveranstaltung umfassen. Zeugnisse müssen überdies eine Leistungsbeurteilung enthalten.

	Zusatzforderungen, soweit die weiteren genannten Voraussetzungen bestehen: g. Interne und externe Prüfungen: Den Teilnehmenden liegt die Prüfungsordnung vor. Sie werden darüber hinaus informiert über Art der Prüfung, Termine, Durchführungsort, durchführende Stelle, evtl. zusätzliche Prüfungskosten, evtl. notwendiges Lern- und Begleitmaterial, Möglichkeit zur Wiederholung. h. Abschlussbezogene Veranstaltungen: Regelmäßige Lernerfolgskontrollen sind im Bildungskonzept verankert, Unterrichtsinhalte, Unterrichtspräsenz und ggf. Anwesenheitskontrollen sind nachweisbar. i. Arbeitsmarkt-/Qualifikationsanforderungen und Praxisbezug sind im Bildungskonzept dargestellt. j. Ausbildungs-/Praktikumsplätze: Entsprechend der Teilnehmendenzahl sind ausreichend Plätze vorhanden. Die Einrichtung verfügt über ein festgelegtes Verfahren zur Vermittlung oder Vermittlungsunterstützung und zur regelmäßigen Betreuung.
Messinstrumente/ Nachweise	• Bildungskonzepte • Evaluationsergebnisse • Teilnahmenachweise (Zertifikate/Zeugnisse, Teilnahmebescheinigungen) • Prüfungsordnungen • Dokumentationen Unterrichtsinhalte/Teilnehmenden-Präsenz • Verfahrensnachweis Ausbildungs-/Praktikumsplätze • Selbstauskunft

3. Unterstützungsprozesse: Beratung – Betreuung – Lernförderung

Qualitätsbereich	Unterstützungsprozesse: Beratung – Betreuung – Lernförderung
Qualitätskriterium	Orientierung und Lernerfolg der Teilnehmenden werden durch angemessene Unterstützungsangebote und -dienstleistungen gefördert.
Qualitätsstandards	1. Interessierte haben die Möglichkeit, sich vor Beginn einer Bildungsveranstaltung von sachkundigen Mitarbeitenden zu kundenfreundlichen Zeiten über Anforderungen und mögliche Anwendungen der vermittelten Qualifikationen in angemessenem Umfang beraten zu lassen. 2. Beratung über weiterführende Bildungsmöglichkeiten wird angeboten. 3. Die Lehrkräfte berücksichtigen die Ausgangslage und das Lernverhalten der Teilnehmenden, sie aktivieren zur Nutzung der angebotenen Lernformen und fördern den Lerntransfer in die Praxis. 4. Teilnehmende werden von den Lehrkräften darin unterstützt, ihre Lernschwierigkeiten und -hemmnisse abzubauen. 5. Teilnehmende werden rechtzeitig auf Lern- und Leistungsdefizite aufmerksam gemacht. Flankierende Lernhilfen werden vorgeschlagen. 6. Die Bildungseinrichtung organisiert (soweit finanzierbar) Stütz- und Fördermöglichkeiten in angemessenem Umfang. 7. Die Bildungseinrichtung gewährleistet (soweit finanzierbar) für sozial benachteiligte Gruppen eine sozialpädagogische Betreuung.
Qualitätsindikatoren	a. Für Beratung/Betreuung/Lernbegleitung sind ausschließlich qualifizierte und kompetente Mitarbeitende zuständig. b. Interessierte und Teilnehmende werden über die Möglichkeiten der Beratung/Betreuung informiert. c. Die Beratung bietet den Interessierten grundsätzlich nur Veranstaltungen an, die für sie geeignet sind. d. Bei Angeboten mit integrierter Beratung/Betreuung werden die Bedarfe der Teilnehmenden ermittelt. e. Die Vorgehensweisen zur Beratung/Betreuung sind geregelt. Regelungen zur Dokumentation und zum Datenschutz liegen vor. f. Alle zuständigen Mitarbeitenden kennen die externen Ansprechpersonen bzw. Beratungsstellen, an die sie die Teilnehmenden bei Bedarf verweisen können. g. Das Lehrpersonal verfügt über Methodenkompetenzen zur Förderung der individuellen Lernprozesse.
Messinstrumente/ Nachweise	• Selbstauskunft • Kundeninformationen der Einrichtung (Flyer, Website) • Qualifikationen und Kompetenz des päd. Personals (s. II. 1.)

V. QUALITÄTSKATEGORIE „TEILNEHMER-ORIENTIERUNG UND VERBRAUCHERSCHUTZ“

1. Transparenz für Interessierte und Teilnehmende

Qualitätsbereich	Transparenz für Interessierte und Teilnehmende
Qualitätskriterium	Die Bildungseinrichtung stellt alle notwendigen Informationen über die Einrichtung, das Bildungsangebot und die Teilnahmebedingungen zur Verfügung.
Qualitätsstandards	- Die Bildungseinrichtung stellt für Interessierte Informationen zur Verfügung, die mindestens Folgendes enthalten: - Name, Rechtsform und Träger - Zielsetzung und Arbeitsbereiche - Verantwortliche Personen/Ansprechpersonen - Interessierte werden vor einem Vertragsabschluss informiert über: - Ort, Zeit, Dauer (getrennt nach Theorie und Praxis) der Bildungsveranstaltung - Art des Abschlusses (falls zutreffend) und Prüfungsmodalitäten - Zahl der Unterrichtsstunden, soweit erforderlich getrennt nach Theorie und Praxis - vorgesehene Zielgruppe(n) - Teilnahmevoraussetzungen (z.B. notwendige Vorkenntnisse, fachliche und persönliche Voraussetzungen) - maximale Gruppengröße bzw. Teilnehmendenzahl - Informationen über das vorgesehene Lehrpersonal - eingesetzte Unterrichtsmethode(n) - ausführliche Inhaltsangabe - vollständige Angaben über die Gebühren und Entgelte der Bildungsveranstaltung - Geschäftsbedingungen/Teilnahmebedingungen - Die Bildungseinrichtung stellt sicher, dass die für die Teilnahme an den Bildungsveranstaltungen erforderlichen Ausgangsqualifikationen bzw. die Lernvoraussetzung für die potentiellen Teilnehmenden eindeutig erkennbar sind. - Es ist zu gewährleisten, dass alle Interessierten Einblick in die Lehrgangskonzeption haben können. - Es ist ein freier Zugang zu den Veranstaltungen gewährleistet, soweit eine Teilnahme nicht durch den vorher bekannt gegebenen Rahmen der Veranstaltungskonzeption oder eine besondere Teilnahmevoraussetzung eingeschränkt ist.

	6. Interessierte können nach Absprache mit dem Veranstalter vor Beginn einer Bildungsveranstaltung die örtlichen Unterrichts-/Ausbildungsstätten besichtigen. 7. Vertrags- und Geschäftsbedingungen (laut nachfolgenden Indikatoren)
Qualitätsindikatoren	Vertrags- und Geschäftsbedingungen: a. Die Informationen der Bildungseinrichtung sind aktuell, vollständig und verständlich formuliert. Alle Informationen sind korrekt und überprüfbar. b. Die Einhaltung der Standards ist nachweisbar. c. Aktuelle Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) liegen vor. d. Vertragsabschlüsse bedürfen der schriftlichen Form. Die Verträge beziehen die geltenden AGB ausdrücklich ein. e. Bei Rücktritt vom Vertrag innerhalb angemessener Fristen, mindestens 6 Wochen vor Beginn der Bildungsveranstaltung, darf die Bildungseinrichtung nur eine Bearbeitungsgebühr erheben. Bei späterem Rücktritt kann die Bildungseinrichtung eine Entschädigung verlangen, soweit kein/e Ersatzteilnehmer/in zur Verfügung steht. f. Die Kursgebühr wird frühestens 6 Wochen vor Veranstaltungsbeginn fällig. Bei Bildungsveranstaltungen mit einer Dauer von mehr als 3 Monaten soll den Teilnehmenden die Möglichkeit gegeben werden, die Lehrgangsgebühren und Entgelte in Raten zu zahlen. g. Bei Bildungsveranstaltungen mit einer Dauer von mehr als 3 Monaten ist eine Kündigung mit angemessenen Fristen und zum Ende der Lehrgangsabschnitte, mindestens im halbjährlichen Abstand möglich. Gesetzliche Bestimmungen zur außerordentlichen Kündigung bleiben unberührt. h. Bei der Buchung über Fernkommunikationsmittel (z.B. elektronische Medien, Telefon, Fax) werden die Bestimmungen für Fernabsatzverträge gemäß § 312b BGB eingehalten.
Messinstrumente/ Nachweise	• Werbematerialien • Website • Kursangebote (Ausschreibungen, Datenbanken) • AGB • Vertragsformulare, Anmeldeformulare

2. Beteiligung und Reklamation

Qualitätsbereich	Beteiligung und Reklamation
Qualitätskriterium	Die Interessen und die Zufriedenheit der Teilnehmenden werden ermittelt. Die Bildungseinrichtung verfügt über ein Beschwerdemanagement.
Qualitätsstandards	1. Zur Optimierung der Bildungsangebote werden die Bedürfnisse, Erwartungen, Interessen und die Zufriedenheit der Teilnehmenden in angemessenen Zeitabständen ermittelt. 2. Die Teilnehmenden werden bedarfsgerecht an der Bewertung der Veranstaltungen beteiligt. 3. Beschwerden werden dokumentiert und ihnen wird nachgegangen. 4. Bei berechtigten Reklamationen wird Abhilfe geschaffen. 5. Den Teilnehmenden wird bekannt gemacht, an wen sie sich im Falle einer Beschwerde wenden können.
Qualitätsindikatoren	a. Es bestehen geregelte Verfahren hinsichtlich der Rückmeldung von Interessen und Beschwerden der Teilnehmenden. b. Die Resonanz der Teilnehmenden wird dokumentiert, analysiert und bewertet und bei der Planung, Gestaltung und Durchführung weiterer Bildungsveranstaltungen berücksichtigt. c. Den Teilnehmenden wird für jede Bildungsveranstaltung eine verantwortliche Ansprechperson benannt, die für die Besprechung lehrgangsbezogener Probleme, Kritik und Reklamationen in angemessenem Umfang zur Verfügung steht. d. Es gibt die Möglichkeit, Beschwerden in anonymisierter Form und an neutraler Stelle bekannt zu geben.
Messinstrumente/ Nachweise	• Fragebögen (Feedback) • Protokolle/Dokumentation der Evaluationsergebnisse und ihrer Berücksichtigung • „Kummerkasten“ • ggf. Dokumentationen des Qualitätsmanagements

3. Schutz und Sicherheit

Qualitätsbereich	Schutz und Sicherheit
Qualitätskriterium	Die Einrichtung gewährleistet die Einhaltung von Schutz- und Sicherheitsbestimmungen.
Qualitätsstandards	- Die Einrichtung dokumentiert die Einhaltung der Rechtsvorschriften und Bestimmungen mindestens hinsichtlich: - Datenschutz - Arbeitsschutz - Unfallverhütung/Erste Hilfe - Brandschutz - Umweltschutz (soweit zutreffend) - Sicherheitsbestimmungen (soweit zutreffend) - Die Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen zur Versicherung der Teilnehmenden ist dokumentiert.
Qualitätsindikatoren	- Die Einrichtung stellt sicher, dass die Informationen über die für sie maßgeblichen Bestimmungen und Rechtsvorschriften stets auf dem neuesten Stand sind. - Die Einrichtung benennt, soweit vorgeschrieben, Beauftragte für diese Bereiche. - Verantwortliche werden benannt für eine angemessene Unterweisung der Teilnehmenden und Mitarbeitenden in maßgebliche Rechtsvorschriften sowie weitere Bestimmungen (z.B. Hausordnung, Arbeitsschutz, Datensicherheit, Datenschutz, EDV-Regelungen, Urheberrecht). - Ein Erfassungssystem der Teilnehmendenversicherungen liegt vor.
Messinstrumente/ Nachweise	- Dokumentation der Zuständigkeiten - Prüfberichte - Begehungsberichte - Versicherungsnachweise - Verpflichtungserklärung zum Datenschutz für Mitarbeitende - Vereinbarung zum Datenschutz für Teilnehmende



IMPRESSUM

Herausgeber	Weiterbildung Hessen e.V. Hungener Str. 6 60389 Frankfurt am Main Telefon 069 9150129-0 Telefax 069 9150129-29 info@wb-hessen.de www.weiterbildunghessen.de
Verantwortlich	Andreas Haberl, Vorstandsvorsitzender Christian Spahn M. A., Geschäftsführer
Stand	April 2020 (2., aktualisierte Auflage) Mai 2023