

Qualitätsmanagement-Handbuch der Volkshochschule Löhne

gemäß ISO-Norm 9001:2008

Gültigkeit

Das QM-System hat Gültigkeit für die gesamte VHS Löhne.
Ausgeschlossen ist das Kap. 7.5.5 (Produkterhaltung) der Norm. Als Produkt unserer Veranstaltungen sehen wir den Lernerfolg bzw. den Lernzuwachs bei unseren Kunden. Diese individuelle Größe ist für uns in der Regel nicht messbar und durch uns nicht zu erhalten.

Inhalt

Teil 1: Qualitätsmanagementhandbuch (für den öffentlichen Gebrauch)

Teil 2: Qualitätsmanagementhandbuch (für den internen Gebrauch)

- Vordrucke
- Flussdiagramme
- Leitfäden und Checklisten
- Mitgeltende Unterlagen

Freigegeben durch die VHS Leitung Beatrix Becker am 1.09.2015



Volkshochschule Löhne
Alte Bündler Straße 14
32584 Löhne
Tel.: 05732/100-588
Fax: 05732/100-589
Email: vhs@loehne.de
Homepage: www.vhs-loehne.de

Inhaltsverzeichnis

1	Qualitätspolitik und Qualitätsziele der Volkshochschule Löhne	- 4 -
1.1	Qualitätspolitik	- 4 -
1.1.1	Unser Auftrag (Stand: 1.09.15)	- 4 -
1.1.2	Unser Angebot (Stand: 1.09.15)	- 4 -
1.1.3	Unsere Kunden (Stand: 1.09.15)	- 5 -
1.1.4	Unsere Mitarbeiter (Stand:1.09.15)	- 5 -
1.1.5	Unsere Kursleiter (Stand: 1.09.15)	- 5 -
1.2	Unsere Qualitätsziele (Stand: 1.09.15)	- 6 -
2	Organigramm (Stand: 1.09.15)	- 7 -
3	Das Qualitätsmanagementsystem (Stand:1.09.15)	- 8 -
3.1	Aufbau und Struktur des Qualitätsmanagement-Handbuchs (Stand: 1.09.15)	- 8 -
3.2	Qualitätsmanagementbeauftragter (Stand:1.09.15)	- 9 -
3.3	Interne Qualitätsaudits (Stand: 1.09.15)	- 9 -
3.4	Managementbewertung (Stand: 1.09.15)	- 10 -
4	Prozessbeschreibungen	- 10 -
4.1	Grobplanung des Semesterangebotes /Semesterrahmenplanung (Stand: 1.09.15)	- 10 -
1.1	Feinplanung von Angeboten (Stand: 1.09.15)	- 11 -
1.2	Planung von Tagesfahrten und Studienreisen (Stand: 1.09.15)	- 12 -
1.3	Planung von Auftragsmaßnahmen (Stand: 1.09.15)	- 12 -
1.3.1	Maßnahmen nicht-öffentlicher Auftraggeber (Firmen-, Inhouseschulungen) (Stand: 1.09.15)	- 12 -
1.3.2	Maßnahmen öffentlicher Auftraggeber (Stand: 1.09.15)	- 12 -
1.3.3	Dienstleistungen im öffentlichen Auftrag (Stand: 1.09.15)	- 13 -
4.2	Programmerstellung	- 14 -
4.2.1	Auswahl von Kursleitungen (Stand: 1.09.15)	- 14 -
4.2.2	Raumplanung allgemein (1.09.15)	- 15 -
4.2.2.1	Räume der Werretalhalle (Stand: 1.09.15)	- 15 -
4.2.2.2	Externe Räumlichkeiten (Stand: 1.09.15)	- 15 -
4.2.3	Kurseingabe in das VHS-Verwaltungsprogramm (Stand:1.09.15)	- 15 -
4.2.4	Kursleiterverträge (Stand: 1.09.15)	- 16 -
4.2.5	Programmhefterstellung (Stand: 1.09.15)	- 16 -
4.2.6	Programmerstellung im Internet (Stand 1.09.15)	- 17 -
4.3	Buchung von Veranstaltungen	- 18 -
4.3.1	Anmeldung von Teilnehmern (Stand: 1.09.15)	- 18 -
4.3.2	Abmeldung von Teilnehmern (Stand: 1.09.15)	- 18 -
4.3.3	Ummeldung von Teilnehmern (Stand: 1.09.15)	- 18 -
4.3.4	Kursberatung (Stand: 1.09.15)	- 19 -
4.3.5	Werbemaßnahmen für Kurse und Veranstaltungen (Stand: 1.09.15)	- 19 -
4.3.5.1	Publikationen/Printmedien (Broschüren, Flyer, Plakate) (Stand: 1.09.15)	- 19 -
4.3.5.2	Bewerbung im Internet (Stand: 1.09.15)	- 19 -
4.3.5.3	Pressearbeit (Stand: 1.09.15)	- 19 -
4.3.5.4	Werbung für gefährdete Kurse (Stand: 1.09.15)	- 20 -
4.4	Kursdurchführung (Stand: 1.09.15)	- 20 -
4.4.1	Versand von Kursleiterunterlagen (Stand: 1.09.15)	- 20 -
4.4.2	Rückgabe von Kursleiterunterlagen (Stand: 1.09.15)	- 21 -
4.4.3	Raumausstattung / Medienmanagement (Stand: 1.09.15)	- 21 -

4.5 Auswertung einer Veranstaltung (Stand: 1.09.15)	- 21 -
4.5.1 Beschwerdemanagement und Verbesserungsvorschläge (Stand: 1.09.15)	- 22 -
4.5.2 Kursevaluation durch Teilnehmer und Kursleitung (Stand: 1.09.15)	- 22 -
4.5.3 Teilnehmerstabilität (Stand:1.09.15)	- 23 -
4.5.4 Ausstellung von Teilnahmebescheinigungen (Stand:1.09.15)	- 23 -
4.6 Zahlungsverkehr (Stand: 1.09.15)	- 24 -
4.6.1 Teilnehmerentgelte (Stand:1.09.15)	- 24 -
4.6.1.1 SEPA-Basis-Lastschriftverfahren (Stand: 1.09.15)	- 24 -
4.6.1.2 Barzahlung (Stand: 1.09.15)	- 25 -
4.6.1.3 Ausgangsrechnung (Stand: 1.09.15)	- 25 -
4.6.1.4 Mahnwesen (Stand: 1.09.15)	- 25 -
4.6.1.5 Eingangsrechnung (kursbezogen) (Stand: 1.09.15)	- 25 -
4.6.1.6 Rücklastschriften (Stand: 1.09.15)	- 26 -
4.6.1.7 Rückerstattung von Teilnahmeentgelten (Stand: 1.09.15)	- 26 -
4.6.2 Kursleiterhonorare (Stand: 1.09.15)	- 26 -
4.7 Beschaffung und Lieferantenbewertung	- 26 -
4.7.1 Bestellung von allgemeinem Bürobedarf (Stand: 1.09.15)	- 26 -
4.7.2 Bestellung von Lehr- und Unterrichtsmitteln sowie Einrichtungsgegenständen (Stand: 1.09.15)	- 27 -
4.8 Haftungs- und datenrechtliche Aspekte (Stand: 1.09.15)	- 27 -
4.8.1 Haftung der Teilnehmer und Kursleitungen (Stand: 1.09.15)	- 27 -
4.8.2 Schutz der Teilnehmerdaten (Stand: 1.09.15)	- 28 -
4.8.3 Schutz der Kursleiterdaten (Stand: 1.09.15)	- 28 -
5 Führung und Steuerung	- 28 -
5.1 Die VHS als Einrichtung der Stadt Löhne (Stand: 1.09.15)	- 28 -
5.1.1 Organisatorische Einbindung (Stand: 1.09.15)	- 28 -
5.1.2 Politische Gremien (Stand: 1.09.15)	- 29 -
5.1.2.1 Der Rat der Stadt Löhne (Stand: 1.09.15)	- 29 -
5.1.2.2 Der Kulturausschuss (Stand: 1.09.15)	- 29 -
5.1.2.3 Die VHS-Konferenz (Stand: 1.09.15)	- 29 -
5.1.3 Mitwirkung bei der VHS Löhne	- 29 -
5.1.3.1 Die Kursleiterversammlung (Stand: 1.09.15)	- 29 -
5.1.3.2 Die Teilnehmersammlung (Stand:1.09.15)	- 30 -
5.2 Strategische Entwicklungsplanung (Stand: 1.09.15)	- 30 -
5.3 Controlling	- 30 -
5.3.1 Zielplanung des Weiterbildungsprogramms (Stand:1.09.15)	- 30 -
5.3.2 Finanzplanung (Stand: 1.09.15)	- 31 -
5.3.3 Leistungscontrolling (Stand: 1.09.15)	- 31 -
5.3.4 Externe Kontrolle (Stand: 1.09.15)	- 31 -
5.3.5 Statistik (Stand: 1.09.15)	- 33 -
5.3.5.1 VHS-Statistiken (Stand:1.09.15)	- 33 -
5.3.5.2 DIE-Statistik, Statistik des VHS-Landesverbandes NRW und Berichtswesen Weiterbildung NRW (Stand: 1.09.15)	- 33 -
5.4 Öffentlichkeitsarbeit und Werbung (1.09.15)	- 34 -
5.5 Personal (Stand: 1.09.15)	- 34 -
5.5.1 Hauptamtliche pädagogische Mitarbeiter/Fachbereichsleitungen (Stand: 1.09.15)	-
35 -	
5.5.2 Verwaltung (Stand: 1.09.15)	- 35 -
5.5.3 Mitarbeiter in Projekten (Stand: 1.09.15)	- 35 -

5.5.4 Hausmeister (Stand:1.09.15)	- 35 -
5.5.5 Nebenamtliche Kursleitungen (Stand: 1.09.15)	- 35 -
5.5.6 Weiterbildung (Stand:1.09.15)	- 36 -
5.5.7 Personalentwicklung und –planung (Stand: 1.09.15)	- 36 -
5.5.8 Personalführung (Stand: 1.09.15)	- 37 -
5.5.8.1 Teamsitzungen (Stand:1.09.15.)	- 37 -
5.5.8.2Leitungsteamkonferenzen (Stand: 1.09.15)	- 38 -
5.5.8.3HPM-Konferenzen (Stand:1.09.15)	- 38 -
5.5.8.4Mitarbeitergespräche/Mitarbeiterbefragung (Stand: 1.09.15)	- 38 -
5.5.8.5Projektgruppen (Stand: 1.09.15)	- 39 -
6 Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen	- 39 -
6.1 Qualitätsrelevante Dokumente, Vordrucke und Checklisten (Stand: 1.09.15)	- 39 -
6.2 Dokumente in der EDV (Stand: 1.09.15)	- 40 -
6.3 Archivierung und Aufbewahrungsfristen von Aufzeichnungen (Stand: 1.09.15)	- 40 -
7 Abschließende Bemerkungen (Stand: 1.09.15)	- 40 -
8 Verzeichnis der Abkürzungen (Stand: 1.09.15)	- 41 -

1 Qualitätspolitik und Qualitätsziele der Volkshochschule Löhne

1.1 Qualitätspolitik

1.1.1 Unser Auftrag (Stand: 1.09.15)

Als Volkshochschule Löhne unterstützen wir die persönliche und berufliche Weiterbildung der Menschen in Löhne und der Region. Wir verstehen uns als moderne kommunale Weiterbildungseinrichtung und Treffpunkt für Bildung, Qualifizierung und Kultur. Wichtigste Aufgabe ist es, ein qualitativ hochwertiges, bedarfsgerechtes und bezahlbares Bildungsangebot vorzuhalten.

Wir arbeiten auf der Grundlage des [nordrhein-westfälischen Weiterbildungsgesetzes](#) und im Rahmen unserer vom Rat der Stadt Löhne beschlossenen [Satzung](#).

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

Internet: [nordrhein-westfälisches Weiterbildungsgesetz](#)
Mitgeltende Unterlagen: [Satzung der VHS Löhne](#)

1.1.2 Unser Angebot (Stand: 1.09.15)

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 helfen die kreativen und gesundheitsfördernden Potentiale zu entfalten.

Unser Programmangebot richtet sich an den aktuellen Lern- und Entwicklungsbedürfnissen unterschiedlicher Kunden- und Interessengruppen aus und erfüllt zudem die Anforderungen einer modernen Weiterbildungseinrichtung. Unser Angebot ist weltanschaulich, parteipolitisch und konfessionell neutral.

Wir bieten Vorträge, Kurs- und Lehrangebote in allen Programmbereichen an (Politik, Gesellschaft und Umwelt, Pädagogik und Psychologie, Kultur und Kreativität, Sprachen, EDV und Berufliche Weiterbildung sowie Gesundheit). Neben dem in unserem Programmheft veröffentlichten Pflichtangebot konzipieren wir maßgeschneiderte Sonderprogramme.

Wir legen Wert auf eine gute Vernetzung und kooperieren in unserem Programmangebot mit verschiedenen Einrichtungen (z.B. Kindertagesstätten, Familienzentren), Vereinen, Schulen und städtischen Ämtern. Wir verfügen über eigene, erwachsenengerechte und mit modernen Medien ausgestattete Unterrichtsräume.

1.1.3 Unsere Kunden (Stand: 1.09.15)

Kunden der Volkshochschule Löhne sind Erwachsene ab dem 16. Lebensjahr, die sich im Anschluss an die schulische Bildung bzw. über die schulische Bildung hinaus weiterbilden möchten. Darüber hinaus bieten wir mit dem zielgruppenorientierten Angebot „Junge VHS“ auch spezielle Kurse und Veranstaltungen für Kinder und Jugendliche an.

Unsere Kunden erhalten bei uns Bildungsangebote, die sie in ihrer jeweiligen individuellen persönlichen und beruflichen Situation weiterbringen und qualifizieren.

Für Unternehmen, Verwaltungen, Vereine und Verbände, Schulen und öffentliche Einrichtungen und Institutionen (z.B. Kindertagesstätten und Familienzentren, dem Bundesamt für Migration und Flüchtlinge, der Agentur für Arbeit) sowie für Privatpersonen entwickeln wir nachfrageorientierte und individuell zugeschnittene Qualifizierungsangebote. Die Zufriedenheit unserer Kunden hat Vorrang bei allen unseren Aktivitäten. Ein besonderes Anliegen ist es uns, den Interessen, Bedürfnissen und Vorstellungen der Bürger der Stadt Löhne entgegen zu kommen. Dabei ist uns die Beteiligung bildungsferner Schichten eine besondere Verpflichtung.

1.1.4 Unsere Mitarbeiter (Stand:1.09.15)

Unsere hauptamtlichen pädagogischen Mitarbeiter verfügen über unterschiedliche Qualifikationsprofile und berufliche Hintergründe. Daraus ergeben sich ein vielseitiges Wissen und differenzierte Erfahrungen, die wir in die Kursplanung und das Kursangebot einfließen lassen.

Unsere Mitarbeiter der Verwaltung verfügen über eine fundierte kaufmännische und/oder Verwaltungsausbildung sowie in der Regel über langjährige Erfahrungen im Verwaltungsbereich. Dies gewährleistet eine funktionierende Verwaltung und eine einwandfreie Organisation der internen und externen Abläufe.

Wir arbeiten kontinuierlich in lokalen, regionalen und bundesweiten Netzwerken (u.a. Deutscher Volkshochschulverband, Arbeitsgemeinschaft der Volkshochschulen im Regierungsbezirk Detmold, Arbeitskreis für Migration und Arbeitsmarktpolitik) und verfügen über langjährige Erfahrungen und bewährte Kontakte im Weiterbildungsbereich.

1.1.5 Unsere Kursleiter (Stand: 1.09.15)

Mit der Durchführung unserer Veranstaltungen betrauen wir fachlich kompetente Kursleitungen. Sie verfügen in der Regel über langjährige Erfahrungen in der Erwachsenenbildung.

1.2 Unsere Qualitätsziele (Stand: 1.09.15)

An der VHS Löhne wird eine ständige Anpassung und Aktualisierung des bestehenden Bildungsangebotes sowie die bedarfsgerechte, qualitätsorientierte Entwicklung innovativer und aktueller Weiterbildungsangebote verfolgt.

Aus unserer Qualitätspolitik lassen sich folgende übergeordnete Qualitätsziele ableiten:

Der Umfang der Weiterbildungsangebotes orientiert sich an der Weiterbildungsdichte (Unterrichtsstunden je 1000 Einwohner) und erreicht mindestens die Kennziffer 190.

Die Zufriedenheit unserer Kunden ist zu gewährleisten und laufend zu verbessern. Zu diesem Zwecke werden regelmäßig Evaluationen durchgeführt, die standardisiert mit Fragebögen oder durch den Einsatz anderer geeigneter Feedbackmethoden erfolgen, um den Inhalt des Kursangebotes, die Kursdurchführung, die Arbeit der Verwaltung und die Qualität der Unterrichtsräume kontinuierlich erfassen und bei Abweichungen zeitnah Maßnahmen ergreifen zu können. Bei den Evaluationen, die mit Hilfe eines standardisierten Fragebogens durchgeführt werden, erfolgt eine skalierte Bewertung nach Schulnoten von 1 - 6. Die VHS Löhne strebt eine durchschnittliche Bewertung der Note 2 oder besser an.

Für festangestellte Mitarbeiter wird regelmäßig die Arbeitsplatzzufriedenheit ermittelt. Im jährlichen Wechsel werden dazu Mitarbeiter-Vorgesetzten-Gespräche bzw. standardisierte Befragungen durchgeführt. Bei der standardisierten Befragung wird angestrebt, dass unsere Mitarbeiter ihre Arbeitsplatzzufriedenheit mit der Note 2 oder besser bewerten.

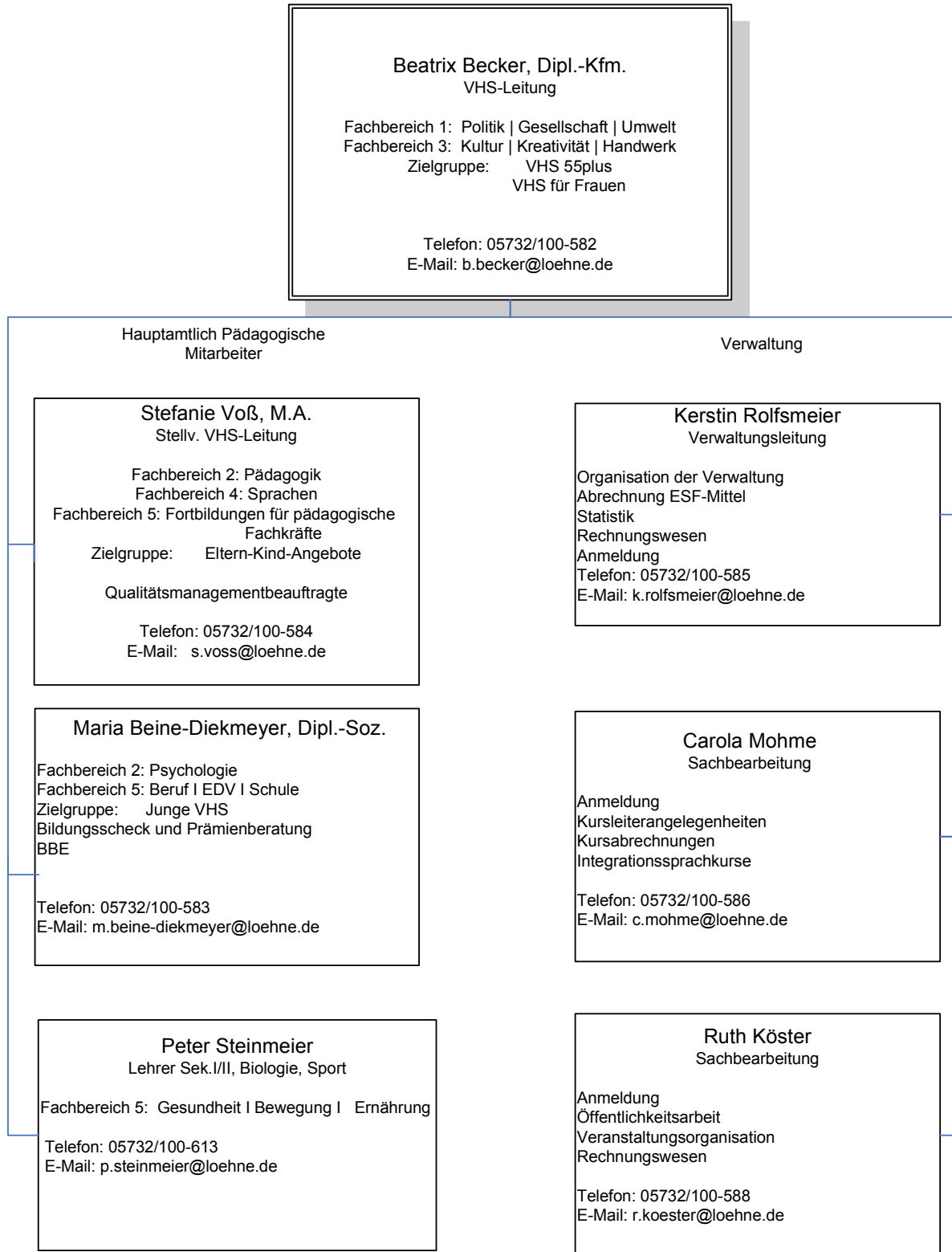
In dem Bewusstsein, dass Kompetenz und Motivation unseres Personals die Grundlage unserer Arbeit bilden, werden unsere haupt- und nebenberuflichen Mitarbeiter kontinuierlich weitergebildet und gefördert: Die hauptamtlichen pädagogischen und Verwaltungsmitarbeiter besuchen im Jahr in der Regel mindestens eine selbst ausgewählte und mit der VHS-Leitung abgesprochene Fortbildung und/oder Fachtagung.

Im Rahmen des bereitgestellten Budgets wird ein wirtschaftlicher Umgang mit den Ressourcen angestrebt: Jeder Kurs, der geplant wird, bindet personelle Ressourcen. Es wird eine Kursrealisierungsquote von 80% angestrebt.

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

2 Organigramm (Stand: 1.09.15)

Organigramm der VHS Löhne



3 Das Qualitätsmanagementsystem (Stand:1.09.15)

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 steht. Im Rahmen des QMS haben wir qualitätssichernde Maßnahmen und Instrumente entwickelt, durch die die Zufriedenheit der Kunden gesteigert werden soll. Zu diesen Instrumenten gehören u.a. die in der Qualitätspolitik festgelegten quantifizierbaren Qualitätsziele der VHS Löhne (vgl. 1.2). Das Qualitätsmanagementsystem der VHS Löhne ist im Qualitätsmanagement-Handbuch (QMH) beschrieben. Diese Dokumentation umfasst sowohl die Qualitätspolitik, Qualitätsziele als auch eine Beschreibung der Arbeitsprozesse, 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.

3.1 Aufbau und Struktur des Qualitätsmanagement-Handbuchs (Stand: 1.09.15)

Das Qualitätsmanagementhandbuch (QMH) ist unterteilt in einen öffentlichen Teil und in einen nichtöffentlichen Teil. Im öffentlichen Teil sind alle qualitätsrelevanten Verfahren beschrieben. Im nichtöffentlichen Teil finden sich alle Flussdiagramme, die die Prozesse veranschaulichen sollen sowie weitere Unterlagen (z.B. die VHS-Satzung, Dienstanweisungen etc.). Änderungen im Handbuch sind nur durch den Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) nach Prüfung und Freigabe durch die Leitung möglich. Alle Mitarbeiter werden durch den QMB über die Änderung im Rahmen der Teambesprechungen oder per E-Mail in Kenntnis gesetzt. Die Änderungsmitteilungen, die per E-Mail versendet werden, haben die Betreffzeile „QM-Mitteilung“ und werden vom QMB im Ordner „QM-Mitteilungen“ im Netz unter dem Laufwerk *I:\VHS\Qualitätsmanagement\QM-Mitteilungen* gespeichert. Geänderte Vordrucke werden in der Regel in der Teamsitzung vorgestellt; ein aktueller Ausdruck des veränderten oder neuen Dokumentes wird dem Kurzprotokoll der Teamsitzung angehängt. Bei umfangreicheren Änderungen, werden außerplanmäßig Teamsitzungen anberaumt. Das QMH ist durch jeden Mitarbeiter im Netz unter *I:\VHS\Qualitätsmanagement\QMH-Löhne* einzusehen. Bei Bedarf kann das QMH ausgedruckt werden; diese Versionen unterliegen jedoch nicht dem Änderungsdienst.

Außenstehende, wie Kunden, Lieferanten und weitere Interessenten, können den öffentlichen Teil des Handbuchs auf der Internetseite der VHS Löhne unter www.vhs-loehne.de einsehen. Der nichtöffentliche Teil des Handbuchs mit den Verfahrensanweisungen dient den Mitarbeitern als Leitfaden.

3.2 Qualitätsmanagementbeauftragter (Stand:1.09.15)

Für die operative Umsetzung des Qualitätsmanagementsystems (QMS) hat die Leitung der VHS Löhne einen Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) ernannt und ausbilden lassen. Es ist Aufgabe des QMB, das QMS einzuführen, zu verbessern und bei den Mitarbeitern 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 Absprache 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 Mitarbeiter sich mit diesem identifizieren, gibt es bei der VHS Löhne für jeden dokumentierten Prozess sowohl einen Durchführungsverantwortlichen wie auch einen Gesamtverantwortlichen. Der Durchführungsverantwortliche wird in dieser Handbuchdokumentation „Prozesseigner“ genannt und ist in den Flussdiagrammen verzeichnet. Die Aufgabe des Prozesseigners ist, im Blick zu behalten, ob bei der täglichen Arbeit noch so verfahren wird, wie in der Dokumentation beschrieben. Außerdem ist es seine Aufgabe, mögliche Verbesserungspotentiale zu identifizieren und diese mit dem QMB zu besprechen und ggf. eine Verbesserung des Prozesses umzusetzen. Diese Prozessüberwachung sollte mindestens einmal jährlich durchgeführt werden. Die Gesamtprozessverantwortung im Sinne der ISO-Norm liegt bei der VHS-Leitung.

3.3 Interne Qualitätsaudits (Stand: 1.09.15)

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 der QMB verantwortlich. Der jährliche Auditplan wird von der VHS-Leitung, dem QMB und der Verwaltungsleitung aufgestellt und im Jahresterminplan vermerkt. Bei der Auditplanung werden die Auditergebnisse des Vorjahres mitberücksichtigt. Die Mitarbeiter werden mit ausreichendem Vorlauf von dem geplanten Audit durch den QMB informiert. Bedarfsabhängige Audits können durch Verbesserungsvorschläge, Kundenbeschwerden oder andere Indikatoren zusätzlich notwendig werden. Das interne Audit wird von einem QMB des regionalen VHS-Qualitätszirkels und dem QMB der VHS Löhne als Co-Auditor durchgeführt. Die Auditergebnisse werden vom Auditor im Auditbericht dokumentiert. Hierzu gehören u.a. Abweichungen von der Norm oder der im Handbuch dokumentierten Prozesse. Der QMB beschreibt die notwendigen Korrekturmaßnahmen, benennt in Absprache mit der VHS Leitung einen Verantwortlichen und legt eine Frist zur Umsetzung der Maßnahmen fest. Die VHS-Leitung stellt sicher, dass notwendige Vorbeuge- und/oder Korrekturmaßnahmen zur Fehlervermeidung umgesetzt werden können.

3.4 Managementbewertung (Stand: 1.09.15)

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 wird auf der Grundlage der in der Managementbewertung dokumentierten Ergebnisse die Wirksamkeit des QMS sowie die Angemessenheit der Ziele überprüft. Bei Abweichungen zu 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 Management-Bewertung 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, Teilnehmerunterrichtsstunden, Verteilung Unterrichtsvolumens auf die Fachbereiche)
- Auswertung der wirtschaftlichen Entwicklung (u.a. Kostendeckungsgrad der Kurse)
- Analyse der Kundenanforderungen durch Auswertung der Evaluationsbögen, der eingereichten Bögen „Anregung-Kritik-Beschwerde“
- Analyse der Ergebnisse der Mitarbeitergespräche
- Auswertung der Verbesserungsvorschläge
- Auswertung des Berichts über Lieferantenbewertungen
- Analyse der personellen und sachlichen Ressourcen

4 Prozessbeschreibungen

4.1 Grobplanung des Semesterangebotes /Semesterrahmenplanung (Stand: 1.09.15)

Die Angebotsplanung an der VHS Löhne erfolgt unter Berücksichtigung und Hinzuziehung einer Vielzahl von Daten und Informationsquellen. Der Ablauf dieses Prozesses ist im Flussdiagramm „Planung von Angeboten“ aufgeführt.

Um ein zeitgemäßes Angebot gewährleisten zu können, ist eine ständige Weiterentwicklung der vorhandenen Programmstruktur beziehungsweise die kritische Reflexion über die bestehenden Angebote unabdingbar.

Instrumente und Indizien sind hier u.a. die im Rahmen der strategischen Weiterentwicklung (vgl. 5.2 und 5.3) festgelegten Vorgaben, Buchungszahlen und Teilnehmerstabilität, Rückmeldungen von Kursleitern und/oder Teilnehmern.

Zeitliche Planungsgrundlage bildet der Jahresterminplan, in dem die Veranstaltungstage und Semesterwochen festgelegt sind. 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. Alle für die Planung wichtigen Daten und Informationen finden sich im HPM-Planungsleitfaden.

Bei der Planung der Angebote ist zu unterscheiden zwischen der Kurs- und Veranstaltungsplanung für das VHS-Programmheft und der Planung von Auftragsmaßnahmen (vgl. 4.1.3). Jeder HPM legt die Angebote entsprechend des jeweiligen Planungsstandes nach einem vierstufigen System im Verwaltungsprogramm an.

,1': Angebote, die im Verwaltungsprogramm mit einem Sternchen „*“ versehen sind,

,2': Angebote, die im Verwaltungsprogramm mit zwei Sternchen „**“ versehen sind,

,3': Angebote, die eventuell noch berücksichtigt und noch geplant werden können,

,4': Ideensammlung

Planungshinweise zum Kurs werden von den HPM im Verwaltungsprogramm unter Notizen vermerkt.

Leitfaden: [12.6 HPM-Planungsleitfaden.](#)

Intranet: [Jahresterminplan](#)

4.1.1 **Feinplanung von Angeboten (Stand: 1.09.15)**

Die Kursplanung ist im Flussdiagramm „Planung von Angeboten“ beschrieben. Im Jahresterminplan ist festgelegt, bis wann die HPM die Semesterplanung mit den Kursleitern abgeschlossen haben müssen. Die Kursabsprachen mit den Kursleitern können formlos (schriftlich, persönlich, telefonisch oder per E-Mail) erfolgen. Die konkrete Kursplanung kann direkt im Verwaltungsprogramm vorgenommen werden und erfolgt systematisch mit Hilfe des HPM-Planungsleitfadens, um Planungsfehler zu vermeiden. Die Kursleiter erhalten bis zu einem festgelegten Datum (Jahresterminplan) einen Korrekturabzug, mit der Bitte, Änderungswünsche oder Ergänzungen innerhalb einer festgesetzten Frist (vgl. Jahresterminplan) an die VHS zurückzumelden. Nach Abschluss der Planung und der Freigabe des Kurses im Verwaltungsprogramm werden Planungsunterlagen und Rücksprachen, die ggf. als Hardcopy angefallen sind, in der Kursakte abgelegt.

Flussdiagramm: [11.11 Planung von Angeboten](#)

Leitfaden: [12.6 HPM-Planungsleitfaden](#)

Intranet: [Jahresterminplan](#)

4.1.2 Planung von Tagesfahrten und Studienreisen (Stand: 1.09.15)

Für Tagesfahrten, die unmittelbar durch die VHS durchgeführt werden, werden drei Busunternehmen um Angebotsabgabe gebeten. Die schriftliche Auftragsvergabe erfolgt – sofern keine Einwendungen entgegenstehen (z.B. Ausstattung des Busses) - an den günstigsten Bieter. Für alle Fahrten richten sich die Stornofristen nach den Vorgaben der beauftragten Unternehmen oder anderweitig beteiligter Vertragspartner (z.B. Museen, Führungen). Liegen keine besonderen Fristen vor, gilt für diese Fahrten eine Abmeldefrist von 12 Werktagen vor Fahrtbeginn.

Ca. eine Woche vor Fahrtbeginn erhalten die Teilnehmenden eine schriftliche Mitteilung über Abfahrtszeit und Abfahrtsort. Bei Bedarf wird den Dozenten ein Barvorschuss mitgegeben.

Nach Durchführung der Fahrt erfolgt die Endabrechnung der Eintrittsgelder.

Die Abbuchung der Teilnehmerentgelte erfolgt nach Durchführung der Fahrt, sofern nicht von beteiligten Reisebüros oder anderen Vertragspartnern eine Vorauszahlung verlangt wird. Die Ausgaben wie Eintrittsgelder, Busfahrkosten werden im Kurs verbucht, Eingangsrechnungen, z. B. von Busunternehmen, werden zur Auszahlung angewiesen.

Flussdiagramm: [11.20 Mehrtägige Studienfahrten](#)

4.1.3 Planung von Auftragsmaßnahmen (Stand: 1.09.15)

4.1.3.1 Maßnahmen nicht-öffentlicher Auftraggeber (Firmen-, Inhouseschulungen) (Stand: 1.09.15)

Die Planung und Durchführung von Firmen-, Inhouseschulungen sind im Flussdiagramm „Kursdurchführung Firmen-Inhouseschulungen“ dargestellt. Der Planungsstand wird in der „Änderungsmitteilung Firmenkurs“ dokumentiert. Mit Vertragsabschluss werden alle Unterlagen in der Kursakte abgelegt.

Vordruck: [10.5 Änderungsmitteilung Firmenkurs grün](#)

Flussdiagramm: [11.7 Kursdurchführung Firmen-, Inhouseschulungen](#)

4.1.3.2 Maßnahmen öffentlicher Auftraggeber (Stand: 1.09.15)

Die VHS Löhne 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.

Jobcenter

Die Planung und Durchführung von Maßnahmen für die Jobcenter erfolgt nach den jeweils gültigen Ausschreibungsunterlagen. Sonderabsprachen mit dem Maßnahmeträger werden auf der „Checkliste Auftragsmaßnahme“ erfasst.

Checkliste: [12.11 Checkliste Auftragsmaßnahmen](#)
[12.12 Checkliste Kursdurchführung Jobcenter](#)

Integrations Sprachkurse nach Richtlinie des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge (BAMF)

Die Planung und Durchführung der Integrations Sprachkurse erfolgt auf Grundlage der jeweils gültigen [Integrationsverordnung](#). Im Rahmen der Durchführung werden die vom BAMF bereitgestellten Formulare und Vordrucke in ihrer jeweils aktuellen Fassung verwendet.

Flussdiagramm: [11.16 Integrationskurse](#)
Vordruck: [10.33 Fehlzeitennachweis](#)
Integrationskursverordnung: <http://www.gesetze-im-internet.de/intv/index.html>
Vordrucke BAMF: <http://www.bamf.de/DE/Willkommen/DeutschLernen/deutschlernen-node.html>

4.1.3.3 Dienstleistungen im öffentlichen Auftrag (Stand: 1.09.15)

Die VHS Löhne ist bestrebt Dienstleistungen im öffentlichen Auftrag anzubieten, sofern diese den Ressourcen und Möglichkeiten der VHS entsprechen und zur Profilschärfung beitragen. Zurzeit bietet die VHS Löhne die Beratung zum [Bildungsscheck NRW](#), zum [Prämiengutschein und zur Beratung zur Beruflichen Entwicklung \(BBE\) sowie](#) die Durchführung des Einbürgerungstests an. Die Beratung und Durchführung richtet sich nach den Anforderungen und Richtlinien des jeweiligen Auftraggebers.

Flussdiagramm: [11.16 Integrationskurse](#)
Flussdiagramm: [11.18 Bildungsscheck- und Prämienberatung](#)
Flussdiagramm: [11.19 Abrechnung Bildungsscheck-, Bildungsprämienberatung und Beratung zur Beruflichen Entwicklung](#)

Einbürgerungstest: [BAMF - Bundesamt für Migration und Flüchtlinge - Was ist der Einbürgerungstest?](#)

Bildungsscheck NRW: <http://www.bildungsscheck.nrw.de>
Prämiengutschein: <http://www.bildungspraemie.info>
BBE: <http://www.weiterbildungsberatung.nrw>

4.2 Programmierstellung

4.2.1 Auswahl von Kursleitungen (Stand: 1.09.15)

Neue Kursleitungen gewinnt die VHS durch Initiativbewerbungen potentieller Kursleitungen (schriftlich, telefonisch, persönlich) und über aktive Akquise durch die VHS (u.a. Aushänge an Universitäten, Zeitungsannoncen, gezielte Suche in Fachkreisen).

Bei grundsätzlichem Interesse werden die Bewerber 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 aufgrund mangelnder Qualifikationen nicht geeignet, werden die Unterlagen mit einem Absageschreiben zurückgesendet. Erscheint der Bewerber geeignet, so wird er zu einem persönlichen Vorstellungsgespräch eingeladen.

Als Orientierung für das Vorstellungsgespräch dient der „Leitfaden für Bewerbungsgespräche“, in dem die Auswahlkriterien wie z.B.: die Qualifikation des Bewerbers, Praxiserfahrung, Referenzen, Erscheinungsbild, Honorarvorstellungen, etc. aufgeführt sind. Eine Dokumentation des Gespräches und der getroffenen Vereinbarungen erfolgt auf dem Vordruck „Kursleiterprofil“. Die Qualifikation wird im Formular „Qualifikationsprofil“ festgehalten. Wird der Bewerber 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 und das Qualifikationsprofil werden in einer Kursleiterakte abgeheftet. Wird die Kursleitung ausschließlich in Kursen mit Jugendlichen eingesetzt, muss ein erweitertes polizeiliches Führungszeugnis beantragt und vorgelegt werden. Eine Einführung in die organisatorischen Abläufe erfolgt über die zuständige Fachbereichsleitung und in der bei Bedarf zu Semesterbeginn angebotenen Veranstaltung „Einführung für neue Kursleitungen“. Außerdem schlägt die Fachbereichsleitung einzelne Kursleitungen für die Teilnahme an der Erwachsenenpädagogischen Qualifikation (EPQ des Landesverbandes der VHS in NRW) vor.

Vordruck: [10.34 Qualifikationsprofil](#)
Vordruck SQL: [polizeiliches Führungszeugnis](#)
Leitfaden: [12.4 Leitfaden „Bewerbungsgespräche“](#)

4.2.2 Raumplanung allgemein (1.09.15)

Alle von der VHS für Kurse und Veranstaltungen genutzten Räume sind im VHS-Verwaltungsprogramm hinterlegt. Sperrzeiten (bewegliche Feiertage, Schließzeiten aufgrund 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 Fachbereichsleitungen Lösungen.

Leitfaden: [12.6.7 Sperrzeiten](#)

4.2.2.1 Räume der Werretalhalle (Stand: 1.09.15)

Um die vorhandenen Räumlichkeiten in der Werretalhalle besser koordinieren und effektiver nutzen zu können, werden während der Planungsphase Sperrzeiten abgesprochen. Außerhalb dieser Sperrzeiten sind die Räume für die HPM frei buchbar.

Während des laufenden Semesters werden neue Kurse den Hausmeistern der Werretalhalle zum Wochenanfang über einen aktuellen Belegungsplan mitgeteilt. Zusätzlich wird der tägliche Belegungsplan über das elektronische Raumanzeigeprogramm im Eingangsbereich der VHS angezeigt. Der EDV-Raum der VHS wird technisch durch einen externen Administrator betreut. Eine Dokumentation der Installation befindet sich auf dem VHS-Laufwerk unter [I:\VHS\EDV\EDV-Raum\Installation](#) und im Aktenordner „EDV“.

Vordruck: [10.19 Mitteilung an die Hausmeister](#)

4.2.2.2 Externe Räumlichkeiten (Stand: 1.09.15)

Die Nutzung der Räumlichkeiten außerhalb der Werretalhalle (insbesondere Schulen) basiert auf den allgemeinen Absprachen mit den jeweilig Zuständigen. Während des laufenden Semesters werden den Hausmeistern der Schulen wöchentlich von der Verwaltung die Belegungspläne mit den aktuell laufenden Kursen zugesendet.

4.2.3 Kurseingabe in das VHS-Verwaltungsprogramm (Stand:1.09.15)

Die Fachbereichsleitungen geben die Stammdaten der Kurse direkt im VHS-Verwaltungsprogramm ein bzw. kopieren Folgekurse aus dem vorangegangenen Semester. Maßgebend für die Kurseingabe ist der HPM-Planungsleitfaden. Der Planungsstand der Kurse wird durch einen Stern „*“ vor dem Titel (VHS-Verwaltungsprogramm) gekennzeichnet. Ein „*“ bedeutet, dass die Planung abgeschlossen und im VHS-Verwaltungsprogramm erfasst ist und nur noch Textkorrekturen notwendig sind, zwei Sterne

„**“ bedeuten, dass noch grundlegende Planungsdaten fehlen (vgl. 4.1). Eine Freigabe des Kurses erfolgt durch Entfernung aller „**“ durch den zuständigen HPM.

Leitfaden: [12.6 HPM-Planungsleitfaden](#)

4.2.4 Kursleiterverträge (Stand: 1.09.15)

Die VHS schließt mit jeder Kursleitung einen Kursleitervertrag ab, in dem der Zeitraum des Kurses mit den entsprechenden Unterrichtsstunden, der Unterrichtsort und das vereinbarte Honorar festgehalten sind. Die allgemein festgelegten Vertragsbedingungen sind anhängig.

Die Verträge werden in zweifacher Ausfertigung zum Semesterbeginn an die Kursleitenden geschickt. Diese werden aufgefordert, vor Kursbeginn ein Exemplar unterschrieben an die VHS zurück zu geben. Als Anlagen zu den Vertragsexemplaren und dem Anschreiben an die Kursleitenden werden differenziert nach Vortragsveranstaltungen und Kursen die Informationsblätter „Hinweis für Referenten“/„Hinweis für Kursleiter“ sowie ein Vordruck zur Medienbestellung und ein Exemplar des neuen Programmheftes mitgeschickt.

Sofern Zusatzkurse eingerichtet werden, werden die entsprechenden Verträge nach Eingabe der Kurse in das VHS-Verwaltungsprogramm erstellt und der Kursleitung zeitnah zugestellt.

Unterschrieben werden die Verträge von der VHS-Leitung und der Kursleitung. Sofern es sich bei der Kursleitung um Mitarbeiter der Stadt Löhne handelt, werden die Verträge von der Amtsleitung des Verwaltungsamtes 40/41 und der Kursleitung unterschrieben.

Der Vertragsrücklauf wird im Verwaltungsprogramm erfasst und bei Eingang der Honorarabrechnung geprüft.

Vordruck: [10.18 Medienliste](#)
SQL: Dozentenvertrag_neu (SQL)
Leitfaden: [12.8.1 Hinweis für Referenten](#)
[12.8.2 Hinweise für Kursleiter](#)

4.2.5 Programmhefterstellung (Stand: 1.09.15)

Der Prozess der Programmhefterstellung beginnt mit der Einholung von Angeboten für den Druck und der Layouterstellung des Programmheftes (vgl. Flussdiagramm „Programmhefterstellung“). Alle für diesen Prozess wichtigen Eckdaten sind im Jahresterminplan festgelegt. Nach Abschluss der Kursplanung und -eingabe werden die

Korrekturabzüge mit der Bitte um Überprüfung an die Kursleitenden versendet. Auf den Korrekturabzügen sind alle Absprachen zwischen der zuständigen Fachbereichsleitung und der Kursleitung vermerkt. Alle Korrekturen werden im VHS-Verwaltungsprogramm eingearbeitet. Danach erfolgt ein abschließender EDV-Korrekturlauf für alle Veranstaltungen mittels der Prüfroutine vom VHS-Verwaltungsprogramm.

Nach erfolgter Fertigstellung des Programms im VHS-Verwaltungsprogramm werden die relevanten Semesterdaten aus dem VHS-Verwaltungsprogramm in ein Indesign-Dokument exportiert und entsprechend des HPM-Planungsleitfadens für den Grafiker aufgearbeitet. Bevor das Indesign-Dokument an den Grafiker weitergeleitet wird, liest die VHS-Leitung Korrektur.

Die erste Korrekturfahne des Grafikers wird von der verantwortlichen Fachbereichsleitung kontrolliert. Die daraufhin vom Grafiker erstellte Endkorrekturfahne wird von der Leitung korrigiert. Die von der Leitung freigegebenen Daten werden durch den Grafiker an die Druckerei weitergeleitet.

Zwecks Layoutkontrolle erhält die Leitung von der Druckerei einen Korrekturabzug. Nach der Einarbeitung evtl. Korrekturen erfolgt die Druckfreigabe durch die Leitung.

Die Anlieferung der Programmhefte erfolgt durch die Druckerei. Die Verteilung bzw. der Versand der Programme erfolgt entsprechend der Verteilerlisten, die im Intranet unter I:\VHS\Presse_Öff.arbeit\Verteiler abgelegt sind und semesterweise aktualisiert werden.

Flussdiagramm: [11.12 Programmhefterstellung](#)
Leitfaden: [12.6 HPM-Planungsleitfaden](#)
Intranet: [Verteiler](#)

4.2.6 **Programmerstellung im Internet (Stand 1.09.15)**

Sämtliche kursbezogenen Daten werden für den Internetauftritt der VHS Löhne direkt aus dem VHS-Verwaltungsprogramm genutzt. Dementsprechend ist bei der Neuanlage von Kursen die SQL-Basys-Kategorie „Web“ zu berücksichtigen. Der Internetauftritt wird zeitgleich zur Programmheftverteilung frei geschaltet.

Die Kurse werden einmal täglich bezüglich Anmeldestand, Termine, Räume etc. dadurch aktualisiert, dass ein Mitarbeiter das Softwaremodul „SQLBasys“/BAS_Replikat“ startet. Die statischen Seiten ohne Datenbankbindung werden mittels der Software „TYPO 3“ von den Mitarbeitern der VHS gestaltet.

Leitfaden [12.6.1 Schema Kurseingabe](#)

4.3 Buchung von Veranstaltungen

4.3.1 Anmeldung von Teilnehmern (Stand: 1.09.15)

Die Anmeldung kann per Internet, E-Mail, telefonisch, persönlich und schriftlich erfolgen. Sofern ein Platz in dem gewünschten Kurs frei ist - sowie ggs. nach erfolgter Beratung -, können Teilnehmer den gewünschten Kurs buchen. Zu diesem Zweck werden die persönlichen Daten des Teilnehmers im VHS-Verwaltungsprogramm aufgenommen (vgl. Flussdiagramm „Anmeldung“). Nach erfolgter Anmeldung erhält der Teilnehmer am folgenden Werktag eine Anmeldebestätigung mit den allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Widerrufsbelehrung, die möglichst per E-Mail versendet wird. Sofern noch kein unterschriebenes SEPA-Mandat vorliegt, wird zusätzlich der Mandatsvordruck mit Erläuterungen beigefügt. Sollte der Kurs bereits ausgebucht sein, so wird der Teilnehmer auf Wunsch auf die Warteliste gesetzt und im Fall, dass ein Kursplatz vor Kursbeginn frei wird, über die Möglichkeit informiert, in den Kurs einzusteigen.

Vordruck: [10.42 AGB Widerruf](#)
[10.38 Sepa-Lastschriftmandat](#)
SQL: [Anmeldebestätigung](#)
Flussdiagramm: [11.2 Anmeldung](#)
Leitfaden: [12.5 Kursanmeldung](#)

4.3.2 Abmeldung von Teilnehmern (Stand: 1.09.15)

Bei Abmeldungen (vgl. Flussdiagramm „Abmeldung“) wird überprüft, ob diese nach den Rücktrittsbedingungen der Volkshochschule Löhne form- und fristgerecht sind und somit eine Stornierung des Teilnehmers mit ggs. einer Erstattung des Teilnahmeentgeltes möglich ist. Bei Nichtanerkennung der Gründe wird das volle Teilnahmeentgelt für den Teilnehmer fällig.

Flussdiagramm: [11.1 Abmeldung](#)
Vordruck: [10.42 AGB Widerruf](#)

4.3.3 Ummeldung von Teilnehmern (Stand: 1.09.15)

Teilnehmer können – nach Rücksprache - auf einen anderen Kurs umgemeldet werden, wenn Kurse zusammengelegt werden oder ein Kurs gebucht wurde, der nicht dem Leistungsniveau des Teilnehmers entspricht. Letzteres erfolgt nur nach Rücksprache mit der Fachbereichsleitung.

4.3.4 Kursberatung (Stand: 1.09.15)

In den Fachbereichen EDV und Sprachen empfiehlt die VHS Löhne ihren Kunden, sich bei der Auswahl beraten zu lassen. In jedem Semester bietet die VHS gesonderte Beratungstermine zusätzlich zu den normalen Öffnungszeiten an. Falls bei den Kunden zusätzlicher Beratungsbedarf besteht, wird ein Beratungstermin mit der zuständigen Fachbereichsleitung vereinbart.

4.3.5 Werbemaßnahmen für Kurse und Veranstaltungen (Stand: 1.09.15)

4.3.5.1 Publikationen/Printmedien (Broschüren, Flyer, Plakate) (Stand: 1.09.15)

Die Erstellung von Printmedien (Broschüren, Flyer, Plakaten) zur Bewerbung von Kursen und Veranstaltungen erfolgt rechtzeitig vor bzw. zu Semesterbeginn. Die Werbemaßnahmen werden im Rahmen einer HPM- Sitzung koordiniert. Der zuständige HPM schlägt vor, welche Kurse, Vorträge, Veranstaltungsreihen mit welchen Plakaten, Flyern, Broschüren beworben werden sollen und übernimmt oder veranlasst die Erstellung. Bei extern zu vergebenden Druckaufträgen ist zusätzlich eine Abstimmung mit der Leitung erforderlich. Sämtliche zu erstellende Publikationen werden sortiert nach dem Verteildatum in dem Vordruck „Werbeplan“ 10.29 erfasst, in dem auf die unterschiedlichen Verteiler hingewiesen wird.

Vordruck: [10.29 Werbeplan Flyer und Plakate](#)

4.3.5.2 Bewerbung im Internet (Stand: 1.09.15)

Die Kurse erscheinen automatisch aus dem VHS-Verwaltungsprogramm im Internet (vgl. 4.2.6.). Kurse und/oder Veranstaltungsreihen können im Ermessen des HPM jedoch zusätzlich unter der Rubrik „VHS aktuell“ eingestellt und beworben werden; bei großem Bedarf ist aufgrund begrenzter Kapazitäten eine Koordinierung auf der wöchentlichen Teamsitzung herzustellen.

4.3.5.3 Pressearbeit (Stand: 1.09.15)

Die HPM können für einzelne Kurse, Veranstaltungen und Veranstaltungsreihen nach eigener Einschätzung Pressemitteilungen an die örtliche Presse oder über örtliche Presseverteiler versenden. Die Pressemitteilungen werden im Intranet unter I:\VHS\Presse_Öff.arbeit\Presse abgelegt.

Nach Rücksprache mit der Leitung können für spezielle Angebote und/oder bei Bedarf Pressekonferenzen einberufen werden.

Intranet: [I:\VHS\Presse_Öff.arbeit\Presse](#)

4.3.5.4 Werbung für gefährdete Kurse (Stand: 1.09.15)

Der HPM prüft kontinuierlich, ob die Mindestteilnehmerzahl erreicht ist. In den wöchentlichen Teambesprechungen werden alle Kurse, die in den kommenden 14 Tagen beginnen, besprochen.

Bei gefährdeten Kursen prüft der HPM, ob - nach Abwägung von Kosten und Nutzen – ggf. durch zusätzliche Werbung die erforderliche Mindestteilnehmerzahl kurzfristig noch erreichbar ist und leitet entsprechende zusätzliche Werbemaßnahmen, die im Rahmen der Teambesprechung angekündigt werden, ein (vgl. Flussdiagramm „Werbung gefährdeter Kurse“). Der HPM prüft vor Kursbeginn kontinuierlich, ob die Werbemaßnahmen erfolgreich waren und die für die Kursdurchführung erforderliche Mindestteilnehmerzahl erreicht werden konnte.

Flussdiagramm: [11.15 Werbung gefährdeter Kurse](#)

4.4 Kursdurchführung (Stand: 1.09.15)

Veranstaltungen können in der Regel nur bei Erreichen einer bestimmten Anmeldezahl bzw. bei Kostendeckung durchgeführt werden (vgl. Flussdiagramm „Werbung gefährdeter Kurse“, Flussdiagramm „Kursdurchführung Wochenkurse“). Haben bei gefährdeten Kursen die von der Fachbereichsleitung gewählten Maßnahmen fünf Tage vor Beginn der Veranstaltung nicht zu der nötigen Kostendeckung bzw. dem Erreichen der Mindestteilnehmerzahl geführt, so muss die Fachbereichsleitung den Kurs in der Regel auf Ausfall setzen. Da die Tendenz zu immer kurzfristigerer Kursanmeldung besteht, kann eine Kursabsage in Einzelfällen nach Rücksprache mit der Kursleitung auch kurzfristig vor Veranstaltungsbeginn erfolgen.

Vordruck: [10.3 Änderungsmitteilung gelb](#)

[10.4 Änderungsmitteilung rot](#)

Flussdiagramm: [11.8 Kursdurchführung Wochenkurse](#)

[11.15 Werbung gefährdeter Kurse](#)

4.4.1 Versand von Kursleiterunterlagen (Stand: 1.09.15)

Die Kursleitung bekommt eine Woche vor Kursbeginn je nach Veranstaltungsart die in den Flussdiagrammen „Kursdurchführung Wochenkurse“ und „Kursdurchführung Vortragsveranstaltungen“ und „Kursdurchführung Firmenschulungen“ genannten Unterlagen zugeschickt.

Für Kurse erfolgt die Zusendung dieser Unterlagen bei mindestens 5 Teilnehmenden in der Regel automatisch, bei weniger als 5 Teilnehmenden nur nach Rücksprache mit der zuständigen Fachbereichsleitung.

Vordrucke: [10.12 Honorarabrechnung](#)
[10.13 Honorarabrechnung EV](#)

Vordrucke SQL: Telefonliste (VHS-Verwaltungsprogramm)

Flussdiagramme: [11.7 Kursdurchführung Firmenschulungen](#)
[11.8 Kursdurchführung Wochenkurse](#)
[11.9 Kursdurchführung Vortragsveranstaltungen](#)

4.4.2 Rückgabe von Kursleiterunterlagen (Stand: 1.09.15)

Vor Kursbeginn gibt die Kursleitung den unterschriebenen Vertrag und ggf. die Medienanforderung an die VHS zurück.

Nach Beendigung des Kurses reicht die Kursleitung die Honorarabrechnung und die Anwesenheitsliste bei der VHS ein.

Vordruck: identisch mit 4.4.1

4.4.3 Raumausstattung / Medienmanagement (Stand: 1.09.15)

Zusammen mit den Kursleiterverträgen (vgl. 4.2.4) bekommt die Kursleitung eine Medienliste zugesendet mit der Aufforderung, diese ausgefüllt mit dem unterschriebenen Vertrag rechtzeitig vor Kursbeginn bei der VHS einzureichen. Medienwünsche und Wünsche hinsichtlich der Bestuhlung werden im VHS-Verwaltungsprogramm vermerkt. Die Hausmeister bekommen die Medienliste wöchentlich zugestellt, um die gewünschten Medien am Veranstaltungstag zur Verfügung zu stellen.

Vordruck: [10.18 Medienliste](#)

4.5 Auswertung einer Veranstaltung (Stand: 1.09.15)

Wichtige Instrumente der Veranstaltungsauswertung bei der VHS Löhne sind:

- das aktive Beschwerdemanagement
- Evaluation durch schriftliche Teilnehmer- und Dozentenbefragungen
- Prüfung der Anwesenheitslisten (Teilnehmerstabilität)

4.5.1 **Beschwerdemanagement und Verbesserungsvorschläge (Stand: 1.09.15)**

Ein wichtiges Instrument zur Überprüfung und Verbesserung der Qualität der angebotenen Leistungen der VHS Löhne ist das aktive Beschwerdemanagement (vgl. Flussdiagramm „Beschwerdemanagement“). Eingehende Anregungen, Kritik oder Beschwerden sind wichtige Hinweise für mögliche Verbesserungen. Grundsätzlich wird jede dieser Rückmeldungen auf dem Bogen „Anregung-Kritik-Beschwerde“ dokumentiert und an den zuständigen Mitarbeiter weitergeleitet.

Auf die Anregung, Kritik, Beschwerde wird innerhalb einer Woche telefonisch, schriftlich oder persönlich geantwortet. Im Urlaub/Krankheits-/Abwesenheitsfall des zuständigen Mitarbeiters gilt die Vertretungsregelung. Wenn es sich um eine Beschwerde handelt, deren Beschwerdegrund nicht sofort zu lösen ist, so wird der Beschwerdeführer hierüber informiert und die Beschwerde auf Termin zur Wiedervorlage gelegt.

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

Die Beschwerdebögen werden monatlich durch den QMB und vierteljährlich durch die Leitung gesichtet. Die Ablage der gesichteten und vollständig „abgearbeiteten“ Beschwerden erfolgt nach den auf dem Beschwerdebogen angegebenen Kategorisierungen. Verbesserungsvorschläge der Mitarbeiter, werden auf dem Bogen „Vorschlagswesen/Abweichungsmeldung“ dokumentiert, je nach Aufgabengebiet bei der Verwaltungsleitung, der Leitung oder dem QMB eingereicht. Eingegangene Vorschläge werden in den wöchentlichen Teamsitzungen, bzw. bei besonderer Dringlichkeit in einer außerplanmäßig anberaumten Teamsitzung, thematisiert. Notwendige Änderungen werden von der Leitung initiiert und in der darauf folgenden Teamsitzung bekannt gegeben. Der ausgefüllte Vordruck wird im Ordner „Beschwerdeordner/Vorschlagswesen“ (Standort: QMS Regal Büro Verwaltung) abgelegt. Eine Auswertung der Beschwerden und Verbesserungsvorschläge erfolgt im Rahmen der jährlichen Managementbewertung.

Vordruck: [10.6 Anregung-Kritik-Beschwerdebogen](#)
[10.26 Vorschlagswesen/Abweichungsmeldung](#)
Flussdiagramm: [11.5 Beschwerdemanagement](#)

4.5.2 **Kursevaluation durch Teilnehmer und Kursleitung (Stand: 1.09.15)**

An der VHS Löhne findet jedes Semester die Komplettevaluation eines ausgewählten Fachbereichs in Form einer standardisierten Befragung per Fragebogen statt. Der jeweilige Fachbereich und der Termin für die Verteilung der Fragebögen sind im Jahresterminplan festgelegt. In ausgewählten Fällen (z.B. neue Kursleitung, Firmenkurs, Bildungsurlaub) kann

die Fachbereichsleitung auch außerplanmäßige Befragungen durchführen. Die Teilnehmerbefragungsbögen werden der Kursleitung separat zum ausgewählten Evaluationsstichtag zugesendet bzw. bei Kursen, die in der Werretalhalle stattfinden, zusammen mit den Kursunterlagen in den Kursraum gelegt. Zusätzlich bekommt die Kursleitung einen Dozentenfragebogen ausgehändigt, in dem sie die Veranstaltung aus ihrer Sicht bewerten kann. Die ausgefüllten Bögen sollten direkt nach der durchgeführten Evaluation von der Kursleitung an die VHS zurückgegeben werden. Die Auswertung erfolgt zeitnah und wird im jeweiligen Kurs gespeichert. Die Ergebnisse werden tabellarisch in einer Gesamtübersicht erfasst. Sollten weitere Reaktionen notwendig sein, so werden auch diese im Verwaltungssystem dokumentiert.

Eine Darstellung des Gesamtergebnisses erfolgt im Rahmen der Kursleiterversammlung. Auf Anfrage werden die Einzelergebnisse der Kursleitung mitgeteilt. Die Ergebnisse gehen in die Managementbewertung ein. Die VHS-Leitung initiiert notwendige Änderungen und Verbesserungen, die sich aus der Befragung ableiten lassen.

Vordruck SQL: [Feedbackbogen Teilnehmer](#)
Vordruck SQL: [Feedbackbogen Kursleitung](#)
Intranet: [Jahresterminplan](#)

4.5.3 Teilnehmerstabilität (Stand:1.09.15)

Die Kursleitung reicht zum Ende der Veranstaltung neben der Honorarabrechnung auch eine detaillierte Anwesenheitsliste ein. Hierdurch wird die Teilnehmerstabilität bzw. die Abbruchquote überwacht, die aufschlussreich für die Qualität der Veranstaltung sein kann. Die Fachbereichsleitung sichtet die Anwesenheitsliste bei Abschluss des Kurses mit Sichtungsvermerk. Bei einer hohen Abbruchquote (mehr als 30 %) sollte ein Gespräch mit der Kursleitung erfolgen, um die Gründe zu ermitteln. Eine Notiz über das Gespräch wird im Verwaltungsprogramm bei der Kursleitung unter „interner Info“ vermerkt.

4.5.4 Ausstellung von Teilnahmebescheinigungen (Stand:1.09.15)

Der zuständige HPM kennzeichnet im Verwaltungsprogramm alle Kurse, für die eine Teilnahmebescheinigung ausgestellt werden soll, mit einem „T“ in der Kurstitelzeile.

Teilnahmebescheinigungen werden nur dann an den Teilnehmer ausgehändigt, wenn mindestens 80% der Veranstaltung besucht worden sind. Dieses wird durch die Kursleitung bzw. die VHS-Verwaltung anhand der Anwesenheitsliste geprüft. Die Teilnahmebescheinigungen werden in der Regel am letzten Kurstag ausgeteilt.

In allen anderen Kursen werden Teilnahmebescheinigungen nur auf Anfrage ausgestellt. Die Teilnahmebescheinigungen werden automatisch durch das VHS-Verwaltungsprogramm erstellt.

4.6 Zahlungsverkehr (Stand: 1.09.15)

4.6.1 Teilnehmerentgelte (Stand:1.09.15)

Die Übergabe der Sollstellungen der Teilnehmerentgelte erfolgt über eine Kassenschnittstelle aus dem VHS-Verwaltungsprogramm an das bei der Stadt Löhne eingesetzte Kassen- bzw. Finanzbuchhaltungsprogramm. Die Buchung der Zahlungseingänge erfolgt durch die Stadtkasse direkt in das Kassen- bzw. Finanzbuchhaltungsprogramm.

4.6.1.1 SEPA-Basis-Lastschriftverfahren (Stand: 1.09.15)

Ein SEPA-Basis-Lastschriftverfahren ist möglich bei Vorlage eines SEPA-Lastschriftmandates im Original mit Unterschrift des Kontoinhabers. Das von dem Teilnehmer erteilte SEPA-Mandat wird im VHS-Verwaltungsprogramm mit Datum der Erteilung eingetragen. Spätestens 3 Wochen nach Kursbeginn werden die Sollstellungen in den Kursen vorbereitet und täglich über die Kassenschnittstelle an die Stadtkasse gesammelt übertragen. Ein Ausdruck der übertragenen Sollstellungen ist nach Bestätigung der rechnerischen und sachlichen Richtigkeit zusammen mit den SEPA-Mandaten im Original (Kopie VHS) an das VA 20 weiterzugeben.

Ist bei dem Teilnehmer ein SEPA-Mandat eingetragen, erfolgt automatisch eine entsprechende Abbuchung von dem angegebenen Konto durch die Stadtkasse. Liegt kein SEPA-Mandat vor, erhält der Teilnehmer eine Rechnung. (s. Ausgangsrechnung) Zeitgleich mit der Übertragung der Sollstellung wird an den Kontoinhaber eine Prenotification mit dem genauen Datum der Abbuchung versandt.

Nach Vorlage der unterschriebenen Teilnehmerlisten durch die Kursleitung erfolgt eine Prüfung, ob alle auf dieser Liste aufgeführten Teilnehmer (ggf. nachgemeldete Teilnehmer) im VHS-Verwaltungsprogramm erfasst sind. Ggf. sind nachträgliche Sollstellungen vorzunehmen.

Flussdiagramm: [11.10 Lastschriftverfahren TN-Entgelte](#)

Vordruck: [10.38 SEPA-Lastschriftmandat](#)

4.6.1.2 Barzahlung (Stand: 1.09.15)

Unter Barzahlung (vgl. Flussdiagramm „Barzahlung“) verstehen sich Entgeltzahlungen in bar. Die Einzahlungen werden im VHS-Verwaltungssystem und in den Kassenlisten vermerkt. Die Barkassen werden wöchentlich abgerechnet; das Geld wird per Banküberweisung eingezahlt. Die Verbuchung der Zahlungseingänge erfolgt durch die Stadtkasse.

Flussdiagramm: [11.4 Barzahlung](#)

4.6.1.3 Ausgangsrechnung (Stand: 1.09.15)

Eine Ausgangsrechnung erhalten Teilnehmer, wenn kein Sepa-Mandat vorliegt, sowie Institutionen, in deren Auftrag die VHS Löhne speziell gewünschte Kurse durchgeführt hat. Der Zahlungseingang wird durch die Stadtkasse verbucht.

Flussdiagramm: [11.3 Ausgangsrechnung](#)

4.6.1.4 Mahnwesen (Stand: 1.09.15)

Das Mahnwesen erfolgt durch das Amt für Finanzen und Forderungsmanagement auf Grundlage der mit den Sollstellungen übertragenen Fälligkeiten.

4.6.1.5 Eingangsrechnung (kursbezogen) (Stand: 1.09.15)

Einer Eingangsrechnung (vgl. Flussdiagramm „Eingangsrechnung“) ist die Bestellung einer Sache voraus gegangen. Hierfür gibt es eine schriftliche Grundlage. Die Rechnungen werden zentral vom Amt für Finanzen eingescannt und elektronisch über EWORKS an die zuständigen Verwaltungsämter weitergeleitet. Nach Abgleich dieser schriftlichen Bestellungsgrundlage ist unter Berücksichtigung von Skontoabzügen die Zahlung der Rechnung in EWORKS anzuordnen. Hierbei erfolgen die Kontierung und die rechnerische Freigabe durch die Verwaltung und die sachliche Freigabe durch die Leitung.

Flussdiagramm: [11.6 Eingangsrechnung](#)

4.6.1.6 Rücklastschriften (Stand: 1.09.15)

Die VHS wird von der Stadtkasse über Rücklastschriften (vgl. Flussdiagramm „Rücklastschriften“) benachrichtigt. Das erteilte Sepa-Mandat ist von der VHS im Verwaltungsprogramm zu löschen.

4.6.1.7 Rückerstattung von Teilnahmeentgelten (Stand: 1.09.15)

Bei durch die VHS abgesagten Kursen, bei Veränderung der Kursdaten sowie bei fristgerechten bzw. begründeten Rücktritten wird das Teilnahmeentgelt zurück überwiesen (vgl. Flussdiagramm „Rückerstattungen“). Im VHS-Verwaltungsprogramm ist die Erstattung über die Funktion „Rücküberweisung“ zu veranlassen. Die geänderte Sollstellung wird über die Kassenschnittstelle an die Stadtkasse übertragen.

Flussdiagramm: [11.13 Rückerstattung TN-Entgelte](#)

4.6.2 Kursleiterhonorare (Stand: 1.09.15)

Die Kursleitung reicht nach Ende der Veranstaltung bei der Verwaltung die entsprechend der Veranstaltung und Vertragsbasis gültige Honorarabrechnung, bei Kursen zusätzlich die detaillierte Anwesenheitsliste, ein. Die Verwaltung bearbeitet die eingereichten Unterlagen wie in den Flussdiagrammen „Kursdurchführung Wochenkurse“, „Kursdurchführung Vortragsveranstaltungen“ und „Kursdurchführung Firmenkurse“ beschrieben.

Die Kursleiterhonorare werden bis spätestens 3 Wochen nach Eingang der Unterlagen angewiesen.

Vordruck: [10.12 Honorarabrechnung](#)
[10.13 Honorarabrechnung Einzelveranstaltung](#)

Flussdiagramme: [11.7 Kursdurchführung Firmenschulungen](#)
[11.8 Kursdurchführung Wochenkurse](#)
[11.9 Kursdurchführung Vortragsveranstaltungen](#)

4.7 Beschaffung und Lieferantenbewertung

4.7.1 Bestellung von allgemeinem Bürobedarf (Stand: 1.09.15)

Für die Bestellung von allgemeinem Bürobedarf wird eine Materialliste geführt, die allen Mitarbeitern zugänglich ist. Hierin wird der zu bestellende Bürobedarf notiert.

Die Materialliste (Fotokopie) wird nach Bedarf an die Stadtverwaltung Löhne weiter gegeben, die die angeforderten Materialien zur Verfügung stellt.

Vordruck: [10.17 Materialliste](#)

4.7.2 **Bestellung von Lehr- und Unterrichtsmitteln sowie Einrichtungsgegenständen** (Stand: 1.09.15)

Vor der Bestellung von Lehr- und Unterrichtsmitteln erfolgt ein Angebotsvergleich entsprechend der für die Stadt Löhne gültigen Regelungen. Die Bestellung erfolgt direkt durch die Fachbereichsleitung bzw. durch die Verwaltung nach Rücksprache mit der Verwaltungsleitung/VHS Leitung. Die Festlegung der Wertgrenzen für die Beschaffung von Material und Ausstattungsgegenständen regelt die hierzu ergangene Dienstanweisung. Weiterhin ist bei größeren Anschaffungen die Verdingungsordnung für Leistungen (VOL) zu beachten.

Die bestellten Artikel werden im Ordner „Bestellungen“ per Listeneintrag notiert, die Bestellunterlagen im Ordner abgeheftet. Es erfolgt eine 1/4 –jährliche Kontrolle über die Anlieferung der Ware; bei Lieferverzug wird telefonisch bzw. per E-Mail nachgefragt, wann die Warenanlieferung erfolgt.

Die Ware wird bei Anlieferung auf Richtigkeit und einwandfreien Zustand geprüft. Beanstandungen werden umgehend dem Lieferanten mitgeteilt. Je nach Beschaffenheit des Mangels erfolgt die Warenrückgabe, die Aufforderung, einwandfreie Ware zu liefern, oder ggf. die Vereinbarung einer Preisminderung.

Wareneingang, Rechnungseingang (vgl. Flussdiagramm „Eingangsrechnung“) werden im Bestellordner erfasst. Die Ware wird in das Inventarverzeichnis eingetragen.

Zusätzlich werden alle Lieferanten mit einem Jahresumsatz von mindestens 2000 € in einer Lieferantenbewertungsliste geführt und bewertet. Neben der Erfassung von allgemeinen Informationen zum Lieferanten wird hier auf Grundlage der Qualitätskriterien „Preis“ und „Serviceleistung“ eine Gesamtbeurteilung abgeleitet. Bei nicht ausreichender Gesamtbeurteilung wird die VHS Leitung informiert.

Vordruck: [10.9 Bestelldokumentation](#)
Flussdiagramm: [11.6 Eingangsrechnung](#)
Intranet: [Lieferantenbewertung](#)
Mitgeltende Unterlagen: [13.4.1.5 Dienstanweisung zur Festlegung von Wertgrenzen für Vergabearten vom 16.2.07 \(Stand: 4.5.09\)](#)

4.8 **Haftungs- und datenrechtliche Aspekte (Stand: 1.09.15)**

4.8.1 **Haftung der Teilnehmer und Kursleitungen (Stand: 1.09.15)**

Das Eigentum der Teilnehmer und Kursleitungen ist im üblichen Umfang durch den Kommunalen Schadenausgleich versichert. In Ausnahmefällen kann ggs. eine gesonderte vertragliche Regelung erforderlich sein. Auch alle weiteren haftungsrechtlichen Angelegenheiten richten sich nach den Regelungen der Stadt Löhne

4.8.2 Schutz der Teilnehmerdaten (Stand: 1.09.15)

Die als Kundeneigentum definierten persönlichen Daten der Teilnehmenden werden auf der Grundlage der geltenden gesetzlichen Bestimmungen vertraulich behandelt. Die im Rahmen der Kontaktaufnahme oder Kursbuchung anfallenden Daten werden nur zum Zweck der Veranstaltungsplanung und –durchführung erfasst und genutzt. Die Teilnehmer können jederzeit Auskunft darüber verlangen, welche Daten über sie gespeichert sind und eine Löschung oder Änderung veranlassen. Bei Anmeldung über Internet erfolgt die Datenübertragung verschlüsselt, so dass sichergestellt ist, dass die Daten bei der Übermittlung nicht von Dritten eingesehen werden können. Die Regelungen zum Datenschutz sind in den AGB enthalten. Auch die Dozenten werden auf die Einhaltung der Datenschutzregelungen hingewiesen.

Persönliche Daten von Teilnehmenden an EDV-Kursen werden durch individuelle Nutzerkennungen geschützt.

4.8.3 Schutz der Kursleiterdaten (Stand: 1.09.15)

Die Daten der Kursleiter werden ebenfalls vertraulich behandelt. Die Daten werden im Rahmen der Kursplanung bzw. der Qualifikationsabfrage erfasst und nur für veranstaltungsrelevante Belange der VHS Löhne genutzt. Die Weitergabe der Daten erfolgt nur auf Basis der in der Qualifikationsabfrage erfolgten Einverständniserklärung bzw. ggs. nach Sonderabsprachen.

5 Führung und Steuerung

5.1 Die VHS als Einrichtung der Stadt Löhne (Stand: 1.09.15)

Die Volkshochschule Löhne 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 die Stadt Löhne.

5.1.1 Organisatorische Einbindung (Stand: 1.09.15)

Im Rahmen der Organisationsstruktur der Stadt Löhne ist die VHS Löhne dem Dezernat III und hier dem Schulverwaltungs-, Kultur- und Sportamt zugeordnet. Entsprechend ist die VHS-Leitung weisungsgebunden.

5.1.2 Politische Gremien (*Stand: 1.09.15*)

5.1.2.1 Der Rat der Stadt Löhne (*Stand: 1.09.15*)

Der Rat entscheidet über alle Angelegenheiten der VHS soweit sie nicht dem Kulturausschuss, der städtischen Verwaltung oder VHS-Leitung übertragen sind. Der Volkshochschule Löhne liegt eine aktuelle Satzung vor, die vom Rat der Stadt Löhne verabschiedet wurde.

Mitgeltende Unterlagen: [Satzung der Volkshochschule Löhne](#)
Internet: Ortsrecht der Stadt Löhne: www.loehne.de
[nordrhein-westfälischen Weiterbildungsgesetzes](#)

5.1.2.2 Der Kulturausschuss (*Stand: 1.09.15*)

Der Kulturausschuss ist der für die Weiterbildung zuständige Fachausschuss (§ 3 der VHS-Satzung). Dem Kulturausschuss wird jährlich der Geschäftsbericht über das abgelaufene Geschäftsjahr vorgelegt. Außerdem verabschiedet er jährlich die Grundzüge der aktuellen VHS-Semesterprogramme sowie die wirtschaftlichen und inhaltlichen Eckdaten der VHS-Arbeit. Er findet in der Regel zwei Mal jährlich statt.

5.1.2.3 Die VHS-Konferenz (*Stand: 1.09.15*)

Die VHS-Konferenz (§4 der VHS-Satzung) – bestehend aus Vertreter/- innen der politischen Fraktionen, der Träger, der VHS-Mitarbeiter, der nebenberuflichen pädagogischen Mitarbeiter sowie der Teilnehmer - beschließt u.a. über die Eckdaten zum aktuellen VHS-Programm und zur mittel- und langfristigen Arbeit der VHS und empfiehlt sie dem Kulturausschuss. Die VHS Konferenz tagt mindestens einmal im Jahr.

Intranet: [Eckdaten](#)

5.1.3 Mitwirkung bei der VHS Löhne

5.1.3.1 Die Kursleiterversammlung(*Stand: 1.09.15*)

Die Mitwirkung der nebenberuflichen pädagogischen Mitarbeiter erfolgt gemäß § 7 der VHS-Satzung über die Wahl von zwei Kursleitersprechern und deren persönliche Stellvertretern. Für die Wahl lädt die VHS einmal jährlich zur Kursleiterversammlung ein. Die gewählten Sprecher vertreten die Interessen der Kursleitungen der VHS Löhne in der VHS-Konferenz.

5.1.3.2 Die Teilnehmerversammlung (Stand:1.09.15)

Die Mitwirkung der Teilnehmer der VHS-Kurse erfolgt gemäß §9 der VHS-Satzung über die Wahl von zwei Teilnehmersprechern und deren persönliche Stellvertretern. Für die Wahl lädt die VHS in der Regel einmal jährlich zu einer Wahlversammlung ein. Die gewählten Sprecher bzw. deren persönliche Stellvertreter vertreten die Interessen der Teilnehmer der VHS Löhne in der VHS-Konferenz.

5.2 Strategische Entwicklungsplanung (Stand: 1.09.15)

Aufgabe der Leitung ist es, mittel- und langfristig thematische und pädagogische Konzeptionen für die inhaltliche VHS-Arbeit und das konkrete VHS-Angebot 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, Kursevaluationen, Teilnehmerbefragungen und Analysen, durch Teilnahme an Fortbildungsveranstaltungen, Mitarbeit in Netzwerken und durch den fachlichen Austausch während der HPM-Teamsitzungen. Grundsätze, Richtlinien und Prioritäten für die Planung stellt die Leitung in den sog. Eckdaten zum Arbeitsplan zusammen, die der VHS-Konferenz vorgelegt und vom Kulturausschuss der Stadt Löhne verabschiedet werden.

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

5.3 Controlling

5.3.1 Zielplanung des Weiterbildungsprogramms (Stand:1.09.15)

Umfang und Art des Kernangebots der Volkshochschule Löhne (Fachbereiche 1 bis 6) werden auf der Basis der strategischen Entwicklungsplanung erarbeitet und für ein Geschäftsjahr ebenfalls in den sog. Eckdaten zum Arbeitsplan definiert, die der VHS-Konferenz vorgelegt und vom Kulturausschuss der Stadt Löhne verabschiedet werden.

Die Eckdaten werden von der VHS-Leitung zusammengestellt und basieren auch auf Mitarbeitergesprächen, die die Leitung mit den Fachbereichsleitungen führt (vgl. Jahrestermplan). Die Absprachen werden bei der VHS-Leitung abgelegt. Ein Controlling erfolgt drei Mal im Jahr über die nach Fachbereichen gegliederten Controllinglisten (vgl. Jahrestermplan) durch die Fachbereichsleitungen und die Leitung. Bei gravierenden Abweichungen werden durch die Leitung entsprechende Maßnahmen veranlasst.

Intranet: [Jahrestermplan](#)

5.3.2 Finanzplanung (Stand: 1.09.15)

Der Prozess der Entstehung des Haushaltes und damit der Bereitstellung von Mitteln wird durch die Kämmerei der Stadt Löhne organisiert und durchgeführt. Die Volkshochschule Löhne kommuniziert ihre Bedarfsanmeldung der benötigten Finanzmittel über das Schulverwaltungs-, Kultur- und Sportamt mit der Kämmerei. Der Rat der Stadt Löhne verabschiedet mit dem Gesamthaushalt der Stadt Löhne auch den Haushalt der Volkshochschule. Die Vorgaben des jeweiligen Jahres werden im Haushaltsplan der Stadt Löhne dokumentiert.

Der VHS-Haushalt (geplante Einnahmen und Ausgaben) wird im Vorfeld der Haushaltsanmeldung von der Leitung im Rahmen der Leitungsteambesprechungen (vgl. 5.5.8.2) und HPM-Konferenzen (5.4.8.3) mit den Mitarbeitern abgestimmt.

5.3.3 Leistungscontrolling (Stand: 1.09.15)

Ein Controlling der leistungsbezogenen Daten (Teilnehmerzahlen, Ausfallquoten etc.) einschließlich der teilnehmerbezogenen Einnahmen und kursleiterbezogenen Ausgaben nimmt die VHS-Leitung auf der Grundlage der von der Verwaltungsleitung erstellten Leistungsstatistik sowie der Einnahmen/Ausgaben-Statistik im VHS-Verwaltungsprogramm drei Mal im Jahr vor. Die Controlling-Termine finden sich im Jahresterminplan.

Die in diesem Rahmen erstellten Controllingberichte geben der VHS-Leitung wichtige Informationen zur Führung und Steuerung ihres Verantwortungsbereichs. Die Berichte sind im Intranet unter Controlling abgelegt.

Ein Controlling des gesamten VHS-Haushaltes erfolgt vierteljährlich auf Basis der monatlich vom Fachamt bereitgestellten KIRP-Listen durch die Verwaltungsleitung. Die VHS-Leitung wird über das Ergebnis in Kenntnis gesetzt.

5.3.4 Externe Kontrolle (Stand: 1.09.15)

Die Kontrolle über die Rechtmäßigkeit aller Geldflüsse und Ausgaben unterliegt verschiedenen Bereichen, Dienststellen und Prozessen der Stadtverwaltung. Die Ausführung des VHS-Haushalts erfolgt durch die Mitarbeiter/-innen der VHS nach den im Neuen Kommunalen Finanzmanagement (NKF) festgelegten Grundsätzen der doppelten kaufmännischen Buchführung; in der Kämmerei der Stadt Löhne wird eine ordnungsgemäße Verbuchung gewährleistet.

Das Rechnungsprüfungsamt der Stadt Löhne prüft regelmäßig ohne Anmeldung das Kassenbuch und nach Bedarf einzelne Bereiche der Volkshochschule. Die Ergebnisse werden der Volkshochschule und dem Rat der Stadt (Rechnungsprüfungsausschuss)

QM-Handbuch

vorgelegt und eventuell erforderliche Maßnahmen oder Änderungen in den Geschäftsprozessen angeregt. Die Umsetzung liegt dann bei der Volkshochschule.

Die Verwaltungsleitung der Stadt Löhne prüft über ein regelmäßiges Berichtswesen, ob die vereinbarten Ziele erreicht wurden. Dazu dienen insbesondere die vom Schulverwaltungs-, Kultur- und Sportamt monatlich erstellten Auszüge aus KIRP. Im Rahmen dieses Berichtswesens erstellt das Schulverwaltungs-, Kultur- und Sportamt unter Einbeziehung der VHS zwei Mal jährlich Budgetberichte; außerdem erfolgt ein Controlling des Budgets der VHS im Rahmen des jährlichen Haushaltsjahresabschlusses.

Der Regierungspräsident prüft, ob die gesetzlichen Vorgaben nach dem Weiterbildungsgesetz eingehalten wurden. Die Prüfung erfolgt auf der Grundlage der von der Volkshochschule eingereichten Erklärung, in der die zur Förderung beantragten Unterrichtsstunden/ Lehrveranstaltungen und hauptamtlichen pädagogischen Mitarbeiterstellen vermerkt sind.

Der Europarat oder die Bundesagentur für Arbeit prüfen, wenn in ihrem Auftrag Maßnahmen durchgeführt wurden.

Intranet: [Jahresterminplan](#)

5.3.5 Statistik (Stand: 1.09.15)

Als Instrumente der Steuerung und des Controllings werden die folgenden Statistiken laufend ausgewertet und genutzt:

5.3.5.1 VHS-Statistiken (Stand:1.09.15)

Das VHS-Verwaltungsprogramm bietet zahlreiche Möglichkeiten, das Kursangebot statistisch auszuwerten. Eine festgelegte Auswahl statistischer Daten wird als Grundlage der Controllingberichte von der Verwaltungsleitung für die VHS-Leitung erstellt (5.3.3). Für die jährlichen Geschäftsberichte der VHS Löhne werden je nach Bedarf ebenfalls spezifische statistische Auswertungen durch die Verwaltungsleitung erstellt. Einzelne statistische Ausweise können zudem von den zuständigen Mitarbeitern für spezifische Belange (z.B. die Berechnung der Deckungsbeiträge einzelner Kurse) genutzt werden.

Die VHS-interne Statistik ermöglicht zudem die Gegenüberstellung der wichtigsten Kennziffern zu den Durchschnittswerten der VHS-Landesstatistik und bietet damit einen unmittelbaren interinstitutionellen Vergleich.

5.3.5.2 DIE-Statistik, Statistik des VHS-Landesverbandes NRW und Berichtswesen Weiterbildung NRW (Stand: 1.09.15)

Verlässliche Zahlen zur Weiterbildung der Volkshochschulen in Deutschland bieten die alljährliche „Weiterbildungsstatistik im Verbund“ des Deutschen Instituts für Erwachsenenbildung und die Jahresstatistik des nordrhein-westfälischen Landesverbandes, wobei insbesondere letztere in seiner Konzentration auf die wichtigsten Merkmale einen Überblick der nordrhein-westfälischen Volkshochschulen über die letzten Jahre vermittelt. Beide Statistiken liefern der VHS-Löhne 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 Volkshochschule Berücksichtigung finden.

Zusätzlich wurde vom Ministerium für Schule und Weiterbildung des Landes NRW in 2015 das neue „Berichtswesen Weiterbildung NRW“ eingeführt – verpflichtend für alle öffentlich anerkannten Weiterbildungseinrichtungen. Das Berichtswesen befindet sich zunächst in einer Probephase.

5.4 Öffentlichkeitsarbeit und Werbung (1.09.15)

Eine imagebildende und breit angelegte Öffentlichkeitsarbeit verbunden mit korrelierenden, zielgerichteten Werbemaßnahmen sind wesentliche Voraussetzung für die Akzeptanz und den Erfolg der VHS am Weiterbildungsmarkt. Wesentliches Element der Öffentlichkeitsarbeit und zugleich Mittel der Werbung ist das zweimal im Jahr erscheinende Programmheft. Aufgrund breiter Verteilung und hoher Auflagenstärke ist es zentrales Werbemittel mit hohem Wahrnehmungs- und Aufmerksamkeitswert, darüber hinaus informiert es insbesondere die Adressaten über das konkrete Semesterangebot mit allen erforderlichen Daten und ist zentrales Mittel der Werbung. Neben dem Programmheft bilden im Bereich der Printmedien zusätzliche Publikationen (Broschüren, Flyer, Plakate) einen wichtigen Teil der werblichen Maßnahmen insbesondere im Bereich eines zielgruppenorientierten Einsatzes; ergänzend zu den Printmedien ist der Einsatz des Internets wichtiger Bestandteil der Öffentlichkeitsarbeit und der Werbemaßnahmen (vgl. 4.3.5.2).

Alle Printmedien und auch die Homepage des Internet-Auftritts der VHS richten sich nach den Vorgaben des Corporate Design der VHS; das Logo der Stadt Löhne ist fester Bestandteil des Corporate Designs und zu berücksichtigen. Die VHS-Leitung achtet darauf, dass die Corporate Design – Vorgaben eingehalten werden.

Weiteres wesentliches Element der Öffentlichkeitsarbeit und Werbung ist eine adäquate Pressearbeit. Die Pressearbeit für erfolgt weitgehend im Ermessen der HPM nach Rücksprache mit der VHS-Leitung (vgl. 4.3.5.3 und 4.3.5.4).

Begleitend zu den kontinuierlich eingesetzten Maßnahmen können zu Imagezwecken weitere Maßnahmen im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit ergriffen werden, wie z.B. die Beteiligung an allgemeinen Informationsveranstaltungen oder die Beteiligung an externen Veranstaltungen (z.B. Messen, Auftritten bei Versammlungen); die Entscheidung über die Durchführung bzw. Beteiligung an solchen Maßnahmen obliegt der VHS-Leitung. Auch können weitere Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit und Werbung in Absprache mit der Leitung entwickelt werden.

5.5 Personal (Stand: 1.09.15)

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

5.5.1 Hauptamtliche pädagogische Mitarbeiter/Fachbereichsleitungen (Stand: 1.09.15)

Die hauptamtlichen pädagogischen Mitarbeiter (HPM) haben eine akademische Ausbildung und verantworten die pädagogische Planung und Entwicklung in den einzelnen Fachbereichen. Entsprechend der Fachbereiche, die sie betreuen, verfügen sie über unterschiedliche Qualifikationsprofile und berufliche Hintergründe. Daraus ergeben sich ein vielseitiges Wissen und differenzierte Erfahrung, die in die Kursplanung der VHS Löhne einfließen.

5.5.2 Verwaltung (Stand: 1.09.15)

Die Mitarbeiter der Verwaltung haben eine qualifizierte kaufmännische und/oder Verwaltungsausbildung und sind zuständig für die organisatorische und finanzielle Abwicklung der Angebote sowie die zentralen Bereiche Kursanmeldung, Rechnungswesen und Geschäftsführung.

5.5.3 Mitarbeiter in Projekten (Stand: 1.09.15)

Mitarbeiter in Projekten werden befristet für die Projektlaufzeit eingestellt; hierzu zählen auch Praktikanten, die in der VHS tätig sind.

5.5.4 Hausmeister (Stand:1.09.15)

Die Hausmeister in den von der VHS genutzten Schulen und der Werretalhalle sind bei der Stadt Löhne angestellt und unterstützen in Zusammenarbeit mit der VHS-Verwaltung die ordnungs- und funktionsgemäße Bereitstellung der Räume und der technischen Infrastruktur. Sie koordinieren für die VHS den Reinigungsdienst.

5.5.5 Nebenamtliche Kursleitungen (Stand: 1.09.15)

Die Arbeit der VHS Löhne ist auf das Engagement kompetenter nebenamtlicher Kursleitungen angewiesen. Sie vermitteln die Inhalte des Bildungsangebotes der VHS Löhne und prägen so entscheidend das Bild, das Teilnehmende von der VHS haben. Die Auswahl unserer Kursleitungen erfolgt wie unter 4.2.1 beschrieben. Neue Kursleitungen werden bei Bedarf zu Beginn des Semesters durch die Fachbereichsleitung und/oder im Rahmen einer

Informationsveranstaltung über VHS bezogene und qualitätsrelevante Aspekte sowie über organisatorische Abläufe informiert.

Durch Unterrichtshospitationen und Kursevaluationen stellt die Fachbereichsleitung die Qualität des Angebots und die angemessene Kompetenz der Kursleitung sicher.

5.5.6 **Weiterbildung (Stand:1.09.15)**

Die VHS Löhne entwickelt die Kompetenzen ihrer hauptamtlichen pädagogischen Mitarbeiter, ihrer Verwaltungsmitarbeiter sowie ihrer Kursleiter kontinuierlich weiter.

Die hauptamtlichen Mitarbeiter sowohl des pädagogischen als auch des Verwaltungsbereichs besuchen im Jahr in der Regel mindestens eine Fortbildung/Fachtagung. Die Verantwortung für die Feststellung des Qualifikationsbedarfs liegt sowohl bei den Mitarbeitern wie auch bei der Leitung. Die Pädagogen wählen in Absprache mit der VHS-Leitung die für ihre Fachbereiche relevanten Weiterbildungsangebote nach eigenem Ermessen bzw. der betrieblichen Notwendigkeit aus.

Die geplanten Fortbildungen werden im Fortbildungsplan erfasst. Eine erste Auswertung der Fortbildung erfolgt durch den Mitarbeiter unmittelbar nach der Fortbildung. Diese erste Auswertung wird im Vordruck 10.20 dokumentiert und – soweit vorhanden - zusammen mit der Teilnahmebescheinigung im Ordner „Fortbildungen“ im Büro der VHS-Leitung abgelegt. Eine abschließende Auswertung über die Wirksamkeit der Fortbildung findet im Rahmen der alle zwei Jahre stattfindenden Mitarbeitergespräche statt.

Den nebenberuflichen Kursleitern der VHS Löhne wird bei Bedarf über das VHS-Programmheft eine interne Fortbildung angeboten. Über externe Fortbildungsmöglichkeiten und Veranstaltungen informieren die zuständigen Fachbereichsleitungen ihre Kursleitungen. Im Falle einer Teilnahme reichen die Kursleitungen bei der VHS eine Kopie der Teilnahmebescheinigung ein, die in der Kursleiterakte abgelegt wird. Die Kursleiterqualifikationen werden zusätzlich im Verwaltungsprogramm erfasst.

Vordruck: [10.20 Auswertung Mitarbeiterschulung](#)
[10.21 Fortbildungsplan](#)

5.5.7 **Personalentwicklung und –planung (Stand: 1.09.15)**

Personalentwicklung und -planung richten sich zunächst nach den Vorgaben des Personalamtes und dem Stand der Personalplanung und des Personalentwicklungskonzepts der Stadt Löhne. Alle Stellen der Volkshochschule (Pädagogen und Verwaltung) sind im Stellenplan der Stadt Löhne aufgelistet. Über die Einstellung von hauptamtlichen Mitarbeitern der VHS und die Neubesetzung von Stellen entscheidet der Bürgermeister. Die Richtlinien der Stellenbewertung von Beamtenposten und Angestelltenstellen sind in der

Dienstanweisung der Stadt Löhne vom 24.5.2005 geregelt. Entsprechend dem Förderrahmen durch das nordrhein-westfälische Weiterbildungsgesetz werden zwei Pädagogenstellen in Vollzeit der VHS Löhne gefördert.

Darüber hinaus gelten VHS-interne Vorgaben, die der Sicherstellung des Dienstbetriebes und dem Zweck der Einrichtung dienen. Grundlage bildet der Arbeitsverteilungsplan, der die für die laufende Arbeit erforderlichen Qualifikationen ausweist und die regelmäßigen Tätigkeiten erfasst; Änderungen in den Rahmenbedingungen (z.B. Kundenanforderungen, Anforderungen durch das Qualitätsmanagementsystem) können je nach Bedarfslage Anpassungen und/oder Ergänzungen erforderlich machen.

Leitfaden: [12.9 Arbeitsverteilungsplan](#)
Mitgeltende Unterlage: [Inhaltsverzeichnis Dienstanweisungen Stadt Löhne](#)
Intranet: I: \AlleDienstanweisungen/ Dienstanweisungen VHS Löhne

5.5.8 Personalführung (Stand: 1.09.15)

Wesentliches Element der Personalführung ist eine gezielte interne Kommunikation mit dem Anspruch, die Ziele der VHS, die Inhalte und die Maßnahmen für alle Mitarbeiter transparent zu gestalten, um so die Identifikation aller Mitarbeiter mit ihrer Arbeit zu erleichtern, die Motivation zu erhöhen und schließlich die Arbeitseffizienz zu steigern.

Daher legt die VHS Löhne großen Wert auf einen effizienten Informationsfluss innerhalb und zwischen allen Arbeitsbereichen. In regelmäßigen Dienstbesprechungen und Konferenzen bringen sich alle Mitarbeiter mit den in ihren Arbeitsbereichen anstehenden Maßnahmen und Entscheidungen ein, sie werden an wesentlichen Informationsprozessen beteiligt und in maßgebliche Entscheidungsprozesse einbezogen. Zudem haben alle Mitarbeiter die Möglichkeit sich über die jeweiligen Protokolle zu informieren.

Regelmäßige Dienstbesprechungen sind:

5.5.8.1 Teamsitzungen (Stand:1.09.15.)

Regelmäßiges, während des laufenden Semesters wöchentlich stattfindendes Informations- und Kommunikationsforum sind die Teamsitzungen, an denen alle hauptamtlichen Mitarbeiter teilnehmen. Im Mittelpunkt der Teamsitzungen steht das laufende Kursmanagement, darüber hinaus werden Informationen über allgemeine Verwaltungs- und Organisationsangelegenheiten gegeben, Arbeitsabläufe innerhalb der Verwaltung erörtert

sowie Vorschläge zur Verbesserung der Organisation innerhalb der VHS erarbeitet. Schließlich werden auch zentrale inhaltliche Änderungen des VHS-Angebots und der VHS-Arbeit durchgesprochen. Zu den Teamsitzungen wird ein Kurzprotokoll mit Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Terminsetzung erstellt. Die Protokolle sind im Büro der Verwaltung abgelegt.

Vordruck: [10.24 Teambesprechung Kurzprotokoll](#)

5.5.8.2 Leitungsteamkonferenzen (Stand: 1.09.15)

Das Leitungsteam - bestehend aus der VHS-Leitung, der stellvertretenden Leitung, der Verwaltungsleitung und dem/ der Qualitätsmanagementbeauftragten – tagt mind. drei Mal im Jahr im Rahmen einer sog. Leitungsteam-Konferenz; die Termine sind im Jahresterminplan vermerkt. Besprochen werden alle aktuellen und perspektivisch anfallenden Leitungsaufgaben der VHS-Arbeit (Finanzplanung, Haushaltsüberwachung, Controlling, Marketing, Personal, Organisationsstrukturen, strategische Weiterentwicklung, Qualitätsmanagement); dabei hat das Leitungsteam die Aufgabe, die VHS-Leitung in allen grundsätzlichen Fragen zu beraten und eine gemeinsame Entscheidungsfindung herbeizuführen. Zu jeder Leitungsteamkonferenz erstellt die Verwaltungsleitung ein Protokoll.

Intranet: [Orga_VHS-allgemein\VHS_Team\Protokolle](#)

5.5.8.3 HPM-Konferenzen (Stand:1.09.15)

Die pädagogischen Mitarbeiter treffen sich drei Mal jährlich zu sog. HPM-Konferenzen; die Termine sind im Jahresterminplan vermerkt. Bei Bedarf können weitere HPM-Konferenzen anberaumt werden. Im Rahmen der HPM-Konferenzen werden die strategische Weiterentwicklung der VHS, das Bildungsprogramm und das konkrete Bildungsangebot der Volkshochschule besprochen. Dabei werden auch die Zielvereinbarungen für zukünftige Planungen mit der Leitung abgestimmt.

Intranet: [..\..\Orga_VHS-allgemein\VHS_Team\Protokolle](#)

5.5.8.4 Mitarbeitergespräche/Mitarbeiterbefragung (Stand: 1.09.15)

Im jährlichen Wechsel führt die Leitung mit allen hauptamtlichen Mitarbeitern Mitarbeitergespräche bzw. eine standardisierte Mitarbeiterbefragung durch. Die Gespräche

bieten die Möglichkeit, individuell Arbeitsergebnisse und Arbeitszufriedenheit, Arbeitsatmosphäre und Motivation, sowie Entwicklungspotentiale und Förderungsmöglichkeiten zu eruieren; die standardisierten Abfragen ermöglichen demgegenüber eine anonymisierte Erfassung der allgemeinen Arbeitszufriedenheit. Über die Mitarbeitergespräche werden einvernehmliche Protokolle erstellt, die bei der VHS-Leitung verbleiben.

Vordruck: [10.30 Mitarbeiterbefragung](#)

Leitfaden: [12.13 Erfassungsbogen Mitarbeitergespräche](#)

5.5.8.5 Projektgruppen (Stand: 1.09.15)

Für einzelne Vorhaben können von der VHS-Leitung Projektgruppen eingesetzt werden (z.B. Neugestaltung des Internet-Auftritts, Einführung einer neuen Verwaltungssoftware). Die Projektgruppen arbeiten selbstständig und eigenverantwortlich, die Umsetzung von Maßnahmen erfolgt in Absprache mit der VHS-Leitung.

6 Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen

6.1 Qualitätsrelevante Dokumente, Vordrucke und Checklisten (Stand: 1.09.15)

Dokumente, Vordrucke und Checklisten begleiten die Arbeitsschritte an der VHS Löhne. Diese sind entwickelt worden, um die tägliche Arbeit zu vereinfachen, die Qualität zu sichern und die Prozesse zu dokumentieren (vgl. 3.1 und 3.2). Alle an der VHS Löhne entwickelten qualitätsrelevanten Vordrucke sind mit einem Freigabedatum versehen; das Freigabedatum kennzeichnet gleichzeitig den Versionstand. Einen Überblick über die Gesamtheit der an der VHS Löhne eingeführten Vordrucke, Leitfäden und Checklisten findet sich in der Auflistung in Kapitel 9 (Liste der Dokumente und Aufzeichnungen). In der Liste sind neben dem Freigabedatum auch noch der Verantwortliche und der genaue Dokumentenname aufgeführt. Die Checklisten, Leitfäden und Vordrucke sind laufend dahingehend zu überprüfen, ob ihr Einsatz noch sinnvoll und den Erfordernissen und Gegebenheiten entsprechend ist. Wenn ein neuer Vordruck benötigt wird, so reicht der jeweilige Prozessverantwortliche beim QMB einen Vorschlag ein. Der QMB prüft den Vordruck unter den im QMS festgelegten Kriterien (Revisionsstand, Kennzeichnung als VHS Vordruck). Freigegeben wird der Vordruck durch die VHS-Leitung. Wird ein neuer Vordruck erstellt, so werden alle Mitarbeiter hierüber informiert (vgl. 3.1 und 3.2). Alle an der VHS genutzten Vordrucke, Checklisten und Leitfäden haben einen Dokumentenschutz, der nur vom QMB aufgehoben werden kann. Nicht autorisierte Änderungen sollen hierdurch verhindert werden.

Alle Aufzeichnungen müssen gemäß den gesetzlichen Vorgaben aufbewahrt werden. Die Fristen sind dem Leitfaden *12.3 Aufbewahrungsfristen* zu entnehmen.

Externe Dokumente, die nicht von der VHS entwickelt worden sind - wie z.B. Vordrucke des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge -, müssen von den jeweils zuständigen Mitarbeitern vor Gebrauch auf ihre Aktualität hin überprüft werden.

Leitfaden : [12.3 Leitfaden „Aufbewahrungsfristen“](#)

6.2 Dokumente in der EDV (Stand: 1.09.15)

Die Datenverwaltung erfolgt an der VHS Löhne auf dem Laufwerk I:. Hier sind alle Dateien abgelegt, die qualitätsrelevant und/oder von allgemeinem Interesse sind.

Zusätzlich verfügt jeder Mitarbeiter über ein persönliches Laufwerk, auf dem alle Dateien nach eigener Struktur abgelegt werden können, die nicht von allgemeinem Interesse sind.

Die Dateiablage auf dem Laufwerk I ist von allen Mitarbeitern einzuhalten. Die Dateistruktur wurde zusammen mit allen Mitarbeitern entwickelt. Änderungen an der Ordnerstruktur (d.h. Anlage neuer Ordner, bzw. Verschieben und Löschen von Ordnern) ist nur nach Rücksprache mit dem QMB möglich. Alle qualitätsrelevanten Vordrucke, Checklisten, Flussdiagramme sowie das Handbuch der VHS Löhne sind durch Kennwort geschützt, das nur dem QMB und der Verwaltungsleitung bekannt ist. Die Ordnerstruktur wird jährlich im Rahmen der Auditvorbereitung überprüft. Hierdurch soll ein reibungsloser und nachvollziehbarer Verwaltungsablauf gewährleistet werden. Über Änderungen in der Ordnerstruktur werden die Mitarbeiter umgehend informiert.

6.3 Archivierung und Aufbewahrungsfristen von Aufzeichnungen (Stand: 1.09.15)

Die Aufbewahrungsfristen sind nach dem KGSt geregelt. Alle Daten unterliegen den Bestimmungen des Datenschutzes in seiner jeweils gültigen Fassung.

Leitfaden : [12.3 Leitfaden „Aufbewahrungsfristen“](#)

7 Abschließende Bemerkungen (Stand: 1.09.15)

In unserer Dokumentation haben wir aus Gründen der besseren Lesbarkeit ausschließlich die männliche Form benutzt. Es können dabei aber sowohl männliche als auch weibliche Personen gemeint sein.

Auch möchten wir an dieser Stelle darauf hinweisen, dass an der VHS Löhne die Begriffe:
„HPM“ (Hauptamtlich Pädagogischer Mitarbeiter) und

Fachbereichsleitung/Fachbereichsleiter sowie Kursleiter/Kursleitung und Dozent synonym gebraucht werden.

8 Verzeichnis der Abkürzungen (Stand: 1.09.15)

HPM	Hauptamtlich Pädagogischer Mitarbeiter
QMH	Qualitätsmanagementhandbuch
QMB	Qualitätsmanagementbeauftragte(r)
QMS	Qualitätsmanagementsystem
VHS	Volkshochschule
WbG	Weiterbildungsgesetz
Mitarbeiterkürzel	
BB	Beatrix Becker
MB	Maria Beine-Diekmeyer
CM	Carola Mohme
RK	Ruth Köster
KR	Kerstin Rolfsmeier
PS	Peter Steinmeier
SV	Stefanie Voß