

# Erläuterung des Qualitätsmanagement-Systems „ZAZAVplus“

Volkshochschulen in Niedersachsen werden im Niedersächsischen Erwachsenenbildungsgesetz (NEBG) in der Fassung von 2005 ein vom Ministerium für Wissenschaft und Kultur anerkanntes Qualitätsmanagement-System (QMS) vorgeschrieben. Das QMS der Kreisvolkshochschule Norden heißt „ZAZAVplus“, und ist ein von der Agentur für Erwachsenen- und Weiterbildung (AEWB) speziell entwickeltes QM-System für Weiterbildungsunternehmen.

„ZAZAVplus“ basiert auf dem Zertifizierungsverfahren „AZAV“. Hinter diesem Kürzel verbirgt sich die "Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung" (früher AZWV), die für unsere Qualitätsarbeit auch eine wichtige Rolle spielt. Es handelt sich dabei um von der Bundesagentur für Arbeit (BA) initiiertes Verfahren, um geeignete Träger und Maßnahmen der beruflichen Fort- und Weiterbildung zertifizieren zu lassen. Wir brauchen diese Anerkennung, um Teilnehmer mit von Arbeitsagentur oder Jobcenter ausgestellten "Bildungsgutscheinen" in unsere Lehrgänge aufnehmen oder uns an Ausschreibungen an der BA beteiligen zu dürfen.

Dabei werden nicht nur die von uns eingereichten Bildungsmaßnahmen begutachtet, sondern es wird auch das gesamte QM-System der Volkshochschule (also ZAZAVplus) von einer externen, von der BA anerkannten sog. "Fachkundigen Stelle" geprüft. In unserem Fall ist das die TÜV-Rheinland Group. Die ZAZAVplus- und AZAV-Audits finden jedes Jahr statt und sorgen dafür, dass unser QM-System auf Herz und Nieren geprüft wird.

## **Der Lerner als Mittelpunkt**

Das besondere an unserer Umsetzung von ZAZAVplus ist die Ausrichtung aller Qualitätsmaßnahmen auf die Lernenden. Zentral bei unserem QM-Gedanken ist eine "Definition des gelungenen Lernens". Alle Qualitätsmaßnahmen in unserer Einrichtung haben letztendlich das Ziel, gelingende Lern- und Entwicklungsprozesse beim Endabnehmer, dem Lerner, zu ermöglichen.

Da aber der Lern- und Entwicklungsprozess allein im Kopf des Lerners stattfindet und nur indirekt von außen beeinflussbar ist, will unser QM-System dafür sorgen, dass das lern- und -sozialisationsorganisatorische Umfeld für den Lerner optimal ist. Durch eine Optimierung der Lernumgebung soll das Lernen eben besser gelingen.

*Programmverantwortliche bei der KVHS Norden stellen eine Kriterienliste der Indikatoren zum Feststellen von gelungenem Lernen in ihrem jeweiligen Arbeitsbereich auf, die **jährlich** auf den Erreichungsgrad überprüft und ggf. aktualisiert wird. Somit bildet dieses Verfahren zusammen mit anderen Kontrollinstrumenten die Ausgangsbasis für die Evaluation der eigenen Arbeit.*

## **Qualitätsbereiche**

ZAZAVplus stellt definierte Mindestanforderungen in unterschiedlichen Qualitätsbereichen auf. Diese sind im Katalog der AEWB „Prüfkriterien und -verfahren für ein weiteres Zertifizierungsverfahren nach §10 NEBG (Niedersächsisches Erwachsenenbildungsgesetz) aufgeführt. Jedes Jahr muss die Einrichtung nachweisen, dass sie kontinuierlich an der Entwicklung der Qualität des Lernumfeldes gearbeitet und die Mindestanforderungen des Systems erfüllt hat.

Die ZAZAVplus-Qualitätsbereiche sind:

1. Qualitätsmanagementsystem
2. Unternehmensorganisation und -führung,
3. Organisationsziele, Kennzahlen und Indikatoren
4. Qualifizierung und Fortbildung des Personals
5. Bedarfserschließung
6. Konzeption und Durchführung von Bildungsangeboten
7. Evaluation

### **Qualitäts-AGs**

In der KVHS Norden werden diese Qualitätsbereiche in sogenannten "Qualitäts-AGs" (kurz Q-AGs) bearbeitet. Die Aufteilung der Themen in den Q-AGs stellt sich wie folgt dar:

- Q-AG 1: VHS-Leitbild, Bedarfserschließung (Gesamtumfeld), Führung, Personal, strategische Entwicklung
- Q-AG 2: Veranstaltungsbezogene Prozesse (Bedarfsanalyse, Planung, Durchführung, Evaluation, Lehr- und Lernprozesse)
- Q-AG 3: Öffentlichkeitsarbeit, Marketing, Kundenkommunikation
- Q-AG 4: Infrastruktur
- Q-AG 5: Controlling
- Q-AG 6: Qualitätsmanagementsystem

Die Teilnahme an einer Q-AG erfolgt nach Entscheidung der QM-Lenkungsgruppe bestehend aus der Geschäftsführung, dem Qualitätsmanagementbeauftragten, der Abteilungsleitung Allgemeine Bildung und Kulturarbeit, der Abteilungsleitung Integrations- und Beschäftigungsförderung sowie der Leitung Personal und Qualitätsmanagement. Jede Q-AG hat eine von der QM-Lenkungsgruppe eingesetzte AG-Leitung, die die Zusammensetzung der jeweiligen Q-AG der Lenkungsgruppe vorschlägt. Mitarbeit in einer Q-AG kann durch Ernennung oder durch eigene Interessebekundung erfolgen.

### **QM-Revision**

Die Q-AGs tagen nach einem von der QM-Lenkungsgruppe erlassenen Plan und bearbeiten selbstständig Themen aus ihrem Qualitätsbereich. Sie erstellen über ihre Tätigkeiten einen Jahresbericht, dessen Ergebnisse in eine jährliche QM-Revision einfließen, die wiederum einen Teil der jährlichen Managementbewertung der VHS-Leitung bildet.

### **Dokumentation**

Alle Protokolle der Q-AG-Sitzungen werden im DMS unter *Qualitätsmanagement* → *Dateien* → *Protokolle und Materialien* → *Q-AGs* → *QAGX* → *Jahreszahl* (jeweils gültige Jahreszahl) im entsprechenden Ordner abgelegt und können von allen VHS-Mitarbeiter/innen eingesehen werden. Andere für den Betrieb qualitätsrelevante Dokumente befinden sich im Dokumenten-Managementssystem (DMS) in der Abteilung 7 "Qualitätsmanagement".

\* \* \* \* \*

Katja Müller – QMB

Stand: Dezember 2016