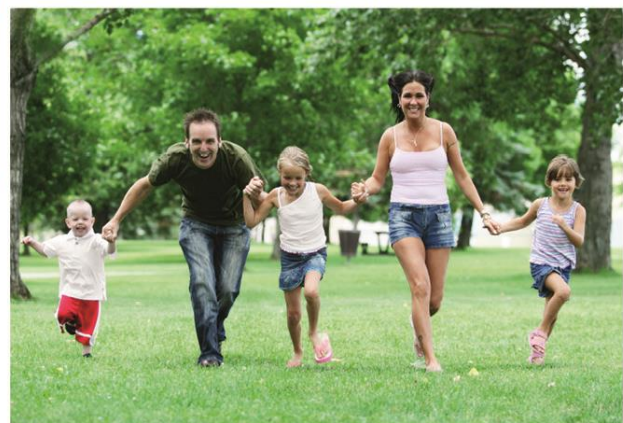




Verl | Harsewinkel
Schloß Holte-Stukenbrock



Qualitätsmanagement
zertifiziert nach
DIN EN ISO 9001
zugelassener Träger
nach AZAV

QM-Handreichung

Inhalt

1	Das Qualitätsmanagementsystem der Volkshochschule Verl, Harsewinkel, Schloß Holte-Stukenbrock	3
2	Die Volkshochschule - Weiterbildung in öffentlicher Verantwortung und immer in der Nähe	4
3	Qualitätspolitik	5
4	Qualitätsziele	6
5	Die Organisationsstruktur der Volkshochschule	7
6	Personal	9
7	Das Portfolio	10
8	Unterrichtsräume	13
9	Führung und Steuerung	14
10	Die Entwicklung des vhs-Programmangebots	19

1

Das Qualitätsmanagementsystem der Volkshochschule Verl, Harsewinkel, Schloß Holte-Stukenbrock

Die Volkshochschule Verl, Harsewinkel, Schloß Holte-Stukenbrock (im Folgenden „vhs“ oder „Volkshochschule“ genannt) hat sich für das **ISO-Qualitätsmanagementsystem** entschieden, weil die ISO-Norm – anders als andere Qualitätsmanagementsysteme – die „Kundenanforderungen“ und „Kundenzufriedenheit“ in den Mittelpunkt stellt. Es ist zudem international eingeführt und hat dadurch einen hohen Bekanntheitsgrad.

Die Aufgabe des Qualitätsmanagementsystems (QMS) ist es, die Qualitätsstandards der vhs verbindlich festzulegen. Das Qualitätsmanagementsystem hat Gültigkeit für die gesamte Volkshochschule. Ausgeschlossen ist das Kapitel 7.5.5 der Norm, da es bei uns keine Anwendung findet.

Das Qualitätsmanagementsystem, das wir im März 2011 in der Volkshochschule eingeführt haben, setzt die Qualitätspolitik um und orientiert sich an den aktuellen Anforderungen der **DIN EN ISO 9001:2015/AZAV**.

Die vhs-Leitung hat für die operative Umsetzung des QMS eine **Qualitätsmanagementbeauftragte (QMB)** benannt und ausbilden lassen. Aufgabe der QMB ist es, das QMS zu implementieren, zu verbessern und bei den Mitarbeitern ein Bewusstsein für eine kontinuierliche Qualitätsverbesserung in der Arbeit zu schaffen.

Die vhs-Leitung überprüft in der sog. **Managementbewertung** mindestens einmal jährlich die Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit des QMS. Bei Abweichungen ergreift die vhs-Leitung die notwendigen Maßnahmen, um die Ursachen für die Abweichung zu ermitteln und entsprechende Korrekturen bzw. Änderungen im QMS einzuleiten.

Das Qualitätsmanagementsystem wird zudem einmal jährlich im kollegialen Austausch im sog. **Internen Audit** von Qualitätsmanagementbeauftragten benachbarter Volkshochschulen aus Ostwestfalen-Lippe kontrolliert sowie im sog. **Externen Audit** von einem Auditor der Certqua Bonn (die Certqua ist eine durch die Deutsche Akkreditierungsstelle GmbH akkreditierte Zertifizierungsstelle für Managementsysteme sowie für die Zulassung von Trägern und Maßnahmen nach der Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung – AZAV) überprüft.

Neben der hier vorliegenden und öffentlich zugänglichen QM-Handreichung hat die vhs im Rahmen ihres Qualitätsmanagementsystems detaillierte **Prozessbeschreibungen** verfasst, die dokumentieren, wie sie verbindlich und professionell arbeitet und dass die Prozesse innerhalb der vhs einem ständigen Controlling und Verbesserungswesen unterliegen.

Bei den Prozessbeschreibungen wird unterschieden zwischen **Führungs-, Wertschöpfungs- und Unterstützungsprozessen**. Alle beschriebenen Prozesse sind konsequent darauf ausgerichtet, die Kundenzufriedenheit zu verbessern.

Die Wertschöpfungs- und Unterstützungsprozesse wurden von den in den Prozessen involvierten Mitarbeitern detailliert beschrieben. Für jeden einzelnen Teilprozess hat die vhs Prozessverantwortliche bestimmt, die gemäß dem **PDCA-Prinzip** (Planen – Durchführen – Controllen – Ändern) im Rahmen ihrer Prozessverantwortung für die Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung Sorge tragen. Die Gesamtprozessverantwortung liegt im Sinne der ISO-Norm bei der vhs-Leitung.

Wegen der besseren Übersichtlichkeit und Handhabbarkeit werden die Prozesse in Tabellenform beschrieben. Auf Flussdiagramme wurde in der Regel verzichtet.

Wie in dem **Organigramm der Volkshochschule** (s. Kapitel 5), das die einzelnen Abteilungen der Volkshochschule farblich differenziert darstellt (Planung =blau, Vertrieb = grün, Verwaltung = gelb), wird anhand der **Farbsystematik** in den Prozessbeschreibungen kenntlich gemacht, in welcher Abteilung der Prozess gerade bearbeitet wird.

Sämtliche qualitätsrelevanten Prozessbeschreibungen, Unterlagen und Dokumente sowie die aktuellen **Qualitätsziele** sind im Intranet der Volkshochschule für die Mitarbeiter zur Verfügung gestellt. Verantwortung der QMB ist es, dafür Sorge zu tragen, dass hier stets die aktuellen Dokumente eingestellt sind und die Mitarbeiter über Änderungen im QMS zeitnah informiert werden. Die Prozessbeschreibungen und qualitätsrelevanten Dokumente sind geistiges Eigentum der vhs und nur für den internen Gebrauch bestimmt.

Änderungen im Qualitätsmanagementsystem sind ausschließlich durch die QMB nach Prüfung und Freigabe durch die vhs-Leitung möglich.

Das eingeführte Qualitätsmanagementsystem soll bewirken, dass die Volkshochschule als relativ kleine und kompakte Bildungseinrichtung effektiv und ressourcenschonend im Sinne der Kundenanforderungen und Kundenzufriedenheit, des Weiterbildungsgesetzes und der Satzung des vhs-Zweckverbandes arbeitet.

Auf der Grundlage des beschriebenen Qualitätsmanagementsystems und im Bestreben die Qualität kontinuierlich weiterzuentwickeln, wird die vhs auch für zukünftige Aufgaben gerüstet sein, wenn Politik und Verwaltung ihrer Volkshochschule die notwendigen räumlichen, personellen und finanziellen Ressourcen zur Verfügung stellen.

Das Qualitätsmanagementsystem der vhs Verl, Harsewinkel, Schloß Holte-Stukenbrock wurde gemäß DIN EN ISO 9001:2015/AZAV zum 1. Februar 2017 freigegeben. Es ist verbindlich ab diesem Zeitpunkt anzuwenden.

2

Die Volkshochschule - Weiterbildung in öffentlicher Verantwortung und immer in der Nähe

„Volkshochschule ist überall. In den Städten, Gemeinden und Landkreisen Deutschlands ist die Volkshochschule die bewährte zentrale Institution für kommunale Daseinsvorsorge im Weiterbildungsbereich und Garant einer bürgerlich orientierten Bildungsinfrastruktur. Das Weiterbildungszentrum Volkshochschule ist zugleich Lernort, Gestaltungsort und sozialer wie kultureller Treffpunkt für alle. Von Ländern und Kommunen sind die Volkshochschulen beauftragt, ein bedarfsgerechtes und bezahlbares Angebot an Weiterbildung zur Verfügung zu stellen, welches ohne Hürden überwinden zu müssen, von allen Menschen wahrgenommen werden kann.

„Volkshochschulen werden von der kommunalen Selbstverwaltung getragen und demokratisch legitimiert. Über diesen öffentlichen Bildungsauftrag hinaus unterstützen sie ihre Kommunen auch, indem sie eine trägerübergreifende Weiterbildungsberatung leisten sowie bei der Umsetzung arbeitsmarkt- und sozialpolitischer Zielsetzungen.“ (Deutscher Volkshochschulverband, 2011).

3

Qualitätspolitik

Die Qualitätspolitik der Volkshochschule hat die Verbandsversammlung der vhs Verl - Harsewinkel – Schloß Holte-Stukenbrock in ihrer Sitzung vom 9.12.2010 verabschiedet:

Auftrag. Der vhs-Zweckverband Verl, Harsewinkel, Schloß Holte-Stukenbrock ist die öffentlich-rechtliche Weiterbildungseinrichtung der Städte Verl, Harsewinkel und Schloß Holte-Stukenbrock. Als solche nimmt die vhs auf der Grundlage des Weiterbildungsgesetzes des Landes NRW und der Satzung des vhs-Zweckverbandes sowie orientiert am Bildungsmarkt der Region Verantwortung gegenüber dem Einzelnen und der Gesellschaft wahr.

Die vhs arbeitet weltanschaulich, parteipolitisch und religiös neutral. Sie erfüllt den öffentlichen Bildungsauftrag kundenorientiert und qualitätsbewusst und unterstützt die persönliche und berufliche Weiterbildung der Menschen in Verl, Harsewinkel, Schloß Holte-Stukenbrock und der Region.

Wichtigste Aufgabe der vhs ist es, ein qualitativ hochwertiges, bedarfsgerechtes und bezahlbares Bildungsangebot vorzuhalten.

Als moderner Dienstleister verpflichtet sich die vhs zur Einhaltung von nachprüfbaren und angemessenen Qualitätsstandards im Rahmen eines eingeführten Qualitätsmanagementsystems und arbeitet beständig daran, ihre Dienstleistung zu verbessern.

Adressaten und Teilnehmende. Die Kunden der vhs sind Menschen (in der Regel ab dem 16. Lebensjahr), die sich weiterbilden möchten. Besonders wendet sich die vhs an die Bürgerinnen und Bürger der Städte Verl, Harsewinkel und Schloß Holte-Stukenbrock.

Die Kunden finden bei der vhs Bildungsangebote, die sie in ihrer jeweiligen persönlichen und beruflichen Situation weiterbringen und qualifizieren.

Für Unternehmen, Verwaltungen, Vereine und Verbände, Privatpersonen, Schulen, Kindertageseinrichtungen und Familienzentren entwickelt die vhs individuell zugeschnittene Qualifizierungsangebote. Die Zufriedenheit der Kunden steht im Mittelpunkt der Arbeit der vhs. Die Beteiligung auch bildungsferner Schichten ist ihr eine Verpflichtung.

Angebot. Die vhs bietet Vorträge, Moderationen, Exkursionen sowie Kurs- und Lehrgangsangebote in den Bereiche Gesellschaft & Politik (Fachbereich 1), Kultur, Kreativität, Handwerk (Fachbereich 2), Gesundheit & Ernährung (Fachbereich 3), Sprachen (Fachbereich 4), EDV & Beruf (Fachbereich 5) an.

Dieses breitgefächerte Bildungsangebot der vhs-VHS fördert die Entfaltung der Persönlichkeit, stärkt die Fähigkeit zur Mitgestaltung des demokratischen Gemeinwesens, hilft die Anforderungen der Arbeitswelt zu bewältigen und mitzugestalten, vermittelt Perspektiven angesichts der wachsenden Orientierungslosigkeit und hilft die kreativen und gesundheitsfördernden Potenziale des Einzelnen zu entfalten.

Eine weitere Basis für die Angebote der vhs bildet §182 SGB III. Das Bildungsangebot der vhs richtet sich an alle Bevölkerungsgruppen und schafft so die Möglichkeit zur individuellen Entwicklung, eröffnet Perspektiven und fördert gesellschaftliche Kommunikation, kulturelle Verständigung und soziale Integration. Dabei berücksichtigen die Angebote der vhs Gender Mainstreaming, die Vereinbarkeit von Familie und Beruf und unterstützen die Eingliederung in die Ausbildung und in den Arbeitsmarkt.

Neben dem im vhs-Programmheft veröffentlichten Kernangebot konzipiert die vhs maßgeschneiderte Bildungsangebote (sog. Auftragsmaßnahmen).

Die Programmplanung orientiert sich an den aktuellen Lern- und Entwicklungsbedürfnissen unterschiedlicher Kundengruppen.

Die vhs legt Wert auf eine gute Netzwerkarbeit und kooperiert im Rahmen ihres Programmangebots mit städtischen Ämtern, Schulen, Kindertagesstätten, Familienzentren und anderen Bildungseinrichtungen sowie Vereinen.

Die vhs kann auf erwachsenderechte und mit modernen Medien ausgestattete Unterrichtsräume zurückgreifen.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Hauptamtlichen Pädagogischen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der vhs verfügen über ein abgeschlossenes wissenschaftliches Hochschulstudium. Sie haben unterschiedliche Qualifikationsprofile und berufliche Hintergründe. Daraus ergeben sich ein vielseitiges Wissen und differenzierte Erfahrungen, die sie in die Veranstaltungsplanungen der vhs einfließen lassen.

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

Die vhs arbeitet nachhaltig in lokalen, regionalen und bundesweiten Netzwerken und verfügt über langjährige Erfahrungen und Kontakte im Weiterbildungsbereich.

Regelmäßige Weiterbildungen sind für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der vhs selbstverständlich.

Dozentinnen und Dozenten. Mit der Durchführung ihrer Veranstaltungen betraut die vhs fachlich kompetente Dozenten und Dozentinnen, die in der Regel über langjährige Erfahrungen in der Erwachsenenbildung verfügen. Regelmäßige Weiterbildungen sind für sie selbstverständlich.

4

Qualitätsziele

Aus der Qualitätspolitik leitet die vhs die übergeordneten Qualitätsziele ab. In ihrer jährlichen Managementbewertung (s.o.) bewertet die Leitung die Realisierung der Qualitätsziele. Auf dieser Grundlage legt sie konkrete Qualitätsziele für ein neues Geschäftsjahr fest. Die Qualitätsziele kommuniziert sie zu Jahresbeginn mit den vhs-Mitarbeitern und dokumentiert sie im Intranet der vhs.

Die Politik und Öffentlichkeit informiert die vhs-Leitung über die Umsetzung der Qualitätsziele im öffentlichen Teil der mind. 2x jährlich stattfindenden vhs-Verbandsversammlung.

5

Die Organisationsstruktur der Volkshochschule

Die Volkshochschule ist eine Einrichtung der Weiterbildung gemäß § 1 Abs. 2, § 2, Abs. 2 und § 11 Abs. 1 des nordrhein-westfälischen Weiterbildungsgesetzes (WbG) und in diesem Rahmen eine Pflichtaufgabe der kommunalen Selbstverwaltung.

Die vhs erfüllt die gesetzliche Pflichtaufgabe der Weiterbildung für die Städte Verl, Harsewinkel und Schloß Holte-Stukenbrock im Kreis Gütersloh.

Die Städte Verl, Harsewinkel und Schloß Holte-Stukenbrock betreiben ihre Volkshochschule seit 1978 als Zweckverband. Verwaltungssitz des Zweckverbandes ist die Stadt Schloß Holte-Stukenbrock. **Verbandsvorsteher** ist der Bürgermeister der Stadt Schloß Holte-Stukenbrock, dem die vhs-Leitung weisungsbunden ist.

Die **vhs-Verbandsversammlung** ist der für die Weiterbildung zuständige Fachausschuss (s. § 6 und § 7 der vhs-Zweckverbandssatzung). Sie entscheidet über alle Angelegenheiten der Volkshochschule soweit sie nicht dem Verbandsvorsteher oder der vhs-Leitung übertragen sind.

Jedes Verbandsmitglied entsendet je angefangene 6.000 Einwohner einen Vertreter in die Verbandsversammlung. Derzeit entsenden die vhs-Zweckverbandskommunen 14 stimmberechtigte Vertreter in die vhs-Verbandsversammlung.

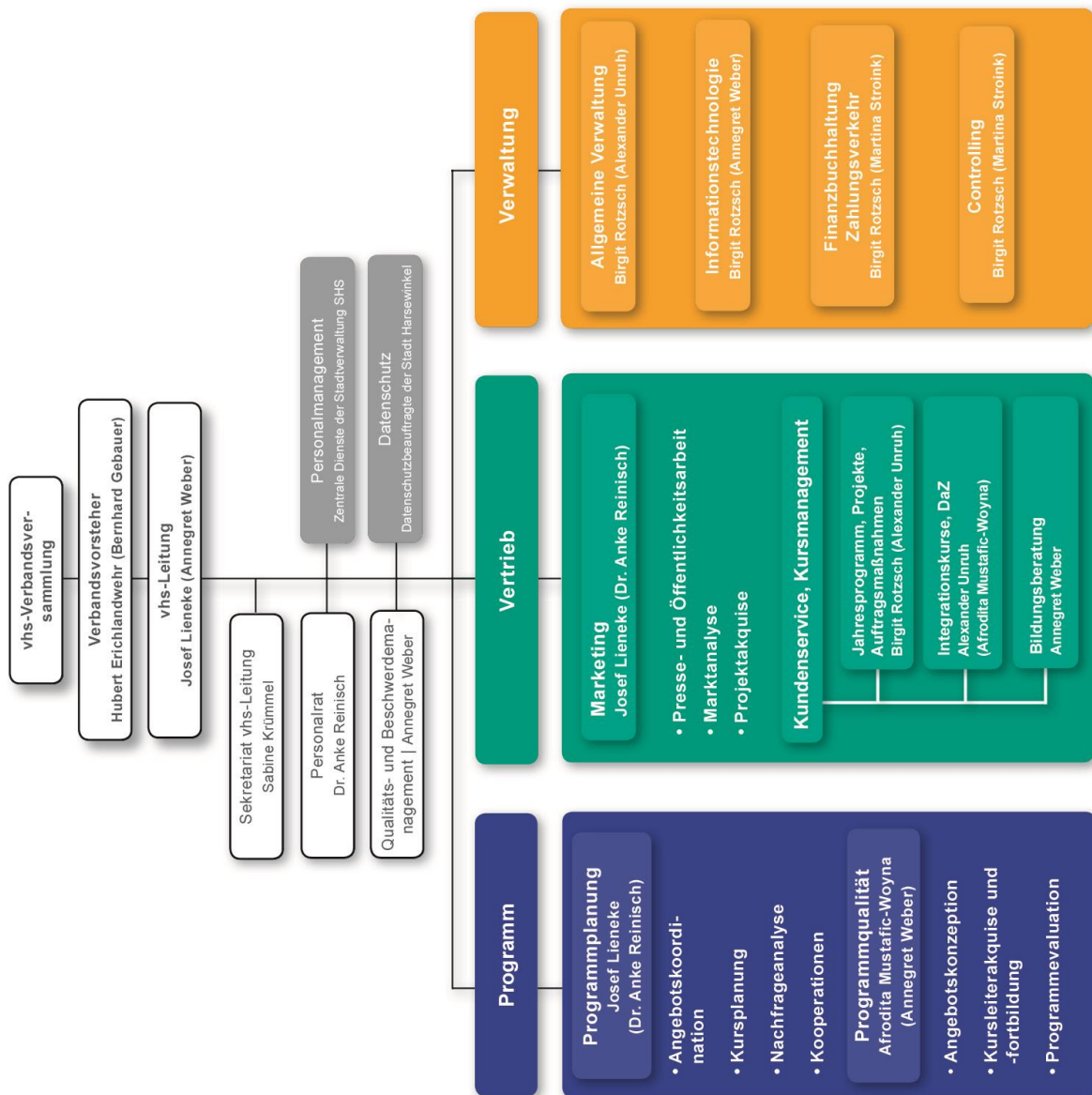
Die vhs-Verbandsversammlung beschließt über die Grundzüge des aktuellen vhs-Semesterprogramms und strategische Ausrichtung ihrer Volkshochschule sowie die wirtschaftlichen und inhaltlichen Eckdaten. Sie findet mind. zwei Mal jährlich statt.

Mitwirkung bei vhs. Die nebenberuflichen pädagogischen Mitarbeiter (**Dozenten**) haben das Recht, je Fachbereich zwei Sprecher zu wählen. Die gewählten Sprecher vertreten die Interessen der Dozenten (s. § 15,3). Die **Teilnehmer** der Volkshochschule haben das Recht für Kurse ab 10 UE einen Kurssprecher zu wählen. Der Kurssprecher eines Fachbereichs kann je zwei Sprecher wählen. Sie haben das Recht, zur Vorbereitung des Arbeitsplans von den Fachbereichsleitungen angehört zu werden (s. § 19).

Mitarbeiterkürzel

JL	Josef Lieneke
Web	Annegret Weber
Rei	Dr. Anke Reinisch
Le	Britta Lechte
AMW	Afrodita Mustafic-Woyna
Ro	Birgit Rotzsch
Krü	Sabine Krümmel
Sk	Martina Stroink-Nüst
AU	Alexander Unruh
As	Annette Klos-Steudel
KS	Katrin Stückerjürgen
JS	Jessica Scharf
AB	Anja Böhner

ORGANISATIONSSTRUKTUR



Personal

Die Umsetzung der Qualitätspolitik der vhs wird entscheidend durch das haupt- und nebenamtliche Personal beeinflusst:

Hauptamtliche Pädagogische Mitarbeiter. Die Hauptamtlichen Pädagogischen Mitarbeiter haben eine akademische Ausbildung und verantworten die pädagogische Planung und Entwicklung in den einzelnen Fachbereichen bzw. Programmbereichen/ Unterfachbereiche. Entsprechend der Fachbereiche/Programmbereiche, die sie betreuen, verfügen sie über unterschiedliche Qualifikationsprofile und berufliche Hintergründe. Daraus ergeben sich ein vielseitiges Wissen und differenzierte Erfahrungen, die in die Veranstaltungsplanung der vhs einfließen.

Verwaltung. 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, Programmassistenz, Rechnungswesen und Geschäftsführung.

Bürgerbüros. Die Mitarbeiter der Bürgerbüros in Verl und Harsewinkel nehmen vor Ort in ihren Kommunen vhs-Anmeldungen entgegen. In den Bürgerbüros sind ausschließlich Verwaltungsmitarbeiter der Städte Verl und Harsewinkel beschäftigt. Sie sind der vhs gegenüber nicht weisungsgebunden.

Mitarbeiter in Projekten. Mitarbeiter in Projekten werden befristet für die Projektlaufzeit eingestellt. Hierzu zählen auch Praktikanten, die in der Regel zwischen 2 und 4 Monaten in der vhs tätig sind.

Hausmeister. Die Unterrichtsräume werden lt. vhs-Zweckverbandssatzung von den Städten Verl, Harsewinkel und Schloß Holte-Stukenbrock kostenfrei ihrer Volkshochschule zur Verfügung gestellt.

Die Hausmeister bzw. Schließdienste, die als Mitarbeiter der Städte Verl, Harsewinkel und Schloß Holte-Stukenbrock eingestellt sind, sind für die ordnungs- und funktionsgemäße Bereitstellung der Räume und die technische Infrastruktur verantwortlich. Sie sind der vhs gegenüber nicht weisungsgebunden.

Studentische Hilfskräfte. Die Studentischen Hilfskräfte haben ihre akademische Ausbildung noch nicht abgeschlossen. Ihre Einstellung erfolgt auf 450 €-Basis. Sie unterstützen die HPM's in der Programmplanung und Programmevaluation sowie bei der Programmorganisation –und durchführung. Entsprechend der Fachbereiche/Programmbereiche, in denen sie unterstützend mitarbeiten, verfügen sie über unterschiedliche Qualifikationsprofile und berufliche Hintergründe. Daraus ergeben sich ein vielseitiges Wissen und differenzierte Erfahrungen, die in die Arbeit der vhs-VHS miteinfließen.

Nebenamtliche Dozenten. Die Arbeit der Volkshochschule ist auf das Engagement kompetenter nebenamtlicher Dozenten angewiesen. Derzeit sind ca. 300 Dozenten für die vhs auf Honorarbasis tätig. Sie repräsentieren die vhs und prägen das Bild, das Teilnehmende von der vhs haben. Die Qualifikationen, die die Dozenten nachweisen müssen, ergeben sich aus den inhaltlichen Anforderungen der Fachbereiche und den Anforderungen der Auftraggeber.

Für den Dozenteneinsatz im von der vhs selbstverantworteten Kernangebot hat die Volkshochschule für die Auswahl ihrer Dozenten fachbereichsbezogene Qualitätskriterien festgesetzt.

7

Das Portfolio

Entsprechend des Auftrages, den das nordrhein-westfälischen Weiterbildungsgesetzes, die Satzung des vhs-Zweckverbandes sowie die von der vhs-Verbandsversammlung verabschiedete Qualitätspolitik formuliert, beinhaltet das Portfolio der Volkshochschule folgende Angebote für die Bürgerinnen und Bürger in Verl, Harsewinkel und Schloß Holte-Stukenbrock:

7.1

Das Kernangebot der Volkshochschule

Kernaufgabe jeder Volkshochschule in Nordrhein-Westfalen ist es, die Grundversorgung der Bevölkerung mit sogenannten „Pflichtangeboten“ sicherzustellen (s. Weiterbildungsgesetz von NRW, §11, 1).

„Das Pflichtangebot der Volkshochschulen umfasst Lehrveranstaltungen der politischen Bildung, der arbeitswelt- und berufsbezogenen Weiterbildung, der kompensatorischen Grundbildung, der abschluss- und schulabschlussbezogenen Bildung, Angebote zur lebensgestaltenden Bildung und zu Existenzfragen einschließlich des Bereichs der sozialen und interkulturellen Beziehungen sowie Angebote zur Förderung von Schlüsselqualifikationen mit den Komponenten Sprachen und Medienkompetenz. Zur Grundversorgung gehören auch Bildungsangebote, wie sie im Kinder- und Jugendhilfegesetz der Familienbildung zugewiesen sind.“ (§ 11, 2 des WbG)

Die vhs publiziert das Kernangebot einmal im Jahr jeweils im Juli/August im Internet, in der vhsApp des Deutschen Volkshochschulverbandes und im vhs-Jahreskatalog.

Das Kernangebot ist bei der vhs entsprechend der Anforderungen des WbG thematisch in fünf Fachbereiche untergliedert.

- Fachbereich ❶: Mensch | Gesellschaft
- Fachbereich ❷: Kultur | Kreativität | Handwerk
- Fachbereich ❸: Gesundheit | Ernährung
- Fachbereich ❹: Sprachen
- Fachbereich ❺: EDV | Beruf

Die Fachbereiche werden von Hauptamtlichen Pädagogischen Mitarbeitern (HPM) geleitet. Jeder Fachbereich ist in weitere Programmbereiche thematisch unterteilt.

Die Volkshochschule muss entsprechend der Einwohnerzahl der Städte Verl, Harsewinkel und Schloß Holte-Stukenbrock mindestens 4.800 Unterrichtsstunden in den o. g. Fachbereichen durchführen, um die

jährliche Maximalförderung des Weiterbildungsgesetzes vom Land Nordrhein-Westfalen zu erhalten. Vom Land werden drei Hauptamtliche Pädagogische Mitarbeiterstellen gefördert.

7.2

Integrations Sprachkurse und Einbürgerungstests

Seit dem Frühjahr 2005 führt die vhs in Verl, Harsewinkel und Schloß Holte-Stukenbrock Integrations Sprachkurse nach den Richtlinien des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge (BAMF) durch.

Ziel der Integrations Sprachkurse ist es, dass die Migranten sich im Alltag verständigen und an der deutschen Gesellschaft teilhaben können. Vom BAMF ist die vhs als Träger zertifiziert für die Durchführung

von Integrationskursen, Alpha-Integrationskursen, Eltern-Kind-Integrationskursen, Jugend-Integrationskursen (B1-Niveau) sowie berufsbezogenen Integrationskursen (B2-Niveau).

Als einziger BAMF-zertifizierter Träger in Verl, Harsewinkel, Schloß Holte-Stukenbrock übernimmt die Volkshochschule für ihre Trägerkommunen vor Ort eine wichtige Schlüsselaufgabe bei der Integration von Migranten.

Seit 1.9.2008 müssen für die Einbürgerung neben Sprachkenntnissen in Deutsch auch Grundkenntnisse in Politik, Geschichte und Kultur der deutschen Gesellschaft nachgewiesen werden. Aufgrund ihrer hohen Kompetenz bei der Durchführung von Integrationssprachkursen führen die Volkshochschulen den sogenannten Einbürgerungstest bundesweit exklusiv im Auftrag des BAMF durch.

7.3

Drittmittelgeförderte Weiterbildung - öffentlich geförderte Maßnahmen im Auftrag von Bund, Land, Kreis und Kommunen (u.a. ESF-, AZAV-Maßnahmen)

Die Volkshochschule plant mit finanzieller Hilfe bzw. im Auftrag - z.B. der Arbeitsagentur, des Jobcenters, des Landes NRW und der Europäischen Sozialfonds - passgenaue Kurs- und Lehrgangsangebote für Jugendliche mit unklaren Beschäftigungsperspektiven, sozialschwachen Bevölkerungsgruppen, Arbeitssuchende sowie Menschen mit Migrationshintergrund. So werden Perspektiven geschaffen, die eine Integration in den Arbeitsmarkt und die Gesellschaft unterstützen.

Da diese Qualifikationen immer häufiger öffentlich oder freihändig zur Vergabe ausgeschrieben werden, betätigt sich die vhs an Ausschreibungen und Auftragsvergaben, sofern die entsprechenden Voraussetzungen gegeben sind.

Das Angebot unterliegt dabei den Bestimmungen des Kostenträgers/Auftraggebers. Wesentliche Bestandteile des Angebotes sind das Konzept, die Sach- und Personalkosten, die Preiskalkulation und die Erfahrungshintergründe des Bildungsträgers.

7.4

Schulungen für die Mitarbeiter der Trägerkommunen

„Wenn man Gutes zu Hause hat, geht man nicht wo anders einkaufen“, heißt ein altes deutsches Sprichwort. Entsprechend bieten wir den Stadtverwaltungen unserer Trägerkommunen an, für ihre Mitarbeiter Qualifizierungsangebote zu machen, sich beruflich weiterzubilden. Die Volkshochschule kann dabei aus ihrem breiten Angebotsspektrum passgenaue Mitarbeiterqualifizierungen aus einer Hand organisieren und durchführen.

7.5

Bildungspartner NRW: Kita-vhs und Schule-vhs

Seit 2005 fördert das Land NRW unter dem Slogan „Bildungspartner NRW“ die Zusammenarbeit von Schulen und kommunalen Bildungspartnern. Die vhs beteiligt sich seit 2010 an diesem Programm. Dabei kooperiert sie entsprechend ihres Bildungsauftrages als kommunales Weiterbildungszentrum nicht nur mit Grundschulen und Schulen der Sekundarstufe I und II sondern auch mit den Kitas und Familienzentren, die im Verbandsgebiet der Volkshochschule liegen. Hinter den Bildungspartnerschaften steht die Idee, dass in allen Lernbereichen außerschulische Partner den Fachunterricht bereichern können.

Auf Wunsch unterstützt die vhs die weiterführenden Schulen im Zweckverbandsgebiet bei der beruflichen Orientierung ihrer Schüler. Als kommunale Bildungseinrichtung vor Ort kann sie u. a. das schulische Angebot durch europaweit anerkannte IT- und Sprachzertifikate ergänzen. Damit stärkt sie die Wettbewerbsfähigkeit der Schülerinnen. Im Sinne eines lebenslangen Lernens weckt die vhs bei den Schülerinnen und Schülern das Interesse und Bewusstsein für den Mehrwert zukunftsorientierten Wissens.

Für Kitas und Grundschulen erstellt die Volkshochschule auf Wunsch passgenaue Förderangebote.

Als Experten stehen die pädagogischen Mitarbeiter der Volkshochschule für die Kitas & Schulen beratend und unterstützend zur Seite.

7.6

Bildung auf Bestellung – Auftragsmaßnahmen

Die Volkshochschule ist bestrebt sog. Auftragsmaßnahmen („Bildung auf Bestellung“) anzubieten, sofern ihr die entsprechenden Ressourcen zur Verfügung stehen bzw. zeitnah geschaffen werden können.

„Bildung auf Bestellung“ umschreibt alle Nachfragen, bei denen Weiterbildungsangebote für Einzelpersonen, Gruppen, Vereine, Verbände und Firmen durch die vhs organisiert werden. Voraussetzung für die Durchführung von Auftragsmaßnahmen ist, dass auch bei diesen Bildungsangeboten inhaltlich die gesetzlichen Vorgaben des Weiterbildungsgesetzes NRW erfüllt werden.

7.7

Bildungsberatung

Seit Anfang der 2000er Jahre ist die vhs Verl, Harsewinkel, Schloß Holte-Stukenbrock - wie viele andere Volkshochschulen auch - in der öffentlich geförderten Bildungsberatung tätig. 2006 wurden sie vom Land NRW als Beratungsstelle für den **Bildungsscheck** zertifiziert. 2009 erhielt sie vom Bundesministerium für Bildung und Forschung die Anerkennung als Beratungsstelle für die **Bildungsprämienberatung**. 2014 wurde sie vom Land NRW als Beratungsstelle für die **Beratung zur beruflichen Entwicklung (BBE)** ernannt. Für die Beratungen hat die vhs eine Mitarbeiterin ausbilden lassen. Weitere qualifizierte und akkreditierte Berater beschäftigt sie nachfrageorientiert auf Honorarbasis.

Bildungsscheck. Mit dem **Bildungsscheck**-Förderprogramm fördert das Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW (MAIS) die Beteiligung an beruflicher Weiterbildung von Beschäftigten aus kleinen und mittleren Betrieben.

Der **Bildungsscheck NRW** wird zu 50 % aus Landesmitteln und zu 50 % aus Mitteln des europäischen Sozialfonds finanziert. Da die Fördermittel nur in einem begrenzten Umfang zur Verfügung stehen, richtet sich die Bildungsscheck-Förderung in der neuen ESF Förderphase 2014 - 2020 ausdrücklich an Zugewanderte, Un- und Angelernte, Beschäftigte ohne Berufsabschluss, atypisch Beschäftigte (z. B. Minijob, in Teilzeit oder befristet Beschäftigte) und Berufsrückkehrende. Im betrieblichen Zugang ist die Förderung abhängig von einer Einkommensobergrenze.

Die vhs ist berechtigt nach einem Beratungsgespräch und Prüfung der Voraussetzungen für Arbeitnehmer im sog. individuellen Zugang und Arbeitgeber im sog. betrieblichen Zugang trägerunabhängige Bildungsschecks auszustellen.

Bildungsprämie. Um den Erwerbstätigen mit geringerem Einkommen die Teilhabe am Lebenslangen Lernen zu erleichtern, führte die Bundesregierung mit der **Bildungsprämie** im Dezember 2008 ein neues Finanzierungsmodell ein. Mit der Bildungsprämie fördert der Bund individuelle berufsbezogene Weiterbildung. Berufsbezogen bedeutet, dass die ausgewählte Weiterbildung für den beruflichen Kontext wichtig sein muss – für die aktuelle oder eine geplante neue Tätigkeit.

Individuell heißt, dass es um die persönlichen Bildungsinteressen geht – unabhängig von den Interessen des Arbeitgebers. Auftraggeber bei der Bildungsprämienberatung sind das Bundesministerium für Bildung und Forschung und die Europäische Union (Europäischer Sozialfonds).

Die vhs informiert in einem individuellen Beratungsgespräch über die verschiedenen Angebote der Bildungsprämie und des sogenannten Spargutscheins. Nach Prüfung der Voraussetzungen kann die Volkshochschule trägerunabhängige Bildungsgutscheine ausstellen.

Beratung zur beruflichen Entwicklung“ (BBE). Das Förderprogramm des Landes NRW bietet Beschäftigten und Berufsrückkehrenden in NRW die Möglichkeit, sich kostenfrei beraten zu lassen. Inhalte der Beratung können sein:

Berufliche Veränderungswünsche, berufliche Weiterbildung, Berufsrückkehr (nach einer familiären Unterbrechung der Berufstätigkeit), Kompetenzbilanzierung mittels verschiedener Verfahren, Basisberatung zur Anerkennung im Ausland erworbener Berufsqualifikationen (wenn die Fragestellungen in der BBE Beratung nicht geklärt werden können, wird an eine Fachberatungsstelle verwiesen). Mit qualifizierten Berater/-innen, die vom Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW akkreditiert sind, können Interessenten bei der vhs Ihre berufliche Situation besprechen und gemeinsam Zielvorstellungen, Veränderungsmöglichkeiten und Umsetzungsschritte erarbeiten. Die Beratung kann bis zu neun Stunden umfassen.

8

Unterrichtsräume

Die Verbandsmitglieder stellen lt. §21, Absatz 1 der Satzung des VHS-Zweckverbandes die für die Arbeit der Volkshochschule erforderlichen Räumlichkeiten und Einrichtungen unentgeltlich zur Verfügung und tragen zugleich die für die Nutzung der Räume erforderlichen Sach- und Personalkosten.

Das aktuelle Jahresprogramm 2016/2017 mit fast 1.000 Veranstaltungen führt die Volkshochschule in ihren Mitgliedsstädten in 49 Veranstaltungsstätten durch. Ein Großteil der Veranstaltungsstätten sind Schulgebäude, die der vhs ab dem späten Nachmittag zur Verfügung stehen. Daneben werden aber auch (Unterrichts-) Räume von anderen Einrichtungen (u. a. Familienzentren, Vereine, Kirchengemeinden) genutzt.

Eigene Unterrichtsräume stellt die Stadt Verl ihrer Volkshochschule seit März 2012 zur Verfügung. In der Bahnhofstraße (über dem Raiffeisenmarkt) nutzt die vhs einen Sprachenraum (13 Plätze), einen Kleingruppenraum (7 Plätze), einen Gesundheitsraum (ca. 90 qm) und einen EDV-Raum, der mit 11 PC-Arbeitsplätzen ausgestattet ist.

In Schloß Holte-Stukenbrock stehen der Volkshochschule seit 2002 in der Ursulaschule, wo auch die Verwaltung des VHS-Zweckverbandes untergebracht ist, zwei Unterrichtsräume mit je 26 Plätzen zur Verfügung. Seit dem Auszug der Hauptschule aus der Ursulaschule mit Schuljahrsende 2012/2013 nutzt die vhs zudem im Obergeschoss das alte Lehrerzimmer als Seminarraum sowie einen Klassenraum als Kursraum für Integrationskurse. Ein weiterer Klassenraum wird von der vhs als Gesundheits- und Entspannungsraum ganztägig eingesetzt.

In Harsewinkel stehen der Volkshochschule keine eigenen Unterrichtsräume zur Verfügung. Für den Vor- und Nachmittagsunterricht kann die VHS nach Absprache und Verfügbarkeit Räume im Heimathaus/Spieker, im Dammanshof sowie den Fraktionsraum (über der Polizei) mitbenutzen.

Die wichtigsten Veranstaltungsstätten der Volkshochschule sind derzeit:

- die Volkshochschule in der Bahnhofstraße in Verl,
- die Haupt- und Gesamtschule in Verl,
- der Dammanshof in Harsewinkel,
- das Heimathaus in Harsewinkel,
- das Schulzentrum in Harsewinkel,
- die Realschule in Schloß Holte-Stukenbrock,
- die Volkshochschule in der Ursulaschule in Schloß Holte-Stukenbrock.

In den Schulen nutzt die Volkshochschule das vor Ort zur Verfügung stehende Medienangebot.

Die Volkshochschule kommuniziert die generellen Anforderungen der bzgl. für einen erwachsenengerechten, modernen Unterrichtsbetrieb mit den Schulverwaltungsämtern der Trägerkommunen und vereinbart entsprechende Regelungen für die Raumnutzung.

Mängel und Teilnehmerbeschwerden bzgl. der Qualität der Unterrichtsräume und Unterrichtsmedien kommuniziert die vhs ebenfalls mit den verantwortlichen Schulverwaltungsämtern.

9

Führung und Steuerung

9.1

Strategische Entwicklungsplanung

Aufgabe der vhs-Leitung ist es, mittel- und langfristig inhaltliche und pädagogische Konzeptionen für das vhs-Weiterbildungsangebot mit den daraus resultierenden Zielplanungen für Personal-, Finanz-, Raum- und Sachbedarf zu entwickeln.

Grundsätze, Schwerpunkte und strategische Ausrichtung der Weiterbildungsarbeit der vhs stellt die vhs-Leitung in den sog. „Eckdaten zum Arbeitsplan“ zusammen, die von der vhs-Verbandsversammlung verabschiedet werden.

9.2

Finanzplanung

Der Prozess der Entstehung des Haushaltes und damit die Bereitstellung von Mitteln wird von der Verwaltungsleitung organisiert und durchgeführt. Die Verwaltungsleitung erstellt in Absprache mit der vhs-Leitung und dem vhs-Verbandsvorsteher den Haushaltsplan, in dem die Vorgaben des jeweiligen Jahres dokumentiert sind. Die vhs-Verbandsversammlung beschließt den Haushalt.

9.3

Personalsteuerung und -entwicklung

Personalentwicklung. Personalentwicklung nach einem strategischen Personalentwicklungskonzept bedeutet für die vhs systematisch gestaltete Prozesse, die es ermöglichen, das Leistungs- und Lernpotential von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu erkennen, zu erhalten und in Abstimmung mit der quantitativen und qualitativen Aufgabenentwicklung verwendungs- und zukunftsorientiert zu fördern. Personalentwicklung reicht somit über den Tageshorizont hinaus, indem sie dazu beiträgt, das Potential der Beschäftigten zu erhalten und diese auf die Aufgaben von morgen vorzubereiten.

Stellenplan. Alle Personalstellen der Volkshochschule sind im Stellenplan des vhs-Zweckverbandes aufgelistet. Über den Stellenplan (unbefristete Stellen) entscheidet die vhs-Verbandsversammlung. Aufgabe der vhs-Leitung ist es, Personalbedarfe mit dem Verbandsvorsteher zu kommunizieren und in die Verbandsversammlung zur Verabschiedung einzubringen.

Neueinstellungen. Über die Einstellung von hauptamtlichen Mitarbeitern und die Neubesetzung von Stellen entscheidet der vhs-Verbandsvorsteher (bis TvöD 8). Ab TvöD 9 entscheidet die vhs-Verbandsversammlung.

Stellenbeschreibungen und Stellenbewertungen. Die Stellen der vhs werden von der vhs-Leitung beschrieben. Die Bewertung der Stellen wird in der Regel vom Personalamt der Stadt Schloß Holte-Stukenbrock vorgenommen. Die Stellenbewertungen werden dem Personalrat zur Zustimmung vorgelegt.

Arbeitsverteilungspläne. Zur Sicherstellung des Dienstbetriebes und des Zweck der Einrichtung gelten interne Vorgaben der Volkshochschule. Grundlage bilden die Arbeitsverteilungspläne, die die regelmäßigen Tätigkeiten sowie Vertretungsregelungen beschreiben. Die Arbeitsverteilungspläne werden jährlich in den Mitarbeitergesprächen zwischen der vhs-Leitung und dem Mitarbeiter überprüft und ggf. aktualisiert, da Änderungen in den Rahmenbedingungen (z.B. Kundenanforderungen, Anforderungen durch das Qualitätsmanagementsystem) je nach Bedarfslage Anpassungen und/oder Ergänzungen erforderlich machen können.

Einführung neuer Mitarbeiter und Dozenten. Die Einführung neuer Mitarbeiter im Rahmen systematischer Einarbeitungsprogramme ist für die vhs ein zentrales Handlungsfeld der Personalentwicklung. Dabei stehen folgende Fragen im Vordergrund:

- Wird der Einarbeitung der neuen Mitarbeiter genügend Beachtung geschenkt?
- Werden geplante Maßnahmen ergriffen, um den Integrations- und Einarbeitungsprozess erfolgreich zu gestalten?

Nach den Beobachtungen der vhs wird immer noch viel zu viel dem Zufall überlassen. Die Einführung und Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter muss nicht immer viel Geld kosten. Als Führungsaufgabe der direkten Vorgesetzten verstanden, ist dies letztlich wirtschaftlicher als das nachträgliche Korrigieren von vermeidbaren Fehlern.

Die Volkshochschule hat einen **Leitfaden Einführung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** mit praktischen Anregungen und Hinweisen für eine erfolgreiche Gestaltung der ersten Wochen und Monate der Einarbeitung an einem neuen Arbeitsplatz entwickelt. Ziel des Leitfadens ist es, neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch umfassende Information und Begleitung in der Startphase zu unterstützen, ihre Arbeitsaufnahme und Integration im Arbeitsbereich erfolgreich zu gestalten. Fragen nach der Organisation, nach Verfahrensabläufen, der Beteiligung an Entscheidungsprozessen, der Kompetenzverteilung, zur Personalentwicklung oder räumlichen Orientierung sollen damit bereits zum frühestmöglichen Zeitpunkt geklärt werden.

Neue Dozenten werden durch die Fachbereichsleitungen über qualitätsrelevante Aspekte sowie über organisatorische Abläufe innerhalb der Volkshochschule informiert.

Weiterbildung. Die Volkshochschule entwickelt die Kompetenzen ihrer hauptamtlichen Pädagogischen Mitarbeiter, ihrer Verwaltungsmitarbeiter sowie ihrer Dozenten kontinuierlich weiter. Alle Mitarbeiter besuchen jährlich mindestens eine Fortbildung oder Fachtagung. Die Verantwortung für die Feststellung des Qualifikationsbedarfs liegt sowohl bei den Mitarbeitern wie auch bei der vhs-Leitung. Die besuchten Fortbildungen werden bzgl. Wirksamkeit und Nutzen ausgewertet.

Für die nebenberuflichen Dozenten führt die vhs bei Bedarf interne Fortbildungen durch. Über externe Fortbildungsmöglichkeiten und Veranstaltungen informieren die zuständigen Fachbereichsleitungen ihre Dozenten.

Um die Dozenten bei der Verbesserung ihrer Unterrichtsqualität zu unterstützen, kann auf Wunsch der Lehrkraft die Fachbereichsleitung Unterrichtshospitationen durchführen. Die Qualität des Angebots stellt die Fachbereichsleitung bei Bedarf zudem mit Hilfe von Evaluationsbögen sicher.

Besprechungswesen. Wesentliches Element der Personalführung ist eine gezielte interne Kommunikationsstruktur mit dem Anspruch, die Ziele der Volkshochschule, die Inhalte und die Maßnahmen für die Mitarbeiter transparent zu gestalten.

Transparenz erhöht die Motivation der Mitarbeiter und steigert die Arbeitseffizienz. Transparenz schafft Verständnis, vermittelt Orientierung und erleichtert die Identifikation mit der eigenen Arbeit. Motivierte Mitarbeiter leisten eigenverantwortlich qualitativ hochwertige Arbeit.

Die Reflexion von Arbeitsprozessen ist Bestandteil der Kommunikationsstruktur der Volkshochschule. Damit ist die Notwendigkeit gemeint, dass man sich über die Arbeitsbeziehungen austauscht, weil gerade das einen Teil der Arbeit und ihrer besonderen Qualität ausmacht. Gelungene Kommunikation ist eine Voraussetzung, ein Mittel sowie ein Merkmal der Qualität von Arbeit. Durch Fortbildungen werden die Mitarbeiter unterstützt, die Beziehungen untereinander in und bei ihren Tätigkeiten zu verbessern.

Daher legt die vhs großen Wert auf effizienten Informationsfluss in den unterschiedlichen Arbeitsbereichen. Alle Mitarbeiter sind aufgefordert, die erforderlichen Informationen für die in ihrem Arbeitsbereich anstehenden Entscheidungen in den Dienstbesprechungen und Konferenzen einzubringen, da dort die Koordination eventuell erforderlicher Änderungen der Führungs- und Steuerungsprozesse vorgenommen werden kann. Die regelmäßigen Dienstbesprechungen der Volkshochschule sind im **Leitfaden Dienstbesprechungen** festgehalten.

Alle Dienstbesprechungen werden protokolliert. Die vhs-Leitung erhält die Protokolle der Dienstbesprechungen zur Kenntnisnahme.

9.4

Controlling

Die Volkshochschule nutzt unterschiedliche Controlling-Instrumente zur Überprüfung der Qualität ihrer Arbeit. Die Controlling-Instrumente geben der vhs-Leitung wichtige Informationen zur Führung und Steuerung ihres Verantwortungsbereichs. Bei gravierenden Abweichungen von Benchmarks, Zielvereinbarungen oder Haushaltsansätzen informiert die vhs-Leitung den vhs-Verbandsvorsteher, um einzuleitende Korrekturmaßnahmen miteinander abzustimmen.

Veranstaltungscontrolling. Das Veranstaltungscontrolling liegt in der Verantwortung der HPM's:

Im wöchentlichen Veranstaltungsmanagement prüft der HPM für seine Veranstaltungen, ob die für die Kursdurchführung notwendige Mindestteilnehmerzahl erreicht wurde und leitet ggf. weitere Werbemaßnahmen ein. Bei größeren Abweichungen zwischen den durchgeführten Veranstaltungen und den mit dem vhs-Leiter vereinbarten Benchmarks/Zielvereinbarungen informiert der HPM die vhs-Leitung, um entsprechende Maßnahmen abzustimmen.

Im Quartalscontrolling kontrolliert der HPM, ob die im vhs-Verwaltungsprogramm eingebuchten Teilnehmerzahlen sowie der veranstaltungsbezogene Deckungsbeitrag 3 (DB 3) stimmig sind und leitet ggf. Korrekturen ein, die für einen korrekten Kursabschluss notwendig sind.

Haushaltscontrolling. Ein Controlling des vhs-Haushaltes erfolgt **quartalsweise** durch die Verwaltungsleitung. Die vhs-Leitung wird über das Ergebnis in Kenntnis gesetzt.

Zusätzlich wird das Budget der Volkshochschule durch die Verwaltungsleitung im Rahmen des **jährlichen Haushaltsabschlusses**, der der vhs-Verbandsversammlung als Beschlussvorlage vorgelegt wird, kontrolliert.

Leistungscontrolling. Ein Controlling der leistungsbezogenen Daten (durchgeführte UE, Teilnehmerstunden, Anzahl der Teilnehmer, Durchführungsquote, DB3 = veranstaltungsbezogenen Einnahmen und Ausgaben) nimmt die vhs-Leitung vor auf der Grundlage der von der Verwaltungsleitung erstellten **Jahresstatistiken** sowie der **Produktcontrollings** (quartalsweise).

Die in diesem Rahmen erstellten Controllingberichte geben der vhs-Leitung wichtige Informationen zur Führung und Steuerung ihres Verantwortungsbereichs.

Externe Kontrolle. Um eine größere Objektivität und breites Erfahrungswissen zu nutzen, wird die Qualität der Arbeit der Volkshochschule zudem von Externen kontrolliert.

Die **Kämmerei der Stadt Schloß Holte-Stukenbrock** begleitet und kontrolliert die vhs-Verwaltungsleitung bei der Erstellung des jährlichen Haushaltsplanes.

Der **Rechnungsprüfungsausschuss der vhs-Verbandsversammlung** prüft satzungsgemäß einmal jährlich einzelne Bereiche der Volkshochschule. Die Ergebnisse werden der vhs-Verbandsversammlung vorgelegt und eventuell erforderliche Maßnahmen oder Änderungen in den Geschäftsprozessen angeregt.

Der **vhs-Verbandsversammlung** wird zur Kenntnisnahme und Beschlussfassung der jährliche Geschäftsbericht (Haushaltsabschluss und Leistungsdaten) vorgelegt. Sie beschließt über erforderliche Maßnahmen oder Änderungen in den Geschäftsprozessen.

Der **Regierungspräsident** prüft, ob die gesetzlichen Vorgaben nach dem Weiterbildungsgesetz (WbG) eingehalten wurden.

Der **Europarat**, das **Bundesamt für Migration und Flüchtlinge** und **Jobcenter** etc. prüfen die Ordnungsmäßigkeit der Durchführung von Weiterbildungsmaßnahmen, die wir in ihrem durchgeführt haben.

9.5

Statistikwesen

Als Instrumente der Steuerung und des Controllings werden von der Volkshochschule die folgenden Statistiken kontinuierlich ausgewertet und genutzt:

vhs-Statistiken. Die vhs hat für ihre Arbeit einen **Statistikleitfaden** entwickelt, in dem sie definiert, welche Kennzahlen aus dem vhs-Verwaltungsprogramm ausgewertet werden sollen. Die Verwaltungsleitung erstellt in der Jahresstatistik für die vhs mehr als 50 differenzierte Statistiken.

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

DIE-Statistik und Statistik des Landesverbandes der Volkshochschulen in NRW e.V. Verlässliche Zahlen zur Weiterbildungsarbeit der Volkshochschulen in Deutschland liefert die alljährlich erscheinende Weiterbildungsstatistik „Weiterbildungsstatistik im Verbund“ des **Deutschen Instituts für Erwachsenenbildung (DIE)**.

Die Jahresstatistik des **Landesverbandes der Volkshochschulen in NRW e.V.** zeigt in seiner Zentrierung auf die wichtigsten Weiterbildungskennzahlen ein klares Portrait der nordrhein-westfälischen Volkshochschule. Diese Kennzahlen werden von der vhs in Relation zur Entwicklung der letzten Jahre gesetzt.

Beide Statistiken vermitteln der Volkshochschule wichtige Informationen bezüglich Effektivität, Wirtschaftlichkeit und Programmschwerpunkte der eigenen Arbeit im Vergleich zu anderen Volkshochschulen und Weiterbildungsanbietern. Zudem geben sie wichtige Informationen, die bei der weiteren strategischen Ausrichtung der Volkshochschule Berücksichtigung finden.

9.6 Öffentlichkeitsarbeit

Eine imagebildende und breit angelegte Öffentlichkeitsarbeit verbunden mit zielgerichteten Werbemaßnahmen ist wesentliche Voraussetzung für die Akzeptanz und den Erfolg der vhs am Weiterbildungsmarkt.

Die Volkshochschule hat 2009 die Rechte für das **Corporate Design** der Volkshochschulen in NRW erworben. Die CD-Vorgaben sind in dem Corporate Design – Handbuch der Werbeagentur M28 aus Düsseldorf geregelt. Die Marketing-Leitung der vhs kommuniziert das CD und achtet auf seine Einhaltung.

Die „Visitenkarte“ der vhs ist das **vhs-Jahresprogramm** mit allen Veranstaltungen aus dem Kernangebot. Aufgrund breiter Verteilung und hoher Auflagenstärke (7.500 Exemplare) ist es das zentrale Werbemittel mit hohem Wahrnehmungs- und Aufmerksamkeitswert.

Ebenfalls mit Jahresprogrammen (in Broschürenform) bewirbt die vhs ihre Veranstaltungsreihen „**vhsForum**“, „**vhsWeltreisen**“ und „**vhsUnterwegs**“.

Daneben werden **zusätzliche Publikationen** (Broschüren, Flyer, Plakate) insbesondere im zielgruppenorientierten Einsatz bedarfsgerecht erstellt und eingesetzt.

An Online-Medien nutzt die vhs eine eigene **Homepage** (www.vhs-vhs.de), einen eigenen **Facebookauftritt „vhsForum“** (ab 1.9.2017) und die **vhsApp** des Deutschen Volkshochschulverbandes (DVV), um zielgruppenorientiert und effektiv auf die eigenen Veranstaltungen hinzuweisen.

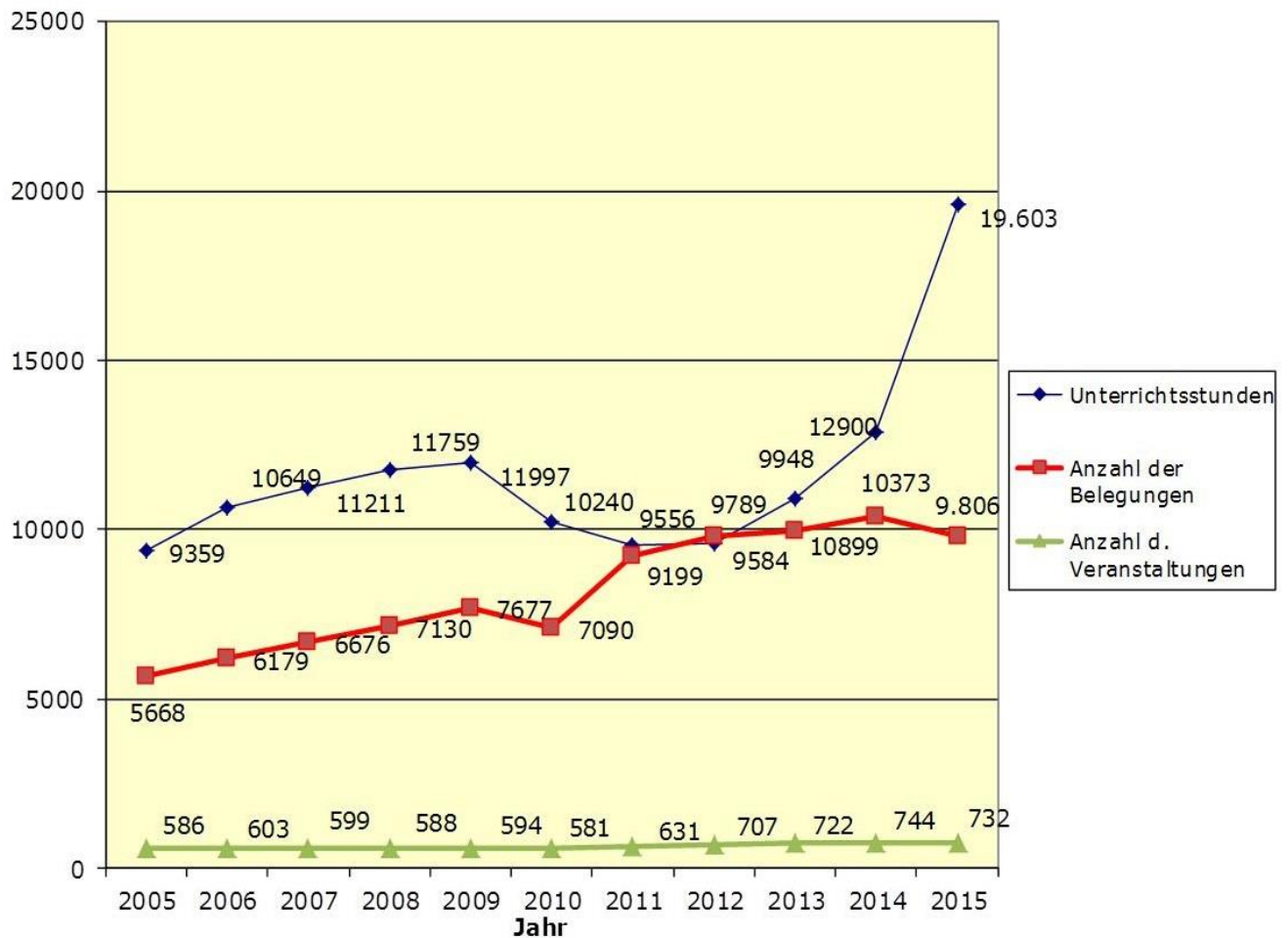
Als in einer ländlichen Region agierender Volkshochschule mit drei Tageszeitungen und zahlreichen kostenlosen Werbeblättern ist die **Pressearbeit** ein äußerst wichtiges Element der Öffentlichkeitsarbeit der

vhs. Die Pressearbeit für vhs-Veranstaltungen erfolgt in der Verantwortung des zuständigen HPM's. Pressemeldungen zur grundlegenden strategischen Ausrichtung des vhs werden von der vhs-Leitung in Abstimmung mit dem vhs-Verbandsvorsteher an die Presse weitergegeben.

Begleitend zu den o.g. kontinuierlich eingesetzten Werbemaßnahmen ergreift die vhs nach Prüfung unserer Ressourcen zu Imagezwecken ggf. weitere Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit, wie z.B. die **Beteiligung an kommunalen Informationsveranstaltungen oder Messen und Ausstellungen**.

10

Die Entwicklung des vhs-Programmangebots



Schlussbemerkung

Die vorliegende **QM-Handreichung** wird von der vhs-Leitung unmittelbar vor dem Internen Qualitätsaudit aktualisiert. Sie ist für Teilnehmer, Dozenten, Politik, Kooperationspartner, Lieferanten und sonstige Interessenten öffentlich zugänglich und auf der Homepage der Volkshochschule (www.vhs-vhs.de) veröffentlicht.

Um die Lesbarkeit durch den gleichzeitigen Gebrauch der männlichen wie weiblichen Form nicht zu erschweren, verwenden wir bei der Dokumentation unseres Qualitätsmanagementsystems in der Regel nur die männliche Form.

gez. Josef Lieneke, Schloß Holte-Stukenbrock, den 1.2.2017