

# *Ziele und Leitlinien der Qualitätspolitik*



**„Gestaltung eines Qualitätsmanagementsystems“ und Einstieg in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess für die selbstbestimmte Bildungsarbeit von Ehrenamtlichen in den Ortsvereinen der EAB.**

### **Qualitätsleitsätze - Qualitätspolitik**

#### **✓ *Lebenslanges Lernen***

Aus der historischen Entwicklung des Bildungswerkes der Evangelischen Arbeiterbewegung - Landesverband NRW e.V. – heraus, bestimmt die Bildungsarbeit in unseren Bezirken und Vereinen den größten Teil unserer Arbeit.

In den rund 40 Vereinen in NRW, eingebettet in den jeweiligen evangelischen Kirchengemeinden, nehmen über 3000 Mitglieder regelmäßig an Bildungsveranstaltungen teil. Die basisorientierte Gestaltung dieser Veranstaltungen, die aktive Organisation, Planung und Durchführung war und ist nur durch ehrenamtliches Engagement möglich. Dabei garantiert - der enge langjährige Kontakt zwischen den Planern und Nutzern der Angebote und die ähnliche Lebenssituation - ein hohes Maß an Adressatenorientierung und Zufriedenheit. Indikator dafür ist die feste Bindung an den Verein, bei der das Konzept und der Anspruch des lebenslangen Lernens, schon seit der Gründung des Verbandes, fast selbstverständlich verwirklicht werden.

#### **✓ *Selbstbestimmte Bildungsarbeit***

Die selbstbestimmte, ehrenamtlich getragene Bildungsarbeit in den Vereinen, ist die Grundlage für die hauptamtliche, pädagogische Arbeit des Landesverbandes. Aus unserem Selbstverständnis heraus, ist gerade dieser situative Ansatz d. h. das genaue Betrachten der Angebotsentwicklung in den Vereinen, maßgebend für die folgende hauptamtliche Programmplanung. Bei fast allen Schlüsselprozessen – Bedarfserhebung, Angebotsentwicklung, Programmentwicklung usw. – besteht eine feste Verzahnung von hauptamtlicher und ehrenamtlicher Tätigkeit.

Eine notwendige Aufgabe, der sich unser staatlich anerkanntes Bildungswerk stellen will und muss, ist die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems und der Einstieg in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess, der möglichst alle Aufgabenfelder unserer Tätigkeiten erfassen soll.

Wesentliches Merkmal unserer Qualitätspolitik, im Unterschied zu vielen anderen Trägern, ist sicher der permanente Kontakt zu unseren Mitgliedern.

Nachbetreuung, Erfolgskontrolle und Reflektion sind seit Jahrzehnten gelebte Konzeptbestandteile der Arbeit unseres Verbandes, die sich auch in unserer Satzung widerspiegeln. Der Anspruch des lebenslangen Lernens, der aktiven Teilhabe an der Gesellschaft mit der nötigen sozialen Kompetenz, wird nur durch ständiges Begleiten nachhaltig erfüllt.

## Anforderungen und Qualitätsverständnis

Zu unseren zentralen Aufgaben im Qualitätsmanagement und den damit verbundenen übergeordneten Qualitätszielen gehören insbesondere:

- sich der Stärken des ehrenamtlichen Engagements bewusst zu werden;
- eine Transparenz und Vergleichbarkeit der Angebote und Vorgehensweise zu schaffen;
- Qualität und Vorgehen angemessen zu dokumentieren und so zu sichern;
- sowie Qualität und Vorgehensweisen durch einen kontinuierlichen, an den Bedürfnissen der Teilnehmer ausgerichteten Verbesserungsprozess zu erhöhen;
- die bedarfsgerechte, aktive Einbindung der Erwartung von Teilnehmenden bei der Durchführung unserer Bildungsveranstaltungen;
- die Sicherung und Optimierung der individuellen Fähigkeiten und Qualifikationen der ehrenamtlichen und hauptamtlichen Mitarbeitenden;
- die Förderung des Dialogs zwischen den hauptamtlichen und ehrenamtlichen Mitarbeitenden;
- die Lernorte sollen Empfindungen, Erlebnisse, Wissenserwerb und nicht zuletzt Befähigung ermöglichen,
- ein System, welches zur Beschäftigung mit Qualitätssicherung und -entwicklung motiviert.

Die Zielvorstellungen messen sich an den Vorgaben und Zielen, die in der Satzung des Verbandes festgeschrieben und im **Leitbild** der EAB-NRW formuliert worden sind.

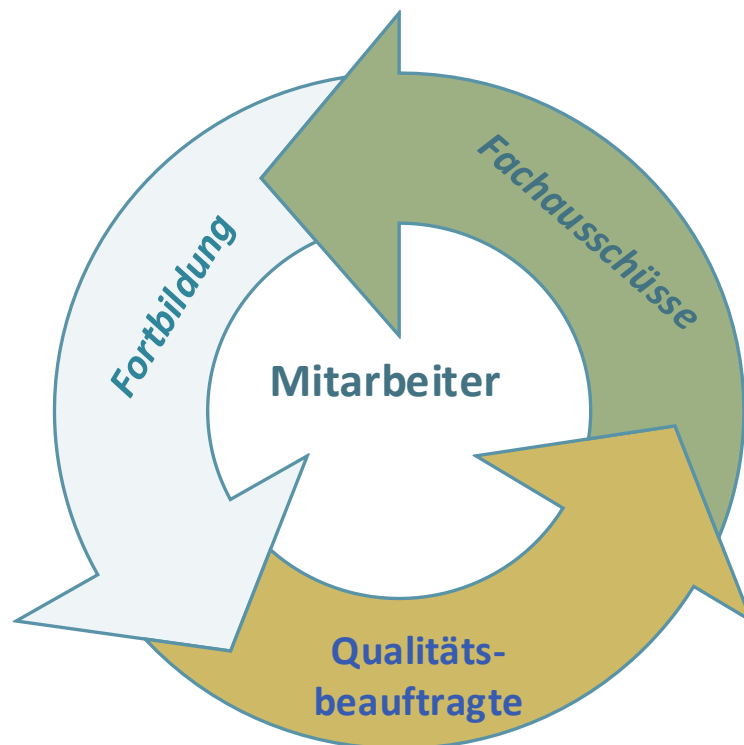
Das QM-System sollte folgende spezifische Eigenschaften aufweisen:

- das Modell wird von Ehrenamtlichen getragen und soll die gegenseitige Evaluation im Bildungsbereich der EAB ermöglichen;
- mithilfe bildlicher Darstellungen zu den einzelnen Bestandteilen und Aufgaben hinführen und damit die Akzeptanz und Benutzerfreundlichkeit erhöhen;
- alle bereits vorhandenen, erarbeiteten Instrumente, Nachweise und Dokumente, die geeignet erscheinen, den qualitätssichernden Prozess zu stützen, zu integrieren.

### ✓ **Verantwortung**

Die Verantwortung, von der Einführung, Durchführung und stetigen Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems, liegt bei allen Gremien des Verbandes und ist in der satzungsmäßigen Entscheidungsstruktur festgelegt.

Die unterjährige Kontrolle und Bewertung des Systems, nötige finanzielle Mittelgewährung und personeller Einsatz, obliegt dem Landesverbandsvorstand und setzt ein ständiges Berichtswesen aus der Arbeit der Fachausschüsse und der hauptamtlichen Mitarbeit voraus. Die Planung und Durchführung aller unterstützenden organisatorischen Prozesse ist Aufgabe der Geschäftsstelle und wird durch die Geschäftsführung verantwortet.

✓ *Kontinuierliche Verbesserung*✓ *Fachausschüsse*

Die Aufgaben der Fachausschüsse sind die Entwicklung und Planung von Qualitätszielen und Inhalten aller für den Verband relevanten Aufgabengebiete. Die Fachausschüsse koordinieren und verbinden die in den *Schlüsselprozessen* beschriebenen Arbeitsabläufe zwischen der Landesverbands- und Vereinsebene. Die Umsetzung der Tätigkeiten wird in der **Dokumentation Arbeitsabläufe** beschrieben und als verbindlich erklärt.

**Bildungsausschuss:**

- Gliederung der Arbeitsabläufe / Vorbereitung, Durchführung u. Nachbereitung von Bildungsveranstaltungen u. Weiterbildung
- Evaluation der Bildungsangebote der allgemeinen, kulturellen, politischen Bildung in den Vereinen;
- Kontrolle der Bildungsinhalte auf Kultur- und Studienreisen;
- Wertung der von den ehrenamtlichen Qualitätsbeauftragten durchgeführten Assessment - Interviews und Befragungen bezüglich der Teilnehmerzufriedenheit und der Schlüsselkompetenzen der ehrenamtlich Verantwortlichen und Durchführenden in den Vereinen und Bildungsstätten;
- Auswahl und Qualifizierung von Referenten zur Erfüllung der Weiterbildungsbedarfe der Vereine;
- Aufbau von weiterführenden Angeboten auf Landesverbandsebene;
- Planung von Fortbildungen der ehrenamtlichen Aufgabenträger.

**Gesellschaftspolitischer Ausschuss:**

- Ausarbeitung von Schriften, Beiträgen und Resolutionen, die der Außendarstellung des Verbandes in seiner politischen Zielsetzung dienen;
- Aussendung von innerverbandlichen Impulsen zur Unterstützung der politischen Arbeit auf Kommunal- und Vereinsebene;
- Entwicklung von Angeboten der politischen Weiterbildung auf Landesverbandsebene.
- Kontrolle der Umsetzung der Zielvereinbarungen des Gesprächskreises für Landesorganisationen der Weiterbildung und des Ministeriums für Schule und Weiterbildung NRW. ( Erklärung § 14 Weiterbildungsgesetz)

**Rüstzeitausschuss:**

- Gliederung der Arbeitsabläufe / Vorbereitung, Durchführung u. Nachbereitung von Rüst- und Freizeiten;
- Auswertung der durchgeführten Befragungen zur Kundenzufriedenheit und Qualität der Leistungsanbieter;
- Bewertung der Schlüsselkompetenzen
- Koordination und Organisation der Rüstzeitwünsche der Vereine;
- Planung von Fortbildungen für ehrenamtliche Reisebegleiter/innen;
- Abrufbare Erfahrungs- und Kompetenzbündelung zum Aufbau eines Beratungsangebotes für Reisebegleiter/innen;
- Entwicklung und Präsentation neuer Reiseangebote, Reiseziele und Freizeithäuser.

**Finanzausschuss:**

- Gliederung der Arbeitsabläufe / Finanzplanung;
- Kurz bis mittelfristige Analyse und Planung der Finanzsituation des Verbandes;
- Aktuelle Beobachtung einzelner Geschäftsfelder;
- Optimierung der Finanzanlagen des Landesverbandes;
- Kontrolle des Verfahrens bei Auftragsvergaben in Anlehnung an die kirchliche Vergabeverordnung;
- Vorbereitung und Mitwirkung aufgrund besonderer finanzpolitischer und steuerrechtlicher Erfordernisse;
- Mitwirkung bei Schulungsmaßnahmen für die angeschlossenen Ortsvereine.

### ✓ *Qualitätsbeauftragte*

Die Hauptaufgabe bei der Umsetzung des Leitbildes und Ziele in unserem Verband ist die Verbesserung und Sicherung der Qualität des Freiwilligenmanagements. Dies ist nur zu erreichen, wenn von Beginn an die Einbeziehung und Teilhabe der ehrenamtlichen Mitarbeiter an der Gestaltung des QM-Systems vereinbart worden ist. Nur so kann Motivation und Anreiz geschaffen werden, um eine langfristige und nachhaltige Zusammenarbeit zu gewährleisten.

Neben der Bestellung eines/einer hauptamtlichen, ausgebildeten Mitarbeiters/in zum Qualitätsmanagementbeauftragten (QB) existiert eine gewachsene Struktur von ehrenamtlichen QBs, die unter Mitarbeit von externen Kräften geschult wurden und einen festgeschriebene Aufgabenbereich wahrnehmen.

#### **Aufgabenbeschreibung des hauptamtlichen Qualitätsbeauftragten**

- Implementierung und Aufrechterhaltung des Managementsystems
- Pflege und Aktualisierung des QM-Handbuchs
- Planung und Durchführung regelmäßiger interner Audits
- Vorbereitung und Begleitung externer Audits
- Analyse der Auditberichte
- Regelmäßige Berichterstattung über Wirksamkeit und Leistung des Managementsystems
- Erstellung des Selbstreports zur Zertifizierung/Rezertifizierung
- Sicherstellung des Beschwerdemanagements
- Beauftragung externer Mitarbeiter für Fortbildungen von ehrenamtliche Aufgabenträger
- Beauftragung externer Mitarbeiter für Fortbildungen von ehrenamtlichen Qualitätsbeauftragten

#### **Aufgaben der ehrenamtlichen Qualitätsbeauftragten**

- Durchführung von Befragungen zur Teilnehmerzufriedenheit, Mitgliederbefragungen und Assesment-Interviews der ehrenamtlichen Aufgabenträger bzw. Vereinsvorstände
- Weiterentwicklung der Fragebögen und Verbesserung der Methodik
- Erfassung und Systematisierung der Befragungsergebnisse
- Präsentation der Arbeitsergebnisse auf den regelmäßig durchgeführten Fortbildungen für Aufgabenträger
- Aktive Teilnahme an Schulungsmaßnahmen
- Mitgestaltung von Audits zur Wirksamkeit und Leistung des Managementsystems

### ✓ *Fortbildung und Auditierung*

Unter Berücksichtigung der Arbeitsergebnisse der Qualitätsbeauftragten, ist es die Aufgabe der Fachausschüsse, Ziele und Bedarfe für Fortbildungen der ehrenamtlich Beauftragten - insbesondere der Zuständigen für die Bildungsarbeit in den Vereinen - zu analysieren. Kernaufgabe ist dabei die Beurteilung und der Schlüsselkompetenzen / Sozial-, Methoden und Handlungskompetenz

Diese Fortbildungsmaßnahmen werden von den hauptamtlich pädagogischen Mitarbeitern/innen (HPM) entwickelt und durchgeführt und betreffen alle Aufgabenbereiche des Verbandes. Sie dienen der ständigen Qualitätsverbesserung. Im Rahmen der Fortbildungsveranstaltungen werden Audits von extern Beauftragten zur Bewertung des Gesamtsystems durchgeführt und evtl. Veränderungen in den **Arbeitsabläufen** dokumentiert.

### ✓ *Schlüsselqualifikationen*

#### **Verständnis**

Schlüsselqualifikationen sind das Vorhandensein von anwendungsbereiten Fähigkeiten und Fertigkeiten. Das Ziel von Schlüsselqualifikation besteht darin, das Individuum zu befähigen, auch in schwierigen und unvorhergesehenen Problemsituationen sicher und kompetent handeln zu können.

#### **Inhalte der Schlüsselqualifikation**

- Sie dienen der Erschließung wechselnden Spezialwissens;
- Sie beinhalten kein spezielles Fachwissen, sondern allgemeine Leistungsfähigkeit;
- Sie waren immer wichtig, gewinnen jedoch wegen des gesellschaftlichen Wandels an Bedeutung;
- Sie sind mehr als traditionelle „Kenntnisse und Fertigkeiten“. Sie beinhalten zusätzliche Fähigkeiten;
- Sie dienen der Selbsthilfe, indem sie zu lebenslangem Lernen befähigen;
- Sie sind vielseitig anwendbar und liefern den „Schlüssel“ zum Problemlösen bei neuen gesellschaftlichen Arbeitsaufgaben.

#### **Schlüsselqualifikationen sind:**

- Sozialkompetenz
- Methodenkompetenz
- Handlungskompetenz

## ✓ *Managementbewertung / Reviews*

### **Zweck und Zuständigkeit**

Einmal jährlich überzeugt sich die Geschäftsleitung vom Entwicklungsstand und der Dynamik des Qualitätsmanagementsystems. Dies geschieht in der Regel zum Ende des Geschäftsjahres und fließt in den Leitungsbericht vor dem Landesverbandsrat ein.

Zu diesem Zweck erstellt der/die Qualitätsmanagementbeauftragte einen Bericht über die Wirksamkeit und Entwicklungsbedürfnisse unseres Managementsystems. Dieser Bericht dient der Leitung als Grundlage für die Bewertung des Managementsystems.

### **Vorgehensweise und Eingaben für die Bewertung**

Als Eingaben für die Beurteilung der Effizienz des Managementsystems werden im Bericht zum Managementsystem berücksichtigt:

- Aktualität der Qualitätspolitik;
- Die Ergebnisse der Selfassessments;
- Erfüllung der Qualitätsziele und der Grad der Identifikation der hauptamtlichen und ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen;
- Ergebnisse der Teilnehmerinnen und Teilnehmerzufriedenheit / Auswertung der Befragungsergebnisse;
- Stand der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiterqualifikation durch systematische Aus- und Weiterbildung;
- Ergebnisse der internen Audits;
- Funktion des Dokumentenlenkungssystems;
- Bewertung der Angemessenheit der verfügbaren Ressourcen und Mittel.

### **Ergebnisse der Bewertung des Managementsystems**

Festgestellte Abweichungen von unseren Qualitätszielen und Qualitätsleitsätzen, die den vorgegebenen Leistungsstandard beeinträchtigen, werden im Rahmen von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen erfasst, verfolgt und nachhaltig beseitigt. Die Wirksamkeit entsprechender Maßnahmen wird durch Überwachungsmaßnahmen sichergestellt.

Auf der Basis dieser Bewertung werden:

- neue Qualitätsziele festgelegt oder bestehende revidiert;
- weitergehende Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen festgelegt;
- Die Kontinuität des Verbesserungsprozesses gesichert.