

## **Qualitätsmanagement Handbuch der KVHS Salzlandkreis**

### Gültigkeit

Das QM System hat Gültigkeit für die gesamte KVHS Salzlandkreis.

### Inhalt

Teil 1: Qualitätsmanagementhandbuch (für den öffentlichen Gebrauch)

Teil 2: Qualitätsmanagementhandbuch (für den internen Gebrauch)

- Handbuch
- Leitfäden und Fließschemata
- Formulare und Dokumente
- Mitgeltende Unterlagen, Dienstanweisungen

Freigegeben durch die Leiterin der KVHS Frau Änne Forisch am 07.05.2013  
Überarbeitet am 27.04.2017

KVHS Salzlandkreis  
Augustapromenade 44  
06449 Aschersleben  
Telefon: 03471-684-624012  
Fax: 03471 684 2870  
Mail: [kvhs@kreis-slk.de](mailto:kvhs@kreis-slk.de)  
Internet: [www.vhs.salzlandkreis.de](http://www.vhs.salzlandkreis.de)

<b>0.</b>	<b>Vorwort</b>	<b>5</b>
<b>1.</b>	<b>Qualitätspolitik und Qualitätsziele</b>	<b>7</b>
<b>1.1</b>	<b>Qualitätspolitik</b>	<b>7</b>
1.1.1	Auftrag	7
1.1.2.	Adressaten und Teilnehmende	7
1.1.3.	Angebot	7
1.1.4.	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	8
1.1.5.	Kursleiterinnen und Kursleiter	8
1.1.6	Projektleiter/-leiterinnen und Teamcoaches	
<b>1.2.</b>	<b>Qualitätsziele</b>	<b>8</b>
<b>2.</b>	<b>Organigramm</b>	
<b>3.</b>	<b>Qualitätsmanagementsystem</b>	<b>9</b>
<b>3.1.</b>	<b>Aufbau und Struktur des Qualitätsmanagementhandbuchs</b>	<b>10</b>
<b>3.2.</b>	<b>Der Qualitätsmanagementbeauftragte</b>	<b>10</b>
<b>3.3</b>	<b>Interne Qualitätsaudits</b>	<b>10</b>
<b>3.4</b>	<b>Managementbewertung</b>	<b>11</b>
<b>4.</b>	<b>Hauptprozesse</b>	<b>11</b>
<b>4.1</b>	<b>Das Kernprogrammangebot</b>	<b>11</b>
<b>4.2</b>	<b>Auftragsmaßnahmen</b>	<b>12</b>
4.2.1	AZAV Maßnahmen	12
4.2.2	Fort-und Weiterbildung	12
4.2.3	Bildung auf Bestellung	12
<b>4.3</b>	<b>Integrationskurse, berufsbezogene Deutschsprachkurse und Einbürgerungstests</b>	<b>12</b>
<b>4.4</b>	<b>Bildungsprämienberatung</b>	<b>12</b>
<b>5.</b>	<b>Prozessbeschreibungen</b>	<b>13</b>
<b>5.1</b>	<b>Angebotsplanung</b>	<b>13</b>
5.1.1	Planung des Kernangebots in den Programmbereichen 1-7	13
5.1.2	Planung von Auftragsmaßnahmen	13
5.1.3	Planung von Integrationskursen und berufsbezogenen Deutschsprachkursen	13
<b>5.2</b>	<b>Programmerstellung</b>	<b>14</b>
5.2.1	Auswahl und Verpflichtung von Kursleiterinnen und Kursleitern	14
5.2.2	Raumplanung	14
5.2.3	Kurseingabe in das VHS-Verwaltungsprogramm KuferSQL	14
5.2.4	Quartalsflyer Erstellung	14

<b>5.3</b>	<b>Teilnehmerakquise - Presse- und Öffentlichkeitsarbeit</b>	15
5.3.1	Veröffentlichung des VHS-Programms im Internet	15
5.3.2	Publikationen, Printmedien	15
5.3.3	Pressearbeit	15
<b>5.4</b>	<b>Kursverwaltung</b>	16
5.4.1	Kundenberatung	16
5.4.2	Anmeldung von Teilnehmern	16
5.4.3	Abmeldung, Rücktritt von Teilnehmern	16
5.4.4	Umbuchung von Teilnehmern	16
<b>5.5</b>	<b>Durchführung des Kernprogrammangebots</b>	17
5.5.1	Management der Kurs- bzw. Veranstaltungsunterlagen	17
5.5.2	Raumausstattung, Medienmanagement	17
5.5.3	Ausstellen von Teilnahmebescheinigungen und Zertifikaten	17
<b>5.6</b>	<b>Durchführung von Auftragsmaßnahmen</b>	17
<b>5.7</b>	<b>Durchführung von Integrationskursen, berufsbezogenen Deutschsprachkursen und Einbürgerungstests</b>	18
<b>5.8</b>	<b>Bildungsprämienberatung</b>	18
<b>5.9</b>	<b>Kundenzufriedenheit</b>	19
5.9.1	Beschwerdemanagement	19
5.9.2	Teilnehmerbefragung	19
5.9.3	Teilnehmerstabilität	19
<b>5.10</b>	<b>Zahlungsverkehr</b>	20
5.10.1	Teilnehmergebühren	20
5.10.2	Barzahlung, Kasse für Einzelveranstaltungen	20
5.10.3	Gebührenbescheid	20
5.10.4	Mittelabforderung	20
5.10.5	Eingangsrechnung	20
5.10.6	Rücklastschriften	20
5.10.7	Mahnwesen	20
5.10.8	Erstattung von Teilnehmergebühren	21
5.10.9	Honorarzahlungen	21
<b>5.11</b>	<b>Beschaffung, Inventarisierung</b>	21
5.11.1	Bestellung von allgemeinem Bürobedarf, Lehr- und Unterrichtsmitteln	21
5.11.2	Inventarisierungsvorgaben	21
5.11.3	Inventarisierungsdurchführung	21
<b>5.12</b>	<b>Haftungs- und datenrechtliche Aspekte</b>	22
5.12.1	Haftung der Teilnehmer/-innen und Kursleiter/-innen	22
5.12.2	Schutz der Teilnehmerdaten	22
5.12.3	Schutz der Kursleiterdaten	22

<b>6.</b>	<b>Führung und Steuerung</b>	<b>23</b>
<b>6.1</b>	<b>Die KVHS als kommunale Bildungseinrichtung des Salzlandkreises</b>	<b>23</b>
6.1.1	Organisatorische Einbindung der KVHS in die Bildungsakademie	23
6.1.2	KVHS- Beirat	23
<b>6.2</b>	<b>Strategische Entwicklungsplanung</b>	<b>23</b>
<b>6.3</b>	<b>Controlling</b>	<b>24</b>
6.3.1	Zielplanung des Weiterbildungsprogramms	24
6.3.2	Finanzplanung und Haushaltscontrolling	24
6.3.3	Statistik	24
6.3.3.1	VHS-Statistiken	24
6.3.3.2	DVV- Statistik und Landes- Statistik der VHS Sachsen-Anhalt	24
<b>6.4</b>	<b>Personal</b>	<b>25</b>
6.4.1	Mitarbeiter	25
6.4.1.1	Hauptamtliche pädagogische Mitarbeiter (HPM)	25
6.4.1.2	Verwaltungsmitarbeiter	25
6.4.1.3	Projektmitarbeiter	25
6.4.1.4	Kursleiter	25
6.4.1.5	Mitarbeiter im Bereich Gebäudemanagement	25
6.4.2	Weiterbildung	26
6.4.3	Personalentwicklung und –planung	26
6.4.4	Personalführung	28
6.4.4.1	Leitungsteamsitzungen	28
6.4.4.2	Verwaltungsteamsitzungen	29
6.4.4.3	HPM- Konferenzen	29
6.4.4.4	Team-Besprechungen	29
6.4.4.5	Mitarbeitergespräche/ LOB-Gespräche	29
<b>7</b>	<b>Dokumentenverwaltung</b>	<b>30</b>
<b>7.1</b>	<b>Qualitätsrelevante Dokumente: Leitfäden, Fließschemata, Formulare, Mitgeltende Unterlagen, Dienstanweisungen</b>	<b>30</b>
<b>7.2</b>	<b>Dokumente in der EDV</b>	<b>30</b>
<b>7.3</b>	<b>Archivierung und Aufbewahrungsfristen von Aufzeichnungen</b>	<b>30</b>
<b>7.4</b>	<b>Datenschutz</b>	<b>30</b>

### **0. Vorwort**

Die KVHS des Salzlandkreises besteht in ihrer jetzigen Organisationseinheit seit dem Sommer 2007. Sie entstand durch das Zusammenlegen von drei regional tätigen Volkshochschulen, von denen zwei zertifiziert nach LQW 2 waren.

Entscheidende Grundsatzdokumente der täglichen Arbeit wie Satzung, Gebühren- und Honorarsatzung, werden seit Januar 2008 nach ihrer Beschlussfassung durch den Kreistag des SLK einheitlich angewendet und regelmäßig aktualisiert. Die KVHS SLK arbeitet seitdem nach den Grundsätzen und Strukturen des Qualitätsmanagementsystems „LQW3“.

Das vorliegende Qualitätshandbuch ist seit 2013 Basis unseres Qualitätsmanagements und wird regelmäßig überarbeitet.

Gegliedert ist dieses Handbuch in jedem einzelnen Kapitel jeweils in die Aussagen zu unseren Prozessen, Systemen und Abläufen und die Aufzählung und Benennung der dafür eingesetzten Dienstanweisungen, Formulare und Leitfäden, Fließschemata und sonstige organisatorische Hilfsmittel, die in digitaler und Papierform vorliegen.

Wichtig ist uns zu zeigen, dass trotz aller regionalen Verteilung und damit auch Spezifika der Standorte der KVHS im Salzlandkreis ein einheitliches Qualitätsmanagement die Basis der Arbeit aller in der Bildungseinrichtung Tätigen ist. Damit wird zum einen gegenüber unseren Kunden ein gleichwertiges Angebot und ein gleich strukturiertes Vorgehen bei der Realisierung dieses Angebotes im gesamten Landkreis gewährleistet und zum anderen erleichtert es die Einarbeitung neuer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen bzw. die gegenseitige Vertretung, auch an anderen Standorten.

Aufgabe dieses Handbuches ist es, die Qualitätsstandards verbindlich festzulegen. Damit ist es in der gesamten Organisationseinheit „KVHS“ – die wiederum Bestandteil der Bildungsakademie ist - gültig.

Die Qualitätspolitik – unser Leitbild – benennt die Basis unseres Handelns, wurde und wird in vielfältiger Form veröffentlicht und kommuniziert und ist auf einen längeren Wirkungszeitraum angelegt.

Die Qualitätsziele entstehen aus der aktuellen Entwicklung heraus, werden zunächst in den unterschiedlichen Gremien der Personalführung formuliert und dann in der jährlichen Qualitätskonferenz zum gemeinsamen Vorhaben erklärt und überwacht.

Das Organigramm zeigt die innere Organisation unseres Trägers und damit die Einbindung unserer Bildungseinrichtung in diese Struktur. Es wird regelmäßig aktualisiert.

Das QM-System erläutert, mit welchen Mitteln, Methoden und Verantwortlichkeiten unsere Organisation die Rechtsvorschriften und Empfehlungen des Anerkennungsbeirates umsetzt.

Die Benennung der Hauptprozesse und die Prozessbeschreibungen stellen das Kernstück des QM Handbuches dar. Die Ausführungen im internen Teil sollen jeden Mitarbeiter, Pädagogen wie Verwaltungsfachkräfte gleichermaßen, in die Lage versetzen, die Planung, Realisierung, Abrechnung und Statistik der Prozesse in unserer Volkshochschule nach klar definierten Qualitätsmaßstäben durchzuführen.

Die Kapitel 6 „Führung und Steuerung“ und 7 „Dokumentenverwaltung“ zeigen am stärksten die Wechselwirkungen zwischen Volkshochschule und der Verwaltung unseres Trägers.

## **QM Handbuch**

---

Personenbezeichnungen in diesem Dokument gelten jeweils in männlicher und weiblicher Form.

Ein Abkürzungsverzeichnis erleichtert die Lesbarkeit dieses Handbuches.

### **Verwendete Kürzel**

ADGA	Allgemeine Dienst- und Geschäftsanweisung für die Verwaltung des Salzlandkreises
ASL-SFT	Aschersleben-Staßfurt
AZAV	Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung
BA	Bildungsakademie
BAMF	Bundesamt für Migration und Flüchtlinge
BBG	Bernburg
BMBF	Bundesministerium für Bildung und Forschung
DVV	Deutscher Volkshochschulverband
ESF	Europäischer Sozialfond
FD	Fachdienst
FDL	Fachdienstleiter
HPM	Hauptamtlich pädagogischer Mitarbeiter
KL	Kursleiter
KVHS	Kreisvolkshochschule
LKVHS	Leiterin Kreisvolkshochschule
LOB	Leistungsorientierte Bezahlung
LQW	Lernerorientierte Qualität in der Weiterbildung
LVA	Landesverwaltungsamt
MA	Mitarbeiter
PB	Programmbereich
QM	Qualitätsmanagement
QMB	Qualitätsmanagementbeauftragter
SB	Sachbearbeiter
SBK	Schönebeck
SBÖ	Sachbearbeiter Öffentlichkeitsarbeit
SGB	Sozialgesetzbuch
SLK	Salzlandkreis
StKo	Standortkoordinator
TN	Teilnehmer
VA	Veranstaltung
VHS	Volkshochschule
VW	Verwaltung

### **1. Qualitätspolitik und Qualitätsziele**

Unsere Qualitätspolitik und unsere Qualitätsziele sind in unserem Leitbild definiert. In diesem beschreiben wir unsere Identität und unseren Auftrag, unsere Kunden, unsere Fähigkeiten und unsere Leistungen, unsere Ressourcen, unsere allgemeinen Unternehmensziele, unsere Werte und was es für uns heißt, dass Lernen gelungen ist. Es ist intern und extern (Aushänge in den Häusern, Internet) kommuniziert und kann somit als das Unternehmensprofil unserer Weiterbildungseinrichtung bezeichnet werden.

#### **1.1 Qualitätspolitik**

##### **1.1.1 Unser Auftrag**

Die Volkshochschule ist eine Erwachsenenbildungseinrichtung in Trägerschaft des Salzlandkreises. Wir arbeiten auf der Grundlage des Erwachsenenbildungsgesetzes des Landes Sachsen-Anhalt und im Rahmen unserer vom Kreistag des Salzlandkreises beschlossenen Satzung. Wir sind eine gemeinnützige Einrichtung, durch das Kultusministerium Sachsen-Anhalt als förderfähig anerkannt und als Mitglied im Landesverband der Volkshochschulen Sachsen-Anhalt e.V. und in unserem Dachverband, dem DVV (Deutscher Volkshochschulverband) organisiert.

Wir verstehen uns als moderner Dienstleister auf den Gebieten Bildung und Kultur und verpflichten uns zur Einhaltung von nachprüfbar und klar definierten Qualitätsstandards in unserer täglichen Arbeit. Unsere wichtigste Aufgabe ist es, ein qualitativ hochwertiges, bedarfsgerechtes und bezahlbares Angebot im gesamten Salzlandkreis vorzuhalten.

##### **1.1.2 Adressaten und Teilnehmende**

Wir sind offen für an Bildung interessierte Bürger (Erwachsene, Jugendliche und Kinder). Des Weiteren richten sich unsere Angebote an Firmen, öffentliche Einrichtungen, Vereine und Verbände, Selbsthilfeeinrichtungen und Kooperationspartner mit spezifischen Zielgruppen. Neben einem sehr breiten Angebot für die Allgemeinheit hält die KVHS auch Angebote vor, mit denen besondere Zielgruppen erreicht werden können, z.B. Berufsschüler, pädagogische MA in Kindertagesstätten, Analphabeten, Migranten.

##### **1.1.3 Angebot**

Das Angebot der KVHS SLK umfasst Kurse und Veranstaltungen in den vom DVV definierten sechs Programmbereichen und außerdem in den Bereichen „Junge Volkshochschule“, „Bildung auf Bestellung“ sowie Studien- und Sprachreisen. Dieses nennen wir unser Kernprogrammangebot.

Darüber hinaus werden wir wie bisher auch Maßnahmen in den Rechtskreisen des SGB II und III durchführen, die durch Vorgaben und Bedarfsbeschreibungen des Auftraggebers gekennzeichnet sind. Auf der Basis dieser Rechtsvorschriften halten wir auch weiterhin für besondere Zielgruppen Angebote und Konzepte vor, die durch Annahme von Bildungsgutscheinen, Beteiligung an Ausschreibungen und auf der Basis der Selbstvornahme durch das Jobcenter zu realisieren sind – sogenannte Auftragsmaßnahmen.

Unsere Werte definieren wir mit:

- Toleranz, Offenheit, Chancengleichheit
- Loyalität
- Kundenorientierung
- Kompetenz und Seriosität
- Angebotsvielfalt
- Bürgernähe

im gesamten Salzlandkreis. Das äußere Erscheinungsbild unserer Einrichtung ist an allen Standorten geprägt durch eine angenehme Atmosphäre, Sauberkeit und Ordnung.

### **1.1.4 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**

Unsere hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verfügen über unterschiedliche Qualifikationen, berufliche Hintergründe und Erfahrungen sowie Interessen. Daraus ergibt sich – verknüpft mit persönlichen Kontakten - ein vielseitiges Wissen, welches in die Planung unseres Kernprogrammangebotes einfließt.

Die Erstellung von Konzeptionen und Unterlagen für Auftragsmaßnahmen erfolgt ebenfalls von diesen MA einzeln oder im Team, je nach Standort, vorhandenen Qualifikationen und/oder Maßeerfahrungen.

Die MA in der KVHS VW verfügen über kaufmännische oder Verwaltungsausbildungen und langjährige Erfahrungen. Sie sind bei Bedarf an den einzelnen Standorten flexibel einsetzbar. Damit werden kompetente Erstberatungen unserer Adressaten und TN und funktionierende Abläufe gewährleistet.

Die MA der KVHS SLK arbeiten in verschiedenen Arbeitsgruppen auf Landesverbandsebene und in regionalen Netzwerken mit. Regelmäßige Weiterbildungen intern und extern werden angeboten und wahrgenommen.

### **1.1.5 Kursleiterinnen und Kursleiter**

Unsere Kursleiterinnen und Kursleiter sind eine unserer wichtigsten Ressourcen.

Wir setzen voraus, dass sie über hohe fachliche und soziale Kompetenzen verfügen. Vor Beginn eines ersten Einsatzes erfassen wir diese in einem Kursleiterprofil. Die Mehrheit unserer Kursleiterinnen und Kursleiter verfügen über Erfahrungen in der Erwachsenenqualifizierung, aber auch junge, gut ausgebildete Absolventen verschiedener Fachrichtungen sind immer willkommen. Regelmäßige Angebote für Weiterbildungen an unsere KL und Feedbacks über deren Teilnahme sind für uns selbstverständlich.

### **1.1.6 Projektleiter/-leiterinnen und Teamcoaches**

Projektleiter/-leiterinnen und Teamcoaches sind freiberufliche Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die für zertifizierte Auftragsmaßnahmen vertraglich gebunden werden. Neben verschiedenen fachlichen Voraussetzungen bringen sie psychologische, pädagogische und soziale Kompetenzen mit, die sie benötigen, um die Zielsetzungen von Bildungs-, Aktivierungs- und Vermittlungsmaßnahmen zu erreichen. Sie setzen in festgelegten Zeiträumen auf der Basis von Konzeptionen und Ablaufplänen die jeweiligen Zielstellungen um. Ihre Aufgaben, Rechte und Pflichten werden vertraglich vereinbart. Ihre Arbeit wird durch ein einheitliches Formularwesen, verschriftlicht im internen Qualitätshandbuch, strukturiert und einheitlich abgebildet. Sie sind partiell in die Abläufe des Bildungsträgers mit eingebunden und erhalten intern Anleitung und gegebenenfalls Möglichkeiten der Fortbildung.

## **1.2 Qualitätsziele**

Unsere Qualitätsziele ergeben sich aus der jährlichen Analyse der erreichten Ergebnisse, der Beobachtung des Bildungsmarktes in der Region und den Perspektiven unseres Trägers. Dokumentiert wird dies in unserem Leitbild.

-Die VHS hat sich im Rahmen der Kreisgebietsreform neu strukturiert und wirkt in der Region als einheitlicher Bildungsträger.

Wir arbeiten an der ständigen Verbesserung, Aktualisierung und Weiterentwicklung unseres Bildungsangebotes in den Hauptprozessen (4.). In jedem Fachbereich wird pro Semester mindestens ein innovatives Angebot konzipiert und entsprechend ausgewiesen und beworben. Die seit 2011 bestehenden neuen Strukturen und Verantwortlichkeiten sind vielfältig kommuniziert und werden durch die Art und Weise unserer Öffentlichkeitsarbeit sichtbar gemacht.



-Die Innere Organisation ist weiterentwickelt

Unsere KVHS und auch ihr Träger sind als Organisationen weiterentwickelt und arbeiten in neuen Strukturen. Die Arbeit mit unserem VHS-Verwaltungsprogramm KuferSQL wird ständig aktualisiert und die Mitarbeiter notwendigerweise geschult. Das Finanzwesen ist auf die Doppik umgestellt. Es gibt Schnittstellen unseres VHS-Verwaltungsprogramms KuferSQL mit dem Haushaltskassenprogramm und mit der BAMF- Datenbank. Die Verantwortlichkeiten sowie Zugangsrechte in den einzelnen Programmen sind geregelt.

Die MA bilden sich regelmäßig fort und nutzen überregionale Möglichkeiten des Erfahrungsaustausches.

Unsere KL erhalten fachbezogenen Weiterbildungsangebote, durch die abgegebenen Feedbackbögen informieren sie uns über deren Realisierung und Einschätzung.

Regelmäßige Kundenbefragungen geben uns Rückschlüsse über die Qualität unserer Angebote und Produkte.

-Strategische Partnerschaften und Kooperationen sind entwickelt

Strategische Kooperationen – dauerhaft oder jeweils für zeitlich begrenzte gemeinsame Aktivitäten - sind vorhanden und werden zielführend realisiert.

Die Mitarbeit in lokalen Netzwerken ist an den einzelnen Standorten verbindlich festgelegt und wird realisiert.

Auftragsmaßnahmen von Firmen und Unternehmen werden nach erfolgten Anfragen zeitnah mit Angeboten untersetzt und realisiert. Weitere Aktivitäten in den Rechtskreisen SGB II und SGB III sind seit erfolgter AZAV-Zertifizierung bereits realisiert und werden weiter geplant bzw. neue Produkte (Maßnahmen) konzipiert.

-Die Außendarstellung der Einrichtung ist weiter ausgebaut

Die Außenwirkung der Standorte hat durch umfangreiche Investitionen optisch sehr gewonnen. Wir arbeiten mit neuen und vereinheitlichten Angebotsprodukten nach einem gemeinsamen Corporate-Design. Die Internetpräsenz ist verbessert und wird ständig weiterentwickelt. Die Gestaltung aller Werbematerialien (Plakate, Flyer, Info-Broschüre, Sonderankündigungen) erfolgt nach einheitlichen Kriterien.

## **2. Organigramm**

Durch die Einbindung der KVHS in den Fachdienst 23 Bildung und Kultur und Amt für Ausbildungsförderung ist ein eigenständiges Organigramm der KVHS nicht vorhanden. Im landkreisinternen Verzeichnis Organigramm SLK ist das Organigramm des FD 23 eingearbeitet und wird regelmäßig aktualisiert.

## **3. Qualitätsmanagementsystem**

Im Jahre 2009 wurde die gesamte VHS SLK nach dem System LQW3 (Lernerorientierte Qualität in der Weiterbildung mit Ausweitung auf Maßnahmen im Rechtskreis des SGB II und III) strukturiert und zertifiziert. Dieses System wird durch unsere Einrichtung fortgeschrieben und dient der Umsetzung unserer Qualitätspolitik in der alltäglichen Arbeit nach unserem Leitbild. Es gewährleistet, dass alle Hauptprozesse (vergl. 4) identifiziert und optimal umgesetzt werden - von der Planung über die Durchführung bis zur Auswertung. Das Ziel unseres täglichen Handelns besteht darin, am Ende der Prozesskette (vergl. 5) ein erfolgreiches Produkt mit zufriedenen Kunden zu haben.

Das QM-Handbuch beschreibt das QM-System und enthält die Ziele und die Methoden unserer Bildungsarbeit sowie die Beschreibung aller für deren Umsetzung erforderlichen Prozesse.

Die Verantwortung für die Realisierung des QM-Systems und dessen ständiger Fortschreibung unterliegt der Leitung der KVHS SLK. Dieser wird unterstützt durch einen Qualitätsbeauftragten.

### **3.1 Aufbau und Struktur des Qualitätsmanagementhandbuches**

Das QM-Handbuch gliedert sich in einen externen und in einen internen Teil.

Im externen Teil des Handbuches befinden sich die Kurz-Beschreibungen der qualitätsrelevanten Prozesse. Im internen Teil des Handbuches sind die Prozesse ausführlich beschrieben und alle Fließschemata, Formulare, Dokumente, Leitfäden sowie weitere Unterlagen unter Einbeziehung der uns durch unseren Träger vorgegebenen Allgemeinen Dienst- und Geschäftsanweisungen (ADGA) zusammenfassend dargestellt.

Das gesamte QM-Handbuch steht allen Mitarbeitern der KVHS SLK digital im Intranet zur Verfügung. In gedruckter Form befindet es sich an jedem der 3 Standorte.

Der externe Teil des QM- Handbuches ist für alle Interessenten (Kunden, Lieferanten, Kooperationspartner, politische Gremien) in den Geschäftsstellen einsehbar oder kann digital zur Verfügung gestellt werden.

### **3.2 Der Qualitätsmanagementbeauftragte**

Für das gesamte QM- System zeichnet die LKVHS verantwortlich und beauftragt mit den operativen Tätigkeiten des Qualitätsmanagements einen QMB. Begleitet und gesteuert wird der QM- Prozess durch eine Steuerungsgruppe, die vom FDL 23 geleitet wird und der neben der LKVHS (gleichzeitig Standortkoordinator ASL-SFT) die QMB (gleichzeitig Standortkoordinator SBK) und der Standortkoordinator BBG angehören.

Der QMB und die Steuerungsgruppe überwachen und koordinieren die qualitätsrelevanten Prozesse, erledigen notwendige Aktualisierungen und führen interne Audits durch. Aufgabe des QMB und der Steuerungsgruppe ist es, bei jedem Mitarbeiter ein Bewusstsein für die Identität des QM- Systems und ein Bewusstsein für die kontinuierliche Qualitätsverbesserung in der täglichen Arbeit zu schaffen.

### **3.3 Interne Qualitätsaudits**

Die im QM- System vereinbarte Qualitätspolitik, ihre Ziele und die Prozesse müssen regelmäßig auf ihre Gültigkeit und Wirksamkeit überprüft werden. Dazu dienen unsere Qualitätsaudits, die wir intern aus Gründen der besseren Verständlichkeit Qualitätskonferenzen nennen.

Die Steuerungsgruppe und der QMB sind für die Planung, Durchführung und Dokumentation verantwortlich. Diese finden einmal jährlich statt. Der Auditplan, der die Ergebnisse des Vorjahresaudits berücksichtigt, ist Bestandteil der Jahresterminplanung, die Mitarbeiter werden rechtzeitig über Termin und Inhalt informiert.

Zusätzliche Audits – auch mit ausgewählten Mitarbeitern - können bei Vorliegen entsprechender Anlässe (kurzfristige, nicht selbst bestimmte Aktualisierungsanlässe, Kundenbeschwerden, Informationen zu neuen Ressourcen, Mitarbeitern, zusätzlichen Auftragsmaßnahmen u.ä.) zeitnah durchgeführt werden.

Die internen Audits werden von der LKVHS und der QMB gemeinsam realisiert.

### **3.4 Managementbewertung**

Die Leitung der KVHS SLK überprüft und bewertet mindestens einmal jährlich die Funktionalität des QM- Systems. Dabei wird kontrolliert, ob die Qualitätspolitik umgesetzt und die Qualitätsziele erreicht werden. Das schafft die Basis für die Einschätzung der Wirksamkeit des QM- Systems und die Richtigkeit der gesetzten Ziele. Bei Abweichungen zu den Zielvorgaben ermittelt die Leitung der KVHS die Ursachen und leitet geeignete Korrekturen ein.

Zeitlich muss die Managementbewertung nach den internen Qualitätsaudits stattfinden – sie dient deren Auswertung – und vor den externen Audits – so können schon eingeleitete Korrekturen nachgewiesen werden.

## **4. Hauptprozesse**

### **4.1 Das Kernprogrammangebot**

Die KVHS SLK ist eine nach dem Erwachsenenbildungsgesetz des Landes Sachsen-Anhalt vom 25.05.1992 geförderte Bildungseinrichtung. Auf der Grundlage des Gesetzes erbringt sie auf dem Gebiet der Erwachsenenbildung Leistungen in eigener pädagogischer Verantwortung, die nach Inhalt und Umfang die Gewähr einer langfristigen und pädagogisch planmäßigen Arbeit bietet und nach Ziel und Inhalt ihrer Veranstaltungen mit der freiheitlichen demokratischen Grundordnung im Sinne des Grundgesetzes für die Bundesrepublik Deutschland im Einklang steht.

Kennzeichen unserer VHS-Arbeit ist unsere prinzipielle Offenheit für alle, die durch weltanschauliche und parteipolitische Unabhängigkeit, wohnortnahe Angebote und eine transparente Gebührengestaltung gesichert wird. Die große Bandbreite der Angebote in den Programmbereichen: Politik – Gesellschaft – Umwelt, Kultur – Gestalten, Gesundheit, Sprachen, Arbeit – Beruf, Grundbildung – Schulabschlüsse ist ausgerichtet an den Orientierungs-, Bildungs- und Qualifizierungsinteressen der TN. Sie dienen der Entfaltung individueller Potenziale, beruflicher Weiterbildung und Qualifikationsanpassungen und tragen zur gesellschaftlichen Integration bei. Mit den Kursangeboten im Bereich Alphabetisierung, Grundbildung und Nachholen von Schulabschlüssen bietet die KVHS SLK auch bildungsbenachteiligten Zielgruppen eine zweite Chance. Weiterhin arbeiten wir flächendeckend als Träger für Integrationskurse.

Als integraler Bestandteil der Bildungsakademie im FD Bildung und Kultur und Amt für Ausbildungsförderung des Salzlandkreises bringt sich die KVHS in ein gemeinsames Angebotsprogramm mit der Kreismusikschule „Bela Bartok“, dem Salzlandmuseum und der Kreisbibliothek ein.

Das angebotene Kernprogramm an Kursen gliedert sich inhaltlich in folgende Programmbereiche:

1. Mensch und Gesellschaft
2. Kulturelle Bildung
3. Gesundheit und Wohlbefinden
4. Fremdsprachen
5. Berufliche Weiterbildung/EDV
6. Schulabschlüsse/Alphabetisierung
7. Junge Volkshochschule

### **4.2 Auftragsmaßnahmen**

#### 4.2.1 AZAV Maßnahmen

In regelmäßigen Abständen erfolgen Absprachen zwischen der LKVHS und den regionalen Standortverantwortlichen des Jobcenters SLK zu arbeitsmarktlichen Erfordernissen (TN bezogen, Berücksichtigung der Entwicklung der regionalen Wirtschaft).

Derzeit hält die KVHS SLK 5 AZAV zertifizierte Maßnahmen nach SGB II und III vor, diese können an den zugelassenen KVHS Standorten vereinbart und durchgeführt werden.

#### 4.2.2 Fort- und Weiterbildung

Die MA der KVHS Salzlandkreis haben sich das Ziel gesetzt, Fort- und Weiterbildung gezielt für klein- und mittelständische Unternehmen, insbesondere in den Programmbereichen Fremdsprachen und Berufliche Weiterbildung / EDV anzubieten. Firmeninterne Schulungen werden auf den Bedarf und Betriebsablauf durch ein individuelles Schulungskonzept und -angebot abgestimmt.

#### 4.2.3 Bildung auf Bestellung

Das Angebot „Bildung auf Bestellung“ beinhaltet auf Nachfrage die Organisation und Durchführung von Kursen, Vorträgen oder Seminaren in Einrichtungen außerhalb der KVHS. Die angebotene Themenbreite umfasst das gesamte Kernangebot.

### **4.3 Integrationskurse, berufsbezogene Deutschsprachkurse und Einbürgerungstests**

Die KVHS Salzlandkreis führt an drei Standorten Integrationskurse und berufsbezogene Deutschsprachkurse nach den Richtlinien des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge (BAMF) sowie Einbürgerungstest durch. Die dafür erforderlichen Trägerlizenzen sind vorhanden und werden jeweils fristgerecht zur Verlängerung beantragt. Qualitätsstandards, Konzepte und Rahmenbedingungen für die Durchführung der Kurse und Einbürgerungstests werden vom BAMF vorgegeben und kontinuierlich vor Ort geprüft.

### **4.4 Bildungsprämienberatung**

Seit 2009 ist die KVHS SLK anerkannte Beratungsstelle für die „Bildungsprämie – Prämienberatung“ im Auftrag des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF). An den Standorten der KVHS in Aschersleben, Bernburg und Schönebeck ist jeweils ein HPM als Prämienberater tätig.

### **5. Prozessbeschreibungen**

#### **5.1 Angebotsplanung**

Bildungsmaßnahmen sind für uns alle offenen, projektgeförderten und vertraglichen Maßnahmen, die das Spektrum unserer Arbeit ausmachen. Das gilt auch für Maßnahmen nach SGB II und III.

Alle notwendigen inhaltlichen und organisatorischen Schritte sowie die Verantwortlichkeiten sind in Form von Fließschemata für die Planung, Durchführung und Auswertung von Kursen und Maßnahmen geregelt.

##### **5.1.1 Planung des Kernangebots in den Programmbereichen 1-7**

Die Angebotsplanung der KVHS Salzlandkreis erfolgt unter Berücksichtigung und Hinzuziehung einer Vielzahl von Daten und Informationsquellen quartalsweise. Um ein zeitgemäßes Angebot gewährleisten zu können, ist eine ständige Weiterentwicklung der vorhandenen Programmstruktur beziehungsweise die kritische Reflexion über die bestehenden Angebote unabdingbar. Kursleiter, die bereits für die KVHS tätig sind erhalten 2x im Jahr das Formular zur Kursplanung und können dort ihre Planungen von Fortsetzungskursen oder Neuangeboten für jeweils 2 Quartale einreichen und mit dem HPM konkret absprechen.

##### **5.1.2 Planung von Auftragsmaßnahmen**

Die Planung von AZAV zertifizierten Maßnahmen nach SGB II und III erfolgt in Absprache mit den regional tätigen Standortbeauftragten des Jobcenters SLK. Das Fließschema „Planung von Kursen und Maßnahmen“ dient als Grundlage für die Erstellung der Konzeption und inhaltlichen und organisatorischen Planung. Die Auswahl der Kursleiter erfolgt analog dem Fließschema „Auswahl, Verpflichtung von Kursleitern“.

Die inhaltliche Planung von Maßnahmen für öffentliche Auftraggeber (Kreisverwaltung, Stadtverwaltungen, kommunale Einrichtungen, ...) und nicht-öffentliche Auftraggeber (Firmenschulungen) erfolgt analog dem Fließschema „Planung von Kursen und Maßnahmen“. Die potentiellen Auftraggeber fordern aufgrund ihres Schulungswunsches (Inhalte, Umfang, Termine, Kosten,...) ein Angebot am in Frage kommenden Standort der KVHS ab. Die Erarbeitung des Angebotes erfolgt in Verantwortung des StKo nach vorgegebenen Kriterien. Nach der Auftragsbestätigung (Vertrag über eine Schulung) erfolgt die Kursleiterauswahl.

##### **5.1.3 Planung von Integrationskursen und berufsbezogenen Deutschsprachkursen**

Seit 2005 führt die KVHS Salzlandkreis an mehreren Standorten Integrationskurse und seit 2017 berufsbezogene Deutschsprachkurse nach den Richtlinien des BAMF durch. Die KVHS hat Zulassungen für:

- allgemeine Integrationskurse und berufsbezogene Deutschsprachförderung
- Integrationskurse mit Alphabetisierung
- als Teststelle

Die Planung dieser Kurse erfolgt auf der Grundlage der aktuellen Verordnungen. Darin sind die Curricula, die Qualitätsstandards und die Prüfungsdurchführung geregelt. Ebenso ist die Veröffentlichung dieser Kurse im KursNET – einer Datenbank der Arbeitsagentur – verpflichtend festgeschrieben. In diesen Kursen werden nur Kursleiter eingesetzt, die auf der Basis ihrer Qualifikation vom BAMF eine Zulassung erhalten haben.

### **5.2 Programmherstellung**

#### **5.2.1 Auswahl und Verpflichtung von Kursleiterinnen und Kursleitern**

Neue KL gewinnt die KVHS durch Initiativbewerbungen potentieller KL (schriftlich, telefonisch, persönlich) und über aktive KL- Akquise (u.a. Zeitungsannoncen, gezielte Suche in Fachkreisen, Internetseite).

Nach Bewerbungseingang erfolgt die Bewertung der Unterlagen durch den verantwortlichen HPM. Erscheint der Bewerber aufgrund mangelnder Qualifikationen nicht geeignet oder soll das Angebot grundsätzlich nicht in das Programm aufgenommen werden, werden die Unterlagen mit einem Absageschreiben zurückgesendet. Erscheint der Bewerber geeignet, so wird er zu einem persönlichen Vorstellungsgespräch eingeladen.

In diesem Gespräch werden wichtige Auswahlkriterien wie z.B.: die Qualifikation des Bewerbers, Praxiserfahrung, Referenzen, Erscheinungsbild, Honorarvorstellungen, etc. besprochen. Wird der Bewerber nach dem Vorstellungsgespräch für geeignet gehalten, erfolgt die Vereinbarung über eine Kursleitung mit möglichst konkreter Absprache der Rahmenbedingungen. Eine Einführung in die organisatorischen Abläufe erfolgt über den zuständigen HPM unter Verwendung des Fließschemas „Beratung der Kursleiter“. Für KL und andere pädagogische Mitarbeiter die in AZAV zertifizierten Maßnahmen tätig werden, findet das Formular „F.1- Erhebungsbogen Personal“ Anwendung.

Bei Kursleitern, die in Kursen mit ausschließlich Minderjährigen eingesetzt werden, ist die Vorlage eines erweiterten Führungszeugnisses verpflichtend.

Der HPM hat die Möglichkeit in den Kursen zu hospitieren, um das Auftreten des KL, die Vermittlung von Kenntnissen und den Umgang mit den TN einschätzen zu können und ggf. im Gespräch mit dem KL Änderungen anzustreben.

#### **5.2.2 Raumplanung**

Alle von der KVHS für Kurse und Veranstaltungen genutzten Räume sind im VHS-Verwaltungsprogramm KuferSQL hinterlegt. Sperrzeiten (Fremdbelegungen, Feiertage, Ferienzeiten) werden, soweit sie zu Planungsbeginn bekannt sind, als Sperrzeit zusätzlich eingetragen. Bei der Kursanlage im VHS-Verwaltungsprogramm KuferSQL werden Doppelbelegungen und zeitliche Überschneidungen angezeigt. In diesen Fällen vereinbaren die betroffenen HPM Lösungen.

Die Nutzung landkreiseigener Schulräume und Sporthallen erfolgt schriftlich mit dem „Antrag Nutzung Sportstätten“ bzw. „Antrag Nutzung Schulräume“ im FD 23.2.

Die Beantragung von Räumlichkeiten anderer Träger erfolgt nach Absprache schriftlich per Anschreiben oder Vereinbarung.

#### **5.2.3 Kurseingabe in das VHS-Verwaltungsprogramm KuferSQL**

Nach Abschluss der Kursplanung durch die HPM erhält die VW alle relevanten Angaben zur Eingabe in das VHS-Verwaltungsprogramm KuferSQL. Die Kursangebote untergliedern sich in 7 Programmbereiche und werden mit der Vergabe einer Kursnummer einem Programmbereich zugeordnet. Orientierung für das Anlegen von Kursen gibt der Leitfaden „Anlegen von Kursen in KuferSQL“. Für eine Veröffentlichung im Internet wird nach Kontrolle der eingegebenen Daten durch die Stko der Kurs über den WEB Button freigeschaltet.

#### **5.2.4 Quartalsflyer-Erstellung**

Die KVHS veröffentlicht die Programmangebote standortbezogen im Quartalsrhythmus. Zusätzlich wird im 1. und 3. Quartal je ein Flyer mit dem Angebot im Bereich Sprachen veröffentlicht. Der zeitliche („Zeitplan zur Vorbereitung Printmedien“) und organisatorische „Erstellung des Quartalsflyers“ Ablauf ist geregelt.

### **5.3 Teilnehmerakquise - Presse- und Öffentlichkeitsarbeit**

#### 5.3.1 Veröffentlichung des KVHS-Programms im Internet

[www.vhs.salzlandkreis.de](http://www.vhs.salzlandkreis.de)

Sämtliche kursbezogenen Daten werden für den Internetauftritt der KVHS SLK direkt aus dem VHS-Verwaltungsprogramm KuferSQL genutzt. Dementsprechend ist bei der Neuanlage von Kursen die Kategorie „Web“ zu berücksichtigen. Der Internetauftritt wird durch den jeweiligen Stko nach Kontrolle aller relevanten Kursdaten frei geschaltet. Änderungen an den statischen Internetseiten werden vom SBÖ bzw. Internetprogrammierer des SLK auf Anforderung der KVHS vorgenommen.

#### 5.3.2 Publikationen, Printmedien

Die Quartalsflyer werden an den Standorten nach einem Verteilungsplan verteilt. Durch die Kooperation mit der Salzlandsparkasse werden die Quartalsflyer in allen Filialen der Salzlandsparkasse zur Mitnahme ausgelegt. Die Erstellung von zusätzlichen Printmedien (Broschüren, Flyer, Plakate) zur Bewerbung von Kursen und Veranstaltungen erfolgt rechtzeitig vor Veranstaltungsbeginn. Der zuständige HPM entscheidet, welche Kurse, Vorträge, Veranstaltungsreihen etc. beworben werden sollen und beauftragt die SBÖ mit der Erstellung von Flyern, Plakaten und Handzetteln. Bei extern zu vergebenden Layout –und Druckaufträgen ist zusätzlich eine Abstimmung mit der KVHS-Leitung erforderlich.

#### 5.3.3 Pressearbeit

Die HPM können für einzelne Kurse, Veranstaltungen und Veranstaltungsreihen nach eigener Einschätzung Pressemitteilungen erstellen, diese werden über die Pressestelle des SLK an die örtliche Presse oder über örtliche Presseverteiler versendet. Jeder Stko bzw. die LKVHS entscheiden selbständig über die Veröffentlichung einer Annonce in der lokalen Presse bzw. regionalen Anzeigen- und Veranstaltungsblättern im Rahmen des für den Standort zur Verfügung stehenden Finanzbudgets. Pressegespräche können nur über die Pressestelle oder das Büro des Landrates durchgeführt werden.

### **5.4 Kursverwaltung**

#### 5.4.1 Kundenberatung

Kunden im Sinne der KVHS und des Leitbildes unserer Einrichtung sind an Bildung interessierte Bürger, sowie Vertreter von Firmen und Einrichtungen, die sich mit Fragen und Anliegen an uns wenden.

#### 5.4.2 Anmeldung von Teilnehmern

Sofern ein Platz in dem gewünschten Kurs frei ist - sowie ggf. nach erfolgter Beratung -, können TN den Kurs buchen. Sollte der Kurs bereits ausgebucht sein, so wird der TN auf Wunsch auf die Warteliste gesetzt und im Fall, dass ein Kursplatz vor Kursbeginn frei wird, über die Möglichkeit informiert, in den Kurs einzusteigen. Erst eine schriftliche Anmeldung auf der Anmeldekarte, per Email, Fax oder Internet ist verbindlich. Anmeldebestätigungen werden nicht versendet. Eine Benachrichtigung erfolgt nur, wenn die Veranstaltung nicht stattfindet oder Termin- bzw. Ortsänderungen notwendig werden (siehe Nutzungsordnung). Bei der Anmeldung des Teilnehmers auf der Internetseite wird automatisch eine Anmeldebestätigung per Email zugesandt.

#### 5.4.3 Abmeldung, Rücktritt von Teilnehmern

Bei Abmeldungen wird überprüft, ob diese nach den Rücktrittsbedingungen der KVHS SLK form- und fristgerecht sind und somit eine Stornierung mit ggf. einer Erstattung der Teilnehmergebühr oder Einrichtung eines Teilnehmerguthabens möglich ist. Bei Nichtanerkennung der Gründe wird die volle Teilnehmergebühr fällig.

#### 5.4.4 Umbuchung von Teilnehmern

Teilnehmer/-innen 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 dem HPM.



### **5.5 Durchführung des Kernprogrammangebots**

#### 5.5.1 Management der Kurs- bzw. Veranstaltungsunterlagen

Kurse und Veranstaltungen können in der Regel nur bei Erreichen einer bestimmten Mindestteilnehmerzahl bzw. bei Kostendeckung durchgeführt werden. Rechtzeitig vor Beginn der Veranstaltung wird durch die HPM bzw. SB VW geprüft, ob die Mindestteilnehmerzahl erreicht ist oder eine nötige Kostendeckung durch Teilnehmergebühren vorliegt. Wird dies nicht erreicht, entscheidet der HPM über eine Verschiebung oder Ausfall. Da die Tendenz zur immer kurzfristigeren Kursanmeldung besteht, kann eine Kursabsage in Einzelfällen nach Rücksprache mit dem KL auch kurzfristig vor Veranstaltungsbeginn erfolgen.

Beginnt ein Kurs, erstellt der SB VW /SB Organisation am jeweiligen Standort die für die Kursdurchführung notwendigen Dokumente. Die Teilnehmerliste wird zu Kursbeginn von den TN ausgefüllt und durch den KL an die VW zurückgegeben. Die Anwesenheitsliste muss zu jedem Kurstermin durch den KL geführt werden und wird zum Ende des Kurses in der VW zum Verbleib abgegeben. Der KL rechnet seine erteilten Unterrichtsstunden monatlich in der VW des Standortes ab. Der SB VW / Organisation kontrolliert die Eintragungen und reicht das Formular nach Unterschrift und Freigabe durch den Stko an den SB Haushalt weiter. Spätestens in der zweiten Veranstaltung erhalten die TN die Gebührenbescheide. Die notwendigen Dokumente sind im VHS-Verwaltungsprogramm KuferSQL hinterlegt und werden entsprechend ausgedruckt.

#### 5.5.2 Raumausstattung, Medienmanagement

Die Unterrichtsräume der KVHS SLK sind grundsätzlich mit Overheadprojektor, CD Spieler und Wandschreibtafeln ausgestattet. Werden gesonderte Medien benötigt, wird nach Absprache mit dem KL die entsprechende Technik etc. bereitgestellt. Ist eine besondere Bestuhlung erforderlich, bekommt der MA Gebäudemanagement am entsprechenden Standort die Aufgabe zur Erledigung.

#### 5.5.3 Ausstellen von Teilnahmebescheinigungen und Zertifikaten

Die VW erstellt gebührenfrei für alle TN an Weiterbildungskursen auf Wunsch einfache Teilnahmebescheinigungen in Briefform. Die Kurse aus dem Programmbereich Gesundheit werden durch eine Prüfung durch die Krankenkassen auf Anerkennung als Präventionskurs gelistet. Die TN dieser Kurse erhalten von der VW automatisch am Ende des Kurses eine Präventionsbescheinigung gebührenfrei. Zertifikate werden ausschließlich nur nach Teilnahme an einer Prüfung erstellt. TN einer Auftragsmaßnahme bzw. mit Bildungsgutschein erhalten eine Maßnahmebezogene Teilnahmebescheinigung. Die Vorlagen für die Bescheinigungen sind im VHS-Verwaltungsprogramm KuferSQL hinterlegt.

### **5.6 Durchführung von Auftragsmaßnahmen**

Die Durchführung von Auftragsmaßnahmen erfolgt anhand des abgeschlossenen Vertrages über eine Schulung. Die Abläufe sind im Fließschema „Durchführung von Kursen und Maßnahmen“ dargestellt. Im Nachgang wird die durchgeführte Auftragsmaßnahme ausgewertet und die im Vertrag festgelegten Dokumente erstellt und eingereicht.

AZAV zertifizierte Maßnahmen werden realisiert auf der Grundlage von „Festlegungen der Grundsätze über die Zusammenarbeit des Jobcenter Salzlandkreises und der KVHS SLK für die Umsetzung der Maßnahme [Bezeichnung der Maßnahme]“.

### **5.7 Durchführung von Integrationskursen, berufsbezogenen Deutschsprachkursen und Einbürgerungstests**

Die Durchführung der Integrationskurse erfolgt auf der Grundlage der Integrationskursverordnung und die Durchführung der berufsbezogenen Deutschsprachkurse auf der Grundlage der „Verordnung über die berufsbezogene Deutschsprachförderung“ (Deutschsprachförderverordnung – DeuFöV). Darin sind die Teilnahmeberechtigten, das Ziel, die Pflichten des Kursträgers und die Struktur der Kurse einschließlich der Vorgaben für die jeweilige Zertifikatsprüfung verbindlich festgeschrieben.

Die KVHS bietet Bürgern die Möglichkeit, sich für einen Einbürgerungstest anzumelden. Die Prüfungstermine werden nachfrageorientiert festgesetzt und über das VHS-Verwaltungsprogramm KuferSQL allen Standorten der KVHS bekannt gegeben. Spätestens drei Wochen vor dem Prüfungstermin meldet die KVHS die TN mittels Formblatt an die zuständige Regionalstelle des BAMF. Diese stellt dann für jeden TN die Testunterlagen zur Verfügung. Die Prüfung findet auf der Grundlage der BAMF- Prüfungsordnung statt.

### **5.8 Bildungsprämienberatung**

Mit Zuwendungsbescheid vom 06. Juli 2009 ist die KVHS anerkannte Beratungsstelle für die „Bildungsprämie – Prämienberatung“. Ausgebende Stelle ist das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF). Die Bildungsprämie wird aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds (ESF) finanziert. Der Ablauf der Prämienberatung ist durch die ausgebende Stelle kommuniziert ([www.bildungspraemie.info](http://www.bildungspraemie.info)) und geregelt.

An den Standorten der KVHS in ASL, BBG und SBK ist jeweils ein HPM als Prämienberater tätig. Einer der HPM ist als Projektleiter eingesetzt. Die Prämienberater mussten sich in einem Tagesseminar der Regiestelle, der Johannes Gutenberg-Universität Main, hinsichtlich dieser zusätzlichen Tätigkeit weiterbilden.

Interessenten für die Bildungsprämie vereinbaren telefonisch oder per Mail, die Adressen sind über die Plattform des BMBF veröffentlicht, mit einem der Berater einen vor Ort Beratungstermin. In der Bildungsberatung werden die inhaltlichen und formellen Voraussetzungen zum Erhalt der Bildungsprämie geprüft und Weiterbildungsangebote und deren Anbieter ausgewählt.

### **5.9 Kundenzufriedenheit**

#### **5.9.1 Beschwerdemanagement**

Ein wichtiges Instrument zur Überprüfung und Verbesserung der Qualität der angebotenen Leistungen der KVHS ist ein aktives Beschwerdemanagement. Eingehende Anregungen, Kritik und Beschwerden sind wichtige Hinweise für mögliche Verbesserungen zu Zielen, Inhalten, Methoden, personellen und sächlichen Bedingungen, die sich aus dem Bildungsprozess ergeben. Sie können von TN, KL sowie von weiteren Vertragspartnern geäußert werden. Beschwerden können telefonisch, schriftlich oder persönlich generell an jeden MA der KVHS übergeben werden. Bei telefonischen und persönlich vorgebrachten Beschwerden sind sie als Gesprächsnotiz schriftlich festzuhalten. Dem Beschwerdeführer steht in jedem Fall die Sprechzeit der jeweiligen Verantwortlichen zur persönlichen Klärung der Angelegenheiten offen. Beschwerden, die mit dem pädagogischen Prozess im Zusammenhang zu bringen sind, werden vom zuständigen HPM bearbeitet. Beschwerden zu sächlichen Bedingungen des Bildungsprozesses sind nach Information des zuständigen HPM dem Stko zur Klärung zuzuleiten. Beschwerden von übergeordneter Tragweite und über Angestellte der KVHS sind durch die Stko an die LKVHS zu übergeben. Nach Lösung des Problems wird mit Erledigungsvermerk die Gesprächsnotiz im Ordner „Schriftverkehr“ abgelegt. Schriftlich eingegangene Beschwerden sind nach Lösung in derselben Form zu beantworten. Der Vorgang ist dem Stko vor Abgang zur Kenntnis vorzulegen. Die Dokumentation aller Beschwerden im Bereich des Kernprogramms obliegt dem Stko und wird über das VHS-Verwaltungsprogramm KuferSQL dokumentiert.

TN in AZAV Maßnahmen haben die Möglichkeit für ihr Anliegen den gesonderten „Beschwerdebogen“ zu nutzen.

#### **5.9.2 Teilnehmerbefragung**

Die KVHS SLK führt 1-mal im Jahr eine Teilnehmerbefragung durch. Befragt wird aus jedem PB mindestens 1 Kurs mit mehr als vier Kursterminen, wobei neue Kursangebote bzw. Kurse mit neuen KL auch gesondert befragt werden können. Die Inhalte der Fragebögen beziehen sich auf die Akquisition der Kunden, die Organisation und den Service, die Rahmenbedingungen (Raum- und Sachausstattung), Kursinhalte und Vermittlung und die Kompetenzen der KL. Die Antwortmöglichkeiten lassen keine neutrale Meinung zu, um eine konkrete Aussage zu erhalten.

In allen Programmbereichen werden die gleichen Fragebögen eingesetzt. Zielgruppen für Fragebogenaktionen sind unsere TN. Die Auswertung der Evaluation erfolgt zeitnah. Das Feedback an die KL erfolgt in einem persönlichen Gespräch zwischen KL und HPM. Gemeinsam getroffene Festlegungen sind in Gesprächsprotokollen festzuhalten. Durch das Team erkannte verallgemeinerungswürdige Ansätze sind in den jährlich stattfindenden KL-Beratungen zu thematisieren. Das Feedback an die TN erfolgt durch den HPM in der Regel durch ein Gruppengespräch zum Kursende.

TN in AZAV Maßnahmen bearbeiten am Ende der Maßnahme den gesonderten Feedback Bogen.

#### **5.9.3 Teilnehmerstabilität**

In Kursen mit mehr als vier VA führen die KL Anwesenheitslisten. Diese werden zum Ende des Kurses an die VW zurückgegeben. Hierdurch wird die Teilnehmerstabilität bzw. die Abbruchquote überwacht, die aufschlussreich für die Qualität der Veranstaltung sein kann. Bei mehr als drei unbegründeten Fehltagen eines TN werden durch die VW/ HPM die Gründe des Fernbleibens beim TN erfragt und ev. Schlussfolgerungen oder mögliche Änderungen auch mit dem KL besprochen. Eine Information über mehrmaliges Fehlen eines TN kann durch den KL auch während des Kurses in der VW eingereicht werden.

### **5.10. Zahlungsverkehr**

#### 5.10.1. Teilnehmergebühren

Die Gebührenpflicht entsteht mit der verbindlichen Anmeldung zu einer VA/ Kurs (siehe Gebühren- und Honorarsatzung).

Die Teilnehmergebühren können in Form einer Überweisung, einer Lastschrift oder auch in Form einer Ratenzahlung entrichtet werden. Voraussetzung für die Zahlung in Teilbeträgen ist die Teilnahme am Lastschriftverfahren. Die Zahlungsweise legt der TN mit seiner Anmeldung fest.

In jedem Fall bekommt der TN zu Kursbeginn entsprechend seiner gewünschten Zahlungsart einen Gebührenbescheid, in dem auch die Fälligkeit vermerkt ist. Die Gebühren werden in der Regel 10 Tage nach der Bekanntgabe des Gebührenbescheides fällig. Der Gebührenbescheid ist als Vorlage im VHS-Verwaltungsprogramm KuferSQL hinterlegt.

#### 5.10.2. Barzahlung/ Kasse für Einzelveranstaltungen

Bei Einzelveranstaltungen und Vorträgen kann die Gebühr in bar vor Ort entrichtet werden. Die Einnahmen werden im VHS-Verwaltungsprogramm KuferSQL beim jeweiligen TN verbucht.

#### 5.10.3. Gebührenbescheid

Gebührenbescheide sind sämtliche schriftliche Forderungen der KVHS gegenüber Dritten.

#### 5.10.4 Mittelabforderung

Bei AZAV-Maßnahmen erstellt der Auftragnehmer (KVHS SLK) gegenüber dem Auftraggeber (JC SLK) entsprechend der „Festlegung über die Grundsätze der Zusammenarbeit...“ eine monatliche Mittelabforderung gesondert für Teilnehmergebühren und Teilnehmerfahrtkosten. Diese wird kontiert, ins Soll gestellt und als Einnahme verbucht.

#### 5.10.5. Eingangsrechnung

Die Eingangsrechnung ist die Abrechnung für erhaltene Dienstleistungen oder erhaltene Waren. Die Rechnung wird mit der Warenlieferung bzw. mit der durchgeführten Dienstleistung durch den Stko abgeglichen und an den SB Haushalt weitergeleitet. Dieser veranlasst die Zahlung durch den FD 12b.

#### 5.10.6. Rücklastschriften

Die KVHS wird durch den FD 12b über Rücklastschriften in Kenntnis gesetzt. Die VW klärt die Ursache ab. Nach Klärung des Sachverhalts erfolgt ggf. ein erneuter Lastschrifteinzug in Absprache mit dem FD 12b.

#### 5.10.7. Mahnwesen

Das Mahnwesen unterliegt dem FD 12b: Finanzmanagement-Finanzbuchhaltung

### 5.10.8. Erstattung von Teilnehmergebühren

Bei durch die KVHS Salzlandkreis zu vertretenden Änderungen kann eine anteilige Erstattung der Gebühr entsprechend den nicht geleisteten Unterrichtsstunden erfolgen. In begründeten Ausnahmefällen (z. B. Wohnortwechsel, Arbeitsortwechsel, längere Krankheit) ist unter Vorlage entsprechender Nachweise eine volle oder teilweise Erstattung der Gebühr auf schriftlichen Antrag möglich. Eine weitere Form der Erstattung ist die Anrechnung der Gutschrift als Guthaben für einen der nächsten Kurse. Im VHS-Verwaltungsprogramm KuferSQL wird dies entsprechend vermerkt und der Erstattungsgrund hinterlegt.

### 5.10.9. Honorarzahlungen

Die Honorarzahlungen werden anhand der vom KL eingereichten monatlichen Honorarabrechnungen standortbezogen getätigt. Die VW bearbeitet die Honorarabrechnung, versehen mit den notwendigen Unterschriften und dem Kontierungsstempel geht die Abrechnung an den SB Haushalt. Diese zeichnet die sachl./ rechn. Richtigkeit ab und leitet die Honorarabrechnung an den FD 12b weiter, welche dann die Überweisung vornimmt.

## **5.11 Beschaffung, Inventarisierung**

### 5.11.1 Bestellung von allgemeinem Bürobedarf, Lehr- und Unterrichtsmitteln

Die Bestellung des allgemeinen Bürobedarfs der FD des Salzlandkreises erfolgt zentral durch den FD11 (Zentrale Dienste). Die angeforderten Materialien werden nach der Beschaffung über die Dienstpost den Standorten zur Verfügung gestellt.

Lehr- und Unterrichtsmittel werden, je nach Bedarf und vorhandenem Budget, eigenverantwortlich bis zu einem Bruttowert / Einzelstück von 150 Euro an den Standorten beschafft. Die Ware wird nach Anlieferung auf Vollständigkeit und Zustand überprüft. Beanstandungen werden mit dem Lieferanten geklärt. Die Rechnung wird als Eingangsrechnung nach Punkt 5.10.5 verarbeitet.

### 5.11.2 Inventarisierungsvorgaben

Die Inventurrichtlinie des SLK ist die Grundlage für die Durchführung von Inventuren und für die Aufstellung von Inventaren. Sie stellt sicher, dass sämtliche Vermögensgegenstände, ihre Verbindlichkeiten einschließlich der Rückstellungen sowie der Rechnungsabgrenzungsposten ordnungsgemäß und vollständig erfasst, einheitlich im Inventar abgebildet und nach gleichen Kriterien bewertet werden.

Die Inventurleitung obliegt dem FD12a (Finanzmanagement – Kämmerei).

Der jährlich zu erstellende Inventurrahmenplan (lt. Durchführungsbestimmungen für das Inventarwesen der Kommunen in Sachsen-Anhalt) grenzt den Umfang der Inventur sachlich und zeitlich klar ab und legt die personellen Zuständigkeiten fest.

### 5.11.3 Inventarisierungsdurchführung

Die Inventur wird nach den Vorgaben des Inventurleiters innerhalb der einzelnen Inventurgebiete eigenverantwortlich und jeweils zum Schluss eines Haushaltsjahres durchgeführt. Aufgenommen werden alle Vermögensgegenstände ohne Einschränkung bezogen auf einen Mindestanschaffungswert. Dazu gehören insbesondere alle Einrichtungs- und Gebrauchsgegenstände, die nicht mit einem Grundstück, einem Gebäude oder einer baulichen oder maschinellen Anlage fest verbunden und als deren Bestandteil anzusehen sind.

### **5.12 Haftungs- und datenrechtliche Aspekte**

#### 5.12.1 Haftung der Teilnehmer/-innen und Kursleiter/-innen

Die Teilnahme an den Veranstaltungen sowie die An- und Abreise zu den Kursorten erfolgt auf eigene Gefahr. Die KVHS übernimmt grundsätzlich keine Haftung bei selbstverursachten Schadensfällen, Verspätungen oder höherer Gewalt sowie bei Beschädigungen, Verlust oder Diebstahl von persönlichen Gegenständen, Kleidung und Unterrichtsmaterialien der TN und KL. Die TN und KL haften für die infolge ihres Verhaltens der Volkshochschule zugefügten Schäden.

#### 5.12.2 Schutz der Teilnehmerdaten

Die KVHS bedient sich zur Veranstaltungsverwaltung einer automatisierten Datenverwaltung. Die Einhaltung der Bestimmung des Gesetzes zum Schutz personenbezogener Daten (DSG-LSA) wird zugesichert.

Bei Fragen zum Datenschutz wird an TN und KL ein „Informationsblatt zum Schutz personenbezogener Daten“ durch die MA VW bzw. HPM ausgehändigt. Weiterhin ist auf der je Kurs zu führenden Teilnehmerliste (Querliste) ein Hinweis zur Weiterleitung der statistischen Daten an die zuständige Behörde im Land Sachsen-Anhalt vermerkt. Alle Anweisungen/Formulare sind mit dem Datenschutzbeauftragten des Salzlandkreises (FD 11 Zentraler Service) abgestimmt.

Die Anmeldeformulare, Teilnehmerlisten und Abrechnungsunterlagen werden für Rückfragen und Kontrollen für mindestens ein Jahr in den Standorten Aschersleben, Bernburg und Schönebeck aufbewahrt. Danach verbleiben sie entsprechend der im Landkreis gültigen Archivordnung im Archiv des Salzlandkreises.

Die Angaben werden anonymisiert und nur zu statistischen Zwecken weitergegeben.

In AZAV Maßnahmen sind zusätzlich die Datenschutzbestimmungen aus den „Festlegungen der Grundsätze über die Zusammenarbeit des Jobcenter Salzlandkreises und der KVHS SLK für die Umsetzung der Maßnahme [Bezeichnung der Maßnahme]“ einzuhalten.

#### 5.12.3 Schutz der Kursleiterdaten

Die erstellten Kursleiterprofile mit persönlichen Angaben und Kopien der Zertifikate und Zeugnisse verbleiben beim zuständigen HPM unter Verschluss. Die Angaben dienen internen organisatorischen Absprachen und zur Planung neuer Aufgabenfelder.

### **6. Führung und Steuerung**

#### **6.1 Die KVHS als kommunale Bildungseinrichtung des Salzlandkreises**

Die Kreisvolkshochschule ist eine kommunale Einrichtung der Erwachsenenbildung und arbeitet auf der Basis des „Gesetzes zur Förderung der Erwachsenenbildung im Lande Sachsen-Anhalt“ vom 25. Mai 1992. Sie ist nach diesem Gesetz als förderungsfähige Einrichtung durch das Kultusministerium Sachsen-Anhalts anerkannt und in die Struktur der kommunalen Selbstverwaltung eingebunden. Ihre Arbeitsgrundlagen sind die Satzung, die Gebühren- und Honorarsatzung und die Nutzungsordnung – in ihren jeweiligen Fassungen durch den Kreistag des Salzlandkreises beschlossen und öffentlich bekannt gemacht.

##### **6.1.1 Organisatorische Einbindung der KVHS in die Bildungsakademie**

Die KVHS ist Bestandteil der Bildungsakademie im Salzlandkreis und hält Angebote an Bildung und Kultur – offen für Jeden – im Territorium bereit. Weitere Einrichtungen der Bildungsakademie Salzlandkreis sind die Kreisbibliothek, das Salzlandmuseum und die Kreismusikschule. Die Bildungsakademie ist im Salzlandkreis dem Fachdienst Bildung und Kultur und Amt für Ausbildungsförderung im Fachbereich Soziales, Familie, Bildung zugeordnet, der Dienstherr ist der Landrat. Entsprechend des Organigramms existiert Weisungsbindung.

##### **6.1.2 KVHS- Beirat**

Der Beirat der KVHS ist entsprechend Abschnitt II § 4 Absatz 6 des EBG im Lande Sachsen-Anhalt gegründet. In der Satzung der KVHS des Salzlandkreises sind im §6 die Aufgaben, die Arbeitsweise und die Zusammensetzung des Beirates geregelt. Die Sitzungstermine des Beirates und die Tagesordnungen sind in die Sitzungsrolle aller politischen Gremien des Salzlandkreises eingeordnet und entsprechend veröffentlicht.

Der Beirat unterstützt die Arbeit der KVHS, berät den Leiter der KVHS in Angelegenheiten der Erwachsenenbildung und wirkt bei der strategischen Ausrichtung der Bildungsarbeit der KVHS mit.

#### **6.2 Strategische Entwicklungsplanung**

Aufgabe der Leitung ist es, für unterschiedliche Zeitabschnitte Konzeptionen und Visionen für die inhaltliche Arbeit der KVHS und für das konkrete Bildungsangebot zu entwickeln. Daraus sind mit dem Träger die Planungen für Finanzen, Personal und sächliche Ressourcen abzuleiten und in die Gesamtplanungen des Trägers einfließen zu lassen.

Die dazu erforderliche Ermittlung des Weiterbildungsbedarfes erfolgt durch Beobachtung des Arbeits- und Ausbildungsmarktes, Teilnahme an den jährlichen Bildungsträgerkonferenzen des Jobcenters und der Arbeitsagentur und Beobachtung der wirtschaftlichen Entwicklung in der Region. Darüber hinaus wertet die LKVHS Bundes- und Regionalkonferenzen, Teilnehmerbefragungen, Arbeitsgruppen-Beratungen auf Landesebene sowie Statistiken und Fortbildungskonferenzen aus. Außerdem reagieren wir auf Anfragen aus Firmen oder vom Träger der Grundsicherung, beteiligen uns an Drittmittelausschreibungen und Förderprojekten und arbeiten in verschiedenen Netzwerken mit.

Schwerpunkte der strategischen Ausrichtung der Bildungsarbeit werden im Beirat der KVHS beraten. Für die kontinuierliche Qualitätskontrolle und -entwicklung ist die Leitung der KVHS gemeinsam mit dem Qualitätsbeauftragten verantwortlich.

### **6.3 Controlling**

Controlling umfasst den Vergleich zwischen Planung und Realisierung der qualitativen und quantitativen (inklusive Finanzen) Ziele der KVHS SLK sowie statistische Auswertungen.

#### **6.3.1 Zielplanung des Weiterbildungsprogramms**

Das aktuelle Weiterbildungsangebot wird in Umfang und Art auf der Basis der Qualitätspolitik und der Qualitätsziele erstellt. Die Grobplanung erfolgt in den regelmäßig stattfindenden Pädagogen Konferenzen, die Feinplanung findet man in den Quartalsplanungen der einzelnen Standorte. Basis der Weiterbildungsplanung sind die ständigen Programmgespräche an den einzelnen Standorten und in der HPM-Konferenz, die Auswertung von realisierten Angeboten an einzelnen Standorten und die Übertragung solcher auf die jeweils anderen Standorte. Ferner fließen in die Weiterbildungsplanung durch die HPM realisierte Kursauswertungen, Ergebnisse aus den Arbeitsgruppen auf Landesverbandsebene, neue Förderprogramme u.Ä. ein. Ein Controlling erfolgt semesterweise mit Hilfe des VHS Verwaltungsprogramms KuferSQL durch die LKVHS.

#### **6.3.2 Finanzplanung und Haushaltscontrolling**

Der Finanzierungsplan, der alle für die Erfüllung der Aufgaben des FD Bildung und Kultur und Amt für Ausbildungsförderung voraussichtlich anfallenden Erträge und entstehenden Aufwendungen enthält, wird im Ergebnisplan und im Finanzplan festgesetzt. Durch die Kämmerei des SLK wird dieser Prozess der Entstehung des Haushaltes und damit der Bereitstellung von Mitteln organisiert und durchgeführt. Der Kreistag des Salzlandkreises beschließt aufgrund des §92 der Gemeindeordnung im laufenden Geschäftsjahr die Haushaltssatzung und den Haushaltsplan.

Ein Controlling des VHS-Haushaltes, sowie leistungsbezogener Daten (TN-Zahl, Unterrichtsstunden, Anzahl der Kurse usw.) erfolgt semesterweise durch die VW des FD 23, Sachgebiet Bildungsakademie und wird dokumentiert. Der FDL, die LKVHS und die StKo werden über das Ergebnis in Kenntnis gesetzt. Die in diesem Rahmen erstellten Controlling Berichte geben der LKVHS und dem FDL wichtige Informationen zur Führung und Steuerung ihres Verantwortungsbereiches. Bei gravierenden Abweichungen werden entsprechende Maßnahmen veranlasst. Zusätzlich erfolgt ein Controlling des Budgets der KVHS SLK durch die verantwortliche MA VW im Rahmen des jährlichen Haushaltsabschlusses.

#### **6.3.3 Statistik**

Als Instrumente der Steuerung und des Controllings werden die folgenden Statistiken in regelmäßigen zeitlichen Intervallen ausgewertet:

##### **6.3.3.1 VHS-Statistik**

Das Statistikmodul des VHS-Verwaltungsprogramms KuferSQL bietet vielfältige Möglichkeiten der Auswertung. Eine festgelegte Auswahl statistischer Daten wird als Grundlage der Controlling Berichte der LKVHS an den FDL und an den Beirat (jährlich) erstellt. Jeder StKo kann je nach Bedarf und Anforderung spezifische statistische Auswertungen selbst erstellen und entsprechende Schlussfolgerungen für seine weitere Standortarbeit ziehen.

##### **6.3.3.2 DVV- Statistik und Landes- Statistik der VHS Sachsen-Anhalt**

Die statistische Aufbereitung der Ergebnisse der KVHS SLK wird an den DVV übermittelt um die Leistungen und Profile aller VHS in der Bundesrepublik sichtbar und vergleichbar zu machen, die übermittelten Daten an das LVA des Landes Sachsen-Anhalts sind die Basis für die Ermittlung der zu beanspruchenden Fördermittel.



### **6.4 Personal**

#### 6.4.1 Mitarbeiter

Die Leistungen der KVHS SLK und die Umsetzung der Qualitätspolitik und –ziele werden maßgeblich durch haupt- und nebenamtliches Personal / Mitarbeiter realisiert.

##### 6.4.1.1 Hauptamtliche Pädagogische Mitarbeiter (HPM)

Die HPM verfügen über unterschiedliche Berufsabschlüsse und akademische Ausbildungen und sind in der KVHS SLK als Leiter, Standortkoordinatoren und pädagogische Mitarbeiter tätig. Sie verfügen über unterschiedliche Qualifikationen und /oder Zusatzqualifikationen sowie über unterschiedliche Regionalkenntnisse unseres großen Flächenkreises und betreuen dementsprechend jeweils ein bis drei Programmbereiche. Dieses Wissen und diese Erfahrungen fließen in die Planung der Hauptprozesse ein.

##### 6.4.1.2 Verwaltungsmitarbeiter

Die MA der Verwaltung verfügen über unterschiedliche Berufsabschlüsse und sind in der KVHS mit unterschiedlichen Verantwortungsgebieten als SB Verwaltung oder als SB Verwaltung/Organisation tätig. Sie sind zuständig für die organisatorische und finanzielle Abwicklung der Hauptprozesse sowie allgemeine Sekretariatsaufgaben.

##### 6.4.1.3 Projektmitarbeiter

Projekte sind im Verständnis dieses Handbuches Auftragsmaßnahmen, in denen die darin tätigen Mitarbeiter je nach Art und Umfang unterschiedliche Aufgaben wahrnehmen. Sie sind befristet angestellt oder auf Honorarbasis tätig.

##### 6.4.1.4 Kursleiter

Unsere KL sind unsere wichtigste Ressource. Sie vermitteln die Bildung in allen Hauptprozessen, repräsentieren die KVHS und prägen somit maßgeblich das Bild, welches unsere TN von unserer Einrichtung haben.

Die KL sind überwiegend freiberuflich/ nebenamtlich tätig.

Die Auswahl der KL beschreiben die Ausführungen unter 5.2.1 einschließlich Fließschema und Leitfaden. Neue KL werden vor der Planung der Hauptprozesse und/oder vor ihrem Ersteinsatz durch die HPM über KVHS- relevante, organisatorische und qualitätsbezogene Abläufe und Sachverhalte informiert.

Die HPM stellen durch Hospitationen und Kursauswertungen sicher, dass die Kompetenz der KL (sozial und fachlich) und die Qualität der Prozessumsetzungen gewährleistet sind.

Kursleiter in AZAV Maßnahmen erstellen zusätzlich den „F.1 Erhebungsbogen Personal“ einschließlich Kopie der für den Einsatz geforderten Qualifikation. Eine regelmäßige Weiterbildung – bezogen auf den Einsatz in geförderten Maßnahmen – ist ein wesentliches Auswahlkriterium.

##### 6.4.1.5 Mitarbeiter im Bereich Gebäudemanagement

Die Hauptaufgaben im Bereich Gebäudemanagement, Hausmeisterdienste und Reinigung, sind weitestgehend ausgelagert, die Zuständigkeit liegt im FD 11 Zentraler Service/ FD 11.6 Sachgebiet Gebäudemanagement. Dieser Fachdienst ist für die ordnungsgemäße Bereitstellung und Nutzungsfähigkeit der Gebäude verantwortlich. Unterstützung erhalten die einzelnen Standorte jeweils über befristete Zeiträume durch Mitarbeiter auf Basis der Mehraufwandsentschädigung.

### 6.4.2 Weiterbildung

Die KVHS SLK entwickelt die Fähigkeiten und Fertigkeiten ihrer HPM, MA VW und KL ständig weiter. Dafür werden eigene Angebote, Angebote des Landesverbandes und der Verlage, der Softwareanbieter und Prüfungsinstitutionen genutzt.

Die HPM besuchen durchschnittlich mindestens einmal im Jahr eine Fortbildung, Fachtagung oder Arbeitsgruppenberatung auf Landesebene.

Die Verantwortung für die Feststellung des Fortbildungsbedarfes liegt bei der Leitung (FD und KVHS) und den MA gleichermaßen. Die MA wählen, in Absprache mit Vorgesetzten, die für ihre Arbeitsgebiete relevanten Fortbildungsangebote nach eigenem Ermessen und/oder Interessen oder nach betrieblichen Notwendigkeiten aus. Die LKVHS stellt in Abstimmung mit dem FD 01 – Zentrale Steuerung – die Finanzierung sicher. Eine erste Auswertung erfolgt zeitnah mit dem Formular „Auswertung einer Weiterbildung“. Weitere Auswertungen können in den 2x jährlichen Mitarbeitergesprächen für die Leistungsorientierte Bezahlung (LOB) erfolgen.

### 6.4.3 Personalentwicklung und -planung

Die Personalentwicklung erhebt den Anspruch, den Bedarf und die Anforderungen der Landkreisverwaltung mit den Interessen, Fähigkeiten und Bedürfnissen der MA soweit wie möglich in Übereinstimmung zu bringen. Im Besonderen ist die Qualifikation aller MA den derzeitigen und zukünftigen Zielen der Landkreisverwaltung anzupassen, d.h., rechtzeitig die Rahmenbedingungen zu schaffen, um die erforderlichen Kenntnisse und Fähigkeiten zu vermitteln.

Die Grundlage der Planung bildet hierfür das Personalentwicklungskonzept des Salzlandkreises.

Beschäftigtengruppen:

Die Aufgabengliederung weist drei Sachgebiete aus.

Als Beschäftigungsgruppen kommen zum Einsatz:

- Beschäftigte im allgemeinen Verwaltungsdienst
- Beamte
- Beschäftigte im Kassen- und Rechnungswesen/Buchhaltung

Die überwiegende Mehrheit bilden die Angestellten im allgemeinen Verwaltungsdienst.

Mit Führungsaufgaben sind neben dem Fachdienstleiter, die Leiterin der Kreisvolkshochschule (gleichzeitig Stko) und zwei Standortkoordinatoren beauftragt. Die Leiterin der KVHS und die Koordinatoren nehmen in der Regel Leitungstätigkeiten und im geringeren Umfang Sachbearbeitertätigkeiten wahr.

Optimierung der Organisationsstruktur:

Am Beispiel der durch den Salzlandkreis geförderten Einrichtungen ist zu erkennen, dass durch die breit gefächerten und unterschiedlichen Organisationsformen neue Strategien zum Einsatz kommen müssen. Unterschiedliche Rechtsformen, aber vor allem unterschiedliche Arbeitsmethoden, prägen die Kultur- und Bildungslandschaft und lassen gemeinsame Strategien nur schwer oder gar nicht zu.

Erschwerend kommt hierbei noch die umfangreiche Unterhaltung von Gebäuden und Anlagen hinzu. In Anbetracht der Haushaltssituation des Salzlandkreises sollte die Aufgabenerledigung der als freiwillige Aufgabe bezeichneten Arbeit auf dem Gebiet der Kultur und Bildung weitestgehend gebündelt bzw. vernetzt werden.

Bei den getroffenen Überlegungen zur Straffung der Organisationsstruktur wurde die Handreichung zur Kreisgebietsneuregelung in Sachsen-Anhalt vom Ministerium des Innern des Landes Sachsen-Anhalt in Zusammenarbeit mit dem Landkreistag Sachsen-Anhalt vom 14. Juni 2006 und das KGST-Gutachten als Orientierungshilfe genutzt.

Die Bildungsakademie mit:

Kreisvolkshochschule

Kreismusikschule

Kreisbibliothek

Kreismuseum

ist organisatorisch in Schulstandorte geteilt worden. Im Rahmen der Aufgabenerfüllung übernehmen die Schulstandorte und deren Leiter (Stko) auch die organisatorische Verantwortung der derzeitigen Kreismusikschule. Im Ergebnis dessen wurden die alten Sachgebiete aufgelöst. Durch eine Zusammenführung der Aufgaben im Bereich Bildung und Musik an den o. g. Schulstandorten wurden weitere Synergieeffekte erreicht. Durch die ganzheitliche Aufgabenerfüllung am Standort kann regional und bedarfsgerecht besser und schneller reagiert werden. Im Vergleich der einzelnen Schulstandorte ist die Kosten-/Leistungsrechnung besser umsetzbar.

An den Schulstandorten sind zumindest jeweils zwei pädagogische Mitarbeiter notwendig. In Anbetracht der doppischen Haushaltsführung wurde der buchhalterische Bereich neu zentralisiert organisiert.

**Bildungscontrolling:**

Fort- und Weiterbildung ist ein strategisches Instrument der Personalentwicklung. Ziel ist es, die Fähigkeiten, Fertigkeiten und Fachkenntnisse der MA zu erhalten und zu erweitern. Damit wird die Voraussetzung für ein effizientes bürgerorientiertes und rechtsstaatliches Verwaltungshandeln sichergestellt.

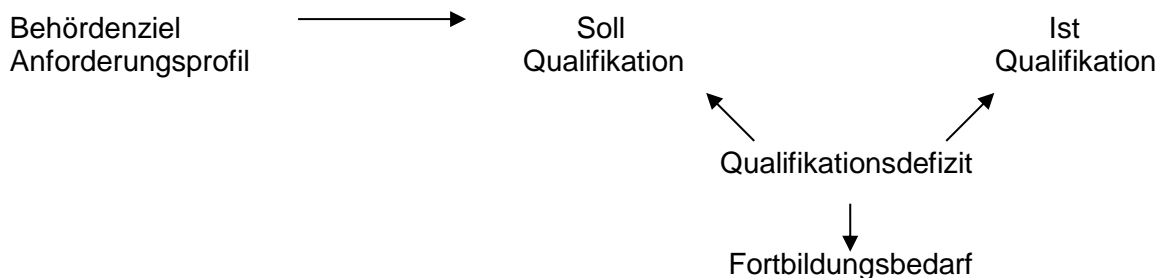
Es ist nur dann eine gezielte Fortbildung zu veranlassen, wenn der Qualifikationsstand der Mitarbeiter unzureichend ist - eine systematische Erhebung des Fortbildungsbedarfes ist daher zu erstellen. Hierbei stellt sich die Aufgabe, diese konsequent an der gegenwärtigen und zukünftigen Berufssituation auszurichten.

Welche Anforderungen stellt der Arbeitsplatz?

Welchen Verhaltensstandard setzt das Amt?

Welche Qualifikationen sind bei den Mitarbeitern vorhanden?

Welche Qualifikationen fehlen?



In Zukunft wird es verstärkt darauf ankommen, die Ressource Personal optimal einzusetzen, Motivations- und Entwicklungshemmnisse zu beseitigen, unerkannte Potentiale von MA zu erkennen und zu entwickeln. Personalentwicklung zielt darauf ab, die Interessen der Landkreisverwaltung mit den Interessen der MA soweit wie möglich in Übereinstimmung zu bringen, d. h., zu einem Konsens über gemeinsam akzeptierte Ziele und daraus abgeleitete konkrete Maßnahmen zu kommen. Dazu gehören eine auf die Aufgabenerfüllung abgestimmte kostenbewusste Stellenplanung und die ständige Aktualisierung des bestehenden Organisationskonzepts.

In einer bereits vorliegenden Analyse zur Stellenentwicklung ist erkennbar, dass der Altersdurchschnitt der Beschäftigten perspektivisch problematisch wird.

Bis zum Jahr 2018 werden weitere Beschäftigte in die Altersteilzeit wechseln und Beschäftigte in die Altersrente ausscheiden.

Mit Hilfe der Personalbedarfsplanung als aktives Steuerungselement ist zu analysieren:

1. welche Stellen wieder besetzt werden müssen und wenn ja,
2. welches Anforderungsprofil für die Stelle notwendig ist

Hierbei ist zu berücksichtigen, welche Aufgaben sind unverändert, welche haben sich verändert und welche Aufgaben sind neu hinzugekommen (Anforderungsanalyse). Es ist zu untersuchen, welche Mitarbeiter-Qualifikationen zur Verfügung stehen und welche Maßnahmen zur Personalentwicklung eingeleitet werden müssen.

Themenschwerpunkte:

- fachspezifische Fortbildung
- EDV
- Führungskräfteentwicklung
- Konfliktmanagement
- Projektmanagement
- Teamentwicklung
- Kommunikation
- Arbeitsorganisation

Für die Umsetzung des Bildungscontrollings als Instrument einer Strategieentwicklung ist es zwingend geboten, den Fortbildungsprozess als Ganzes systematisch zu bewerten.

Folgende Analysen werden erstellt:

- Anteil der Fortbildungskosten an den Personalkosten
- Anteil der Fortbildungskosten an den Gesamtkosten
- Vergleich der Kosten innerhalb der Organisationseinheiten (Sachgebiete)
- Vergleich der Kosten nach Mitarbeiter-Gruppen
- Vergleich der Kosten bei internen und externen Fortbildungskosten
- derzeitiger Qualifizierungsstand

### 6.4.4 Personalführung

Die Personalführung hat das Ziel, eine interne Kommunikationsstruktur zu schaffen und zu leben, die die Ziele, die Inhalte und die Maßnahmen der täglichen Arbeit und der strategischen Ausrichtung so vermittelt, dass alle Mitarbeiter sich damit identifizieren und daraus ihre Motivation schöpfen können. Daher legt die KVHS als Bestandteil der BA des SLK Wert auf transparente Informationsflüsse innerhalb und zwischen den Standorten und zwischen den Leitungsebenen.

In regelmäßigen Arbeitsberatungen und Konferenzen bringen sich alle MA mit den in ihren Arbeitsbereichen anstehenden Maßnahmen und Entscheidungen ein. Sie werden an Informationsprozessen beteiligt und in Entscheidungen einbezogen.

Regelmäßige Arbeitsberatungen sind:

#### 6.4.4.1 Leitungsteamsitzungen

Leitungsteamsitzungen sind

- A) die einmal monatliche Arbeitsbesprechung der LKVHS mit dem FDL und die im gleichen Rhythmus stattfindenden
- B) Standortkoordinatorenberatungen.

In A werden aktuelle Angelegenheiten besprochen und kurzfristige Entscheidungen in den Aufgabefeldern Organisation, Haushalt, Personal, Beschaffung und Gebäudemanagement vorbereitet.

In B haben die LKVHS (gleichzeitig Stko für den Standort ASL), die Stko, die SB Haushalt und die SBÖ dem FDL monatlich Bericht zu wichtigen Angelegenheiten zu erstatten, über die Arbeit der zugeordneten Einrichtungen (Musikschule, Bibliothek, Museum) zu informieren, gemeinsame Aktivitäten vorzubereiten u. a. Die Öffentlichkeitsarbeit wird einrichtungsübergreifend geplant, realisiert und koordiniert. Die SB Haushalt gibt quartalsaktuelle Überblicke über die Finanzverwaltung. Es folgen Absprachen zu Investitionen, Personal, Finanzen, Gebäudemanagement. Der FDL seinerseits informiert über wichtige Angelegenheiten der Landkreisverwaltung.

### 6.4.4.2 Verwaltungsteamsitzungen

Jeder Standort hat seine eigene kleine Verwaltung mit unterschiedlichen Aufgabenfeldern, je nachdem, welche Einrichtungen koordiniert werden. Die Teamsitzungen werden als direkte Arbeitsbesprechung in der jeweiligen Verantwortung der LKVHS bzw. der Stko durchgeführt. Schwerpunkt ist die Absprache aller erforderlichen Arbeiten für eine optimale Durchführung der demnächst zu realisierenden Hauptprozesse. Einmal jährlich findet eine Arbeitsberatung aller Verwaltungsmitarbeiter aller Standorte statt, in welcher Aufgaben und Maßnahmen eines weiterhin einheitlichen Handelns (z.B. Handhabung der Software, Umgang mit Formularen u.Ä.), Qualifizierungsbedarfe und strategische Zielstellungen die Themen sind.

### 6.4.4.3 HPM- Konferenzen

HPM- Konferenzen finden entsprechend der Jahresplanung quartalsweise statt. Dazu wird jeweils ein anderer Standort gewählt und wechselnd protokolliert. Schwerpunkte sind Informationen aus dem Landesverband, die Planung und Realisierung der Hauptprozesse, die Gestaltung der Öffentlichkeitsarbeit, die organisatorische Vorbereitung von Höhepunkten, Informationen zum Haushalt und Erfahrungsaustausch zu Kursen, Maßnahmen und Programmen an den einzelnen Standorten. Die Terminplanung erfolgt über das Programm „Outlook“ das für alle HPM verbindlich ist.

### 6.4.4.4 Team-Besprechungen

Team-Besprechungen finden anlassbezogen täglich, aber mindestens einmal wöchentlich in den Teams an den Standorten mit allen dort tätigen festangestellten MA statt. Sie beinhalten die Auswertung von Bildungsmaßnahmen und Veranstaltungen in den letzten Tagen, kurzfristige Festlegungen zu Verantwortlichkeiten, zur Öffentlichkeitsarbeit, Beschaffung, Reparaturen, Infos zu Kursleiterausfällen und daraus abzuleitenden Vertretungen, zu technischen Störungen und kurzfristigen Wartungsarbeiten u. v. a. m.. Diese Teambesprechungen gewährleisten den reibungslosen Verlauf aller Bildungsmaßnahmen am jeweiligen Standort

### 6.4.4.5 Mitarbeitergespräche / LOB- Gespräche

Zweimal jährlich – entsprechend der Vorgaben im Tarifvertrag – finden LOB- Gespräche statt. Diese führen der FDL, die LKVHS und die Stko mit einem jeweils festgelegten Personenkreis durch. Diese Gespräche dienen dem Ziel, das Arbeitsverhalten und die Arbeitsgüte, das Sozialverhalten, die Leistungsbereitschaft und die Bürger- und Kundenfreundlichkeit im gemeinsamen Gespräch einzuschätzen und zu bewerten. Die Bewertung wird auf einem „Leistungsbewertungsbogen zur Beurteilung der Beschäftigten im Salzlandkreis“ erfasst, ein Exemplar des ausgefüllten Bogens erhält der FD 01 (Zentrale Steuerung), ein Exemplar erhält der Mitarbeiter. Darüber hinaus finden Mitarbeitergespräche anlassbezogen statt, mit dem Ziel, Konflikte zu schlichten, die Einarbeitung zu unterstützen, Arbeitsübertragungen zu begleiten u.a.

### **7 Dokumentenverwaltung**

#### **7.1 Qualitätsrelevante Dokumente: Leitfäden, Fließschemata, Formulare, Mitgeltende Unterlagen, Dienstanweisungen**

Qualitätsrelevante Dokumente begleiten die Arbeitsschritte an der KVHS. Sie sind entwickelt worden, um die tägliche Arbeit zu vereinfachen, die Qualität zu sichern und die Prozesse zu dokumentieren. Zusätzlich müssen DA des Trägers beachtet werden. Alle an der KVHS entwickelten qualitätsrelevanten Dokumente sind mit einem Freigabedatum versehen. Ein Überblick über alle an der KVHS eingeführten Vordrucke, Leitfäden und Checklisten findet sich im internen Handbuch im Kapitel 8 (Liste der Dokumente und Aufzeichnungen). In der Liste ist neben dem Freigabedatum der genaue Dokumentenname aufgeführt. Die Dokumente werden einmal jährlich auf ihre Aktualität überprüft.

Sofern Dokumente externer Herkunft zur Aufgabenerfüllung notwendig sind (z.B. im Rahmen der BAMF-Kurse, von AZAV Maßnahmen, des Bildungsscheck- oder Bildungsprämienverfahrens etc.) liegt die Verantwortung für die Lenkung dieser Dokumente bei den zuständigen MA. Sie haben dafür Sorge zu tragen, dass externe Dokumente so gehandhabt werden wie interne Dokumente und dass alle Formulare in ihrer jeweils aktuell gültigen Version verwendet werden. Alle Aufzeichnungen müssen gemäß den gesetzlichen Vorgaben aufbewahrt werden.

#### **7.2 Dokumente in der EDV**

Für die ordnungsgemäße Bereitstellung und Nutzung der technischen Infrastruktur ist der Fachdienst 14 – Informations- und Kommunikationstechnik zuständig.

Die Datenverwaltung erfolgt an der KVHS auf dem Netzlaufwerk V: . Hier sind alle Daten abgelegt, die qualitätsrelevant und/oder von allgemeinem Interesse sind. Zusätzlich verfügt jeder MA im Netzlaufwerk U: über ein persönliches Laufwerk, auf dem alle Daten nach eigener Struktur abgelegt werden können, die nicht von allgemeinem Interesse sind. Über Änderungen in der Ordnerstruktur werden die Mitarbeiter umgehend informiert.

#### **7.3 Archivierung und Aufbewahrungsfristen von Aufzeichnungen**

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

#### **7.4 Datenschutz**

Die KVHS legt besonderen Wert auf den Schutz der Privatsphäre der TN, KL, MA und anderer Dienstleister.

Die Erfassung persönlicher Daten dient der KVHS ausschließlich für KVHS-interne Zwecke. Sie werden unter Berücksichtigung der gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzes gespeichert. Erfasste Angaben zu Alter und Geschlecht werden für statistische Auswertungen erfasst – diese Angaben werden aber anonym weiterverarbeitet.

Es werden keine Daten an Dritte weitergegeben, es sei denn, dass die zur Ausstellung von Dokumenten notwendigen Daten an entsprechende Stellen übermittelt werden müssen.

Bei Anmeldungen über das Internet werden die Daten verschlüsselt an die VHS übertragen.