

# Qualitätsmanagement im Verbund

## Erste Volkshochschulen des Qualitätsverbundes Rhein-Ruhr erfolgreich zertifiziert

VON CARLO BORDIHN, VHS ESSEN

In einer aktuellen Befragung von 135 Bildungseinrichtungen zum Qualitätsmanagement ist es noch einmal deutlich geworden. Wenn Qualitätsmanagementsysteme eingeführt werden sollen, stehen zwei Gründe im Vordergrund: 91,8 Prozent der Einrichtungen möchten ihre internen Abläufe optimieren und 86,8 Prozent wünschen sich eine Steigerung der Kundenzufriedenheit.

Dies war auch die Motivation für dreizehn Volkshochschulen der Rhein-Ruhr-Region, in ihren Einrichtungen ein systematisches Qualitätsmanagement nach der DIN EN ISO 9001:2000 einzuführen. Dazu haben sich vor gut zwei Jahren die Volkshochschulen in Bochum, Dormagen, Düsseldorf, Essen, Gelsenkirchen, Herne, Krefeld, Oberhausen, Moers, Mönchengladbach, Neuss, Kaarst-Korschenbroich und Wesel zum Qualitätsverbund Rhein-Ruhr zusammen geschlossen. Das Verbundprojekt hatte verschiedene Besonderheiten einzubeziehen. Zum einen mussten gemeinsame Qualitätsstandards für kleine und große Volkshochschulen definiert werden. Andererseits war es offensichtlich, dass die Standards nicht alle speziellen Gegebenheiten „vor Ort“ erfassen können. Deshalb sind im gemeinsamen Qualitätsmanagement-Handbuch an verschiedenen Stellen Platzhalter („Dummies“) eingefügt worden. Hier brachten die einzelnen Volkshochschulen ihre ortspezifischen Regelungen ohne Probleme ein. Technisch basiert das Handbuch auf WORD-Dokumenten, die durch Hyperlinks untereinander sowie mit dem Internet verknüpft sind. Es eignet sich für den Einsatz im örtlichen Intranet und ist leicht zu warten.

Im Juni 2006 hat die Bonner Zertifizierungsgesellschaft CERTQUA das Qualitätsmanagementhandbuch ohne Einschränkungen gebilligt. Besonders hervorgehoben wurden die klare Strukturierung und die Anwenderfreundlichkeit des Handbuchs. Damit wurde



Nicht nur außen ein modernes Haus: die VHS Essen

ein wichtiger Schritt auf dem Weg zum systematischen Qualitätsmanagement nach einheitlichen Standards gemacht.

Es schloss sich die Zertifizierung der Teilnehmer des Qualitätsverbunds an. Als erste sind die Volkshochschulen in Bochum, Essen, Herne, Wesel und Neuss zertifiziert worden. Ihnen ist das ISO-Zertifikat jeweils ohne jegliche Feststellung erteilt worden. Der Gutachter betonte die Offenheit und Zielorientierung der geführten Gespräche, die gute Vorbereitung auf das Audit sowie den hohen Kenntnisstand der Mitarbeiter über das Qualitätsmanagementsystem. Die anderen beteiligten Volkshochschulen bereiten sich auf die Zertifizierung vor. Damit ist das primäre Projektziel erreicht. Der Qualitätsverbund Rhein-Ruhr wird seine erfolgreiche Arbeit fortsetzen. Es geht um den Erfahrungsaustausch, gemeinsame Fortbildungen und die kontinuierliche Qualitätsentwicklung. Der Qualitätsverbund Rhein-Ruhr hat beispielhaften Modellcharakter. Die bisherigen Erfahrungen zeigen, dass dieses Modell von Volkshochschulen in anderen Regionen übernommen werden kann. ◀

### INFORMATIONEN

Eine kostenfreie Demo-Version des QM-Handbuchs können Sie anfordern bei: Beate Hupertz, Volkshochschule Bochum, Gustav-Heinemann Platz 2-6, 44787 Bochum, Tel. 0234 – 910 1714, [bhupertz@bochum.de](mailto:bhupertz@bochum.de) oder Dr. Reimund Evers, Volkshochschule Essen, Burgplatz 1, 45127 Essen, Tel. 0201 – 88 43 202, [reimund.evers@vhs.essen.de](mailto:reimund.evers@vhs.essen.de)