

DVWO Qualitäts-Siegel

Grundlagen-Informationen zur Erlangung des DVWO Qualitäts-Siegels

Freigabe: DVWO-Fachkommission Qualität

Index

Dokumentenname	Grundlagen-Informationen zur Erlangung des DVWO-Qualitäts-Siegels
Autor	Helga Scholz
Co-Autoren	Prof. Dr. Hardy Wagner
Prüfung	FKQ
Copyright	© DVWO

Datum	Version	Änderungsgrund und geänderte Seiten
22.04.09	1.1.1	Erstellung Dokument
18.05.09	1.1.2	Ergänzungen (Telko)
31.07.09	1.2.1	Freigabe FKQ
08.08.09	1.3.1	Namensänderungen

Inhalt

1. Hintergrund	2
2. DVWO Qualitätsmodell	2
3. DVWO Qualitäts-Siegel	3
4. Der Ablauf im Überblick	3
5. Ablauf-Beschreibung – im Detail	4
5.1 Anmeldung.....	4
5.2 Informationsgespräch.....	4
5.3 Beratung	4
5.4 Einführung	4
5.5 Interne Prüfung mit Selbst-Evaluation	4
5.6 Begutachtung.....	5
5.7 Gutachten	6
5.8 Empfehlung zur DVWO-Qualitäts-Siegel-Vergabe	6
6 Erneute Anmeldung zur Begutachtung	6
7 Nutzung des DVWO Qualitäts-Siegels	6
7.1 Ausübung des Nutzungs-Rechts.....	7
7.2 Erlöschen des Nutzungsrechts.....	7
7.3 Veröffentlichung über Nutzungsrechte	7
8 Weitere Bedingungen	7
9 Beschwerden	7
10 Aussetzung der Gültigkeit von Zertifikaten / Siegeln etc.....	8
11 Schiedsverfahren.....	8
12 Nutzen des DVWO-QS	8

1. Hintergrund

Der zentrale Nutzen von Qualitäts-Management-Systemen (QMS) liegt in der Qualitäts-Sicherung. Die Heterogenität der Bildungs-Dienstleistungen macht dies für Qualitätssicherungsmodelle allerdings zu einer großen Herausforderung.

Im Bildungs-Bereich findet eine Art Gemeinschafts-Dienstleistung statt, bei der Bildungs-Dienstleister und Teilnehmer gemeinsam an dem Bildungsergebnis arbeiten. Qualitätssicherungsmodelle für Bildungs-Dienstleistungen müssen in der Lage sein, Bildungsangebote hinsichtlich des Nutzens genau definierbar zu machen, um so eine Überprüfung der didaktischen und organisatorischen Standards zu gewährleisten.

Der Dachverband der Weiterbildungsorganisationen e.V. (DVWO) hat deshalb das so genannte DVWO Qualitätsmodell entwickelt.

2. DVWO Qualitätsmodell

Bildungs-Dienstleister verfolgen unterschiedliche Ziele (Akquisition, Beratung, Lehre usw.); auch beziehen sich diese Aktivitäten nicht immer auf dieselben Zielgruppen und Nutzer. Hinter dem Begriff „Nutzer“ können sich verschiedene Interessengruppen verbergen, die unterschiedliche Anforderungen an den Bildungs-Dienstleister stellen. Dies können sowohl potenzielle Trainingsteilnehmer sein als auch Vertreter eines Geld gebenden Unternehmens. Der Nutzer kann auch sowohl Auftraggeber als auch zugleich Teilnehmer sein.

Von diesen Beteiligten bzw. Nutzern wird die Qualität eines Bildungsproduktes unterschiedlich kommuniziert und bewertet. Nur wenn die Standpunkte dieser unterschiedlichen Nutzergruppen maßgerecht berücksichtigt werden und es Möglichkeiten zur Bewertung gibt, kann Qualität erreicht werden.

Hier kommt das DVWO Qualitätsmodell zum Zuge:

Die wichtigen unterrichts- und teilnehmerbezogenen Kriterien im Curriculumsprozess können mit dem DVWO Prozessmodell kundengerecht erfasst, eingestuft, berücksichtigt und überprüft werden.

Das DVWO Qualitätsmodell basiert auf der DIN EN ISO 9001, baut diese aber weiter aus und geht auf die Besonderheiten der Bildungsbranche ein. Der Aspekt der Dienstleistungsrealisierung (ISO 9001) war der "Schlüssel" für die Entstehung und Entwicklung des DVWO Prozessmodells.

Das DVWO Qualitätsmodell ist ein universell einsetzbares (generisches) Rahmenmodell für die Strukturierung von Lehr- / Lernprozessen und macht mit der Kompetenz-Pyramide eine Leistungsdifferenzierung kommunizierbar.

Einige Bildungs-Dienstleister haben in ihren Unternehmen dieses Qualitätsmanagement-System (DIN EN ISO 9001/DVWO) bereits eingeführt. Mit einem Zertifikat geben sie ihren Kunden vorab eine Zusicherung ihrer Qualität. Die Kunden begrüßen diese externe Überprüfung der „Fähigkeit zur Qualität“ in Form eines ausgestellten vorzeigbaren DVWO Qualitätsmodell Zertifikat gemäß einer international anerkannten Norm. Sie sparen dadurch die Arbeit, sich selber vor Ort ein Bild von der Qualität des Anbieters zu machen.

Der grundlegende Vorteil des DVWO Qualitätsmodells liegt in der hohen Verbindlichkeit, die für alle Parteien geschaffen wird. Allerdings ist dieses Qualitätsmanagement-System aufwändig in der Implantierung; auch ist für die Zertifizierung eine Überprüfung der Qualität durch akkreditierte Zertifizierungsstellen notwendig.

Daher ist dies ein kostenintensiveres Instrument der Qualitätssicherung, welches nicht alle Bildungsdienstleister bezahlen wollen bzw. sich leisten können.

Viele Bildungsdienstleister sind jedoch bereit, eine Überprüfung ihrer inhaltlichen, didaktisch-methodischen Lehr- / Lern-Arrangements vornehmen zu lassen und ihren Beitrag zur Sicherung ihrer Bildungsqualität weiter auszubauen.

Mit dem neu entwickelten Instrument des DVWO Qualitäts-Siegels ist dies nun relativ kostengünstig möglich.

3. DVWO Qualitäts-Siegel

Zur effizienten und effektiven Qualitätssicherung in der Weiterbildung hat die DVWO-Fachkommission Qualität mit dem DVWO Qualitäts-Siegel ein praktikables Qualitätssicherungs-Instrument entwickelt.

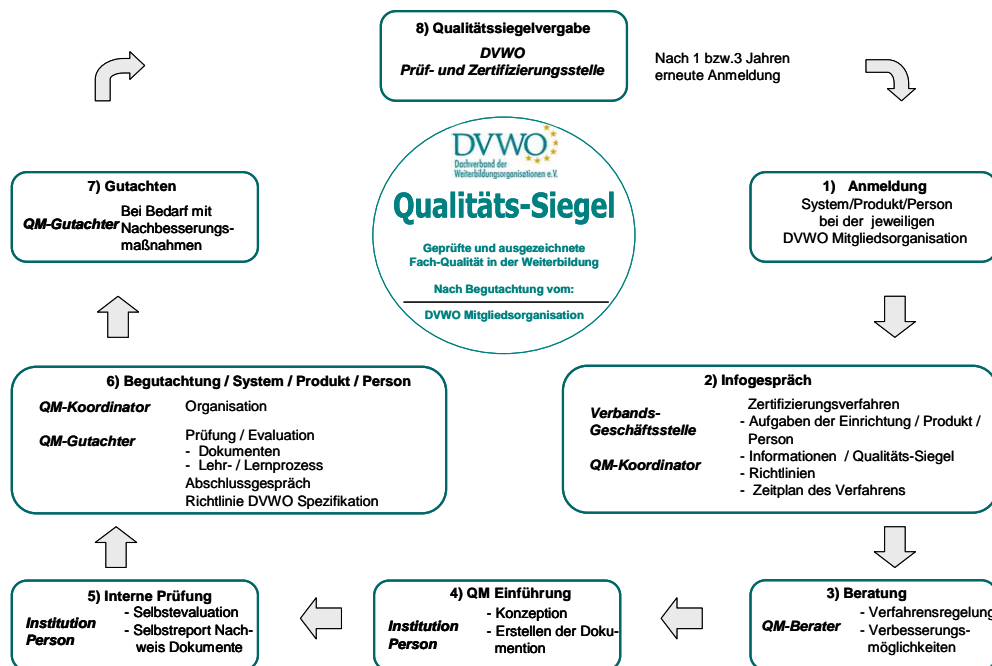
Das DVWO Qualitäts-Siegel (QS) ist entstanden aus dem DVWO Prozessmodell (unterer Prozesskreislauf des DVWO Qualitätsmodells). Aufgrund des generischen Ansatzes hat der DVWO ein Qualitätssicherungskonzept entwickelt, welches sowohl als System-, Produkt- und Personen-Zertifikat seine Nutzung in den DVWO Mitgliedsorganisationen finden kann.

Die DVWO Mitgliedsorganisationen bieten mit diesem Siegel ihren Mitgliedern einen verbandsinternen Qualitäts-Check an, welcher nach bestandener Prüfung zum DVWO Qualitäts-Siegel (für Produkte, Personen oder ein System) führt.

Die dazu notwendige Fachprüfung für das DVWO Qualitäts-Siegel (QS) wird von jeder DVWO Mitgliedsorganisation intern - auf der Grundlage der in der DVWO FKQ entwickelten und in der DVWO Mitgliederversammlung abgestimmten Spezifikationen (Prüfkriterien) – vollzogen.

Damit ist eine hohe Fachkompetenz bei der Begutachtung (Prüfung) gewährleistet.

4. Der Ablauf im Überblick



Freigabe 1.2.1 FKQ

Abb. 1 Ablauf der Vergabe des DVWO Qualitäts-Siegels

Die DVWO Fachkommission Qualität hat mit dem „DVWO Qualitäts-Siegel“ eine Variante entwickelt, welche Hilfen für einen sukzessiven Einstieg ins Qualitätsmanagement bietet (s. auch DVWO-Positionspapier).

5. Ablauf-Beschreibung – im Detail

Bevor ein Bildungs-Dienstleister das DVWO Qualitäts-Siegel zu führen berechtigt ist, muss ein unabhängiger Gutachter feststellen, dass Struktur und Praxis des Qualitätsmanagement-Systems mit den Anforderungen und Richtlinien des DVWO Qualitäts-Siegels übereinstimmen (s. Richtlinien DVWO Qualitäts-Siegel). Je nach Personen-, System-, oder Produkt-Siegel variieren die Prüf-Kriterien.

In acht Schritten werden nachstehend die einzelnen Schritte der DVWO Siegel-Vergabe im Rahmen des Begutachtungsprozesses im Überblick dargestellt.

5.1 Anmeldung

Wenn ein Interessent (Antragsteller) das DVWO Qualitäts-Siegel beantragen will, wendet er sich an eine DVWO Mitgliedsorganisation und schickt ihr den Antrag (mit den ausgefüllten Anmeldeformularen und dem Bearbeitungs-Entgelt (s. Anlage).

Die Geschäftsstelle der DVWO Mitgliedsorganisation prüft die Antragsformulare auf ihre Vollständigkeit und reicht sie an die DVWO Geschäftsstelle weiter und die DVWO Geschäftsstelle informiert die DVWO Prüf- und -Zertifizierungsstelle.

5.2 Informationsgespräch

Die Geschäftsstelle des vom Antragsteller benannten Mitglieds-Verbandes bzw. der jeweilige QM-Koordinator setzen sich mit dem Antragsteller wegen der erforderlichen Unterlagen und Nachweise in Verbindung (s. Dokumenten Checkliste) und informiert über das Begutachtungsverfahren.

5.3 Beratung

Damit ein Antragsteller das DVWO QS erlangen kann, bedarf es gewisser Dokumentationsanforderungen und Qualitäts-Nachweise. Als Hilfe zur Umsetzung der Qualitätsrichtlinien stehen in den Verbänden QM-Berater zur Verfügung. Je nach Kenntnisstand des Antragstellers kann er eine solche Beratung in Anspruch nehmen. Diese Leistung wird direkt mit dem QM-Berater abgerechnet.

5.4 Einführung

Mit der Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems nach dem DVWO QS bietet der Bildungs-Dienstleister dem potenziellen Kunden eine bestimmte Qualitäts-Garantie für seine Lehr- und Lernprozesse. Darüber hinaus wird ein Qualitätsmanagement-System installiert, welches die Basis für kontinuierliche interne Optimierungsprozesse ist.

Unterstützt werden kann die Implementierung der QS-Richtlinien von einem QM-Berater. Dieser kann auch die notwendigen Hilfen bei der Dokumentierung der Qualitätsmaßnahmen und der Erstellung des QS-Handbuches geben.

5.5 Interne Prüfung mit Selbst-Evaluation

Eine Qualitätssicherung mit dem DVWO-QS lohnt sich. Es bedeutet, Instrumente und Strategien anzuwenden, welche den Lehr- und Lernprozess hinsichtlich der Kundenerwartungen stetig weiter entwickeln und verbessern. Diese kontinuierliche Verbesserung und Optimierung der Lehr- und Lernprozesse wird durch eine regelmäßige Evaluation gesichert.

Einmal im Jahr bzw. vor der Erst-Begutachtung muss der Antragsteller eine umfassende Selbstbewertung (Evaluation) durchführen. Diese Selbstbewertung evaluiert die

Qualitätsstandards und Qualitätssicherungs-Verfahren der Lehr- und Lern-Administration und der Lehr- und Lernprozesse.

Sobald diese Selbstbewertung (Eigen-Evaluation) durchgeführt ist und die evtl. erforderlichen Verbesserungs-Maßnahmen eingeleitet sind, kann der Antragsteller den Begutachtungsantrag an die Verbandsgeschäftsstelle bzw. an den QM-Koordinator stellen.

5.6 Begutachtung

5.6.1 Antrag

Der QM-Koordinator übernimmt die formale Steuerung des Begutachtungs-Verfahrens unter Berücksichtigung der DVWO-Vorgaben. Nach Eingangsprüfung des Begutachtungs-Vertrages mit den dafür notwendigen Dokumenten und nach Rücksprache mit dem Antragsteller stellt er das QM-Gutachterteam zusammen. Falls die Fachkompetenz der QM-Gutachter nicht ausreicht, muss das Team um einen Fachexperten ergänzt werden.

5.6.2 Gutachter(-Team)

Anschließend findet eine Begutachtung vor Ort statt. Sie umfasst eine Prüfung der Lehr- und Lernprozesse beim Antragsteller.

Begutachtung dokumentierter Verfahren

Alle Anforderungen gemäß den Richtlinien des DVWO Qualität-Siegels (s. QS-Richtlinien) müssen eingehalten und aufrechterhalten werden. Zusätzlich wird verlangt, dass ethische (Mitglied im Forum Werteorientierung e. V.), didaktische und teilnehmerorientierte Grundsätze beachtet und angewendet werden.

Der Gutachter bzw. das Gutachterteam überzeugt sich stichprobenartig von den erforderlichen Aufzeichnungen zum Nachweis der Erfüllung der QS-Richtlinien. Es wird geprüft, ob die Richtlinien zur Qualitäts-Sicherung und –Entwicklung gemäß den DVWO Vorgaben und unter Berücksichtigung der situativen Gegebenheiten passend umgesetzt und nachhaltig praktiziert werden.

5.6.3 Kriterien

Dokumente	Begutachtung
Lehr- und Lern-Administration	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenorientiertes Leitbild des Trägers • Qualitätsmanagement-Handbuch • AGB • Dokumentierte Verfahren, die zur Sicherstellung der wirksamen Planung, Durchführung und Lenkung der Lehr- und Lernprozesse benötigt werden
Kompetenzen, Verantwortungen und Befugnisse	Festgelegte / vereinbarte Qualitäts-, Beratungs- und Bildungsziele müssen erreicht werden können
Beratung	Einsatz von Lern- und Teilnehmer-Beratung
Entwicklungsplanung	Die Entwicklung der Bildungsmaßnahme muss richtliniengerecht geplant und gelenkt werden
Evaluation	Die Erfüllung dieser Voraussetzungen muss bewertet und aufgezeichnet werden.

5.6.4 Begutachtung der Lehr- und Lernprozesse

Begutachtet wird eine Praxisarbeit, welche eine Detailplanung einer Unterrichts-Sequenz nach den QS-Richtlinien beinhaltet.

Die Praxisarbeit muss folgende Punkte umfassen:

- Einbindung des DVWO Prozessmodells in das Qualitätsmanagement-System
- Anwendung der Taxonomien und des Kompetenzmodells
- Überprüfung der Maßnahmen-Inhalte

In die Begutachtung eingebunden sind Verständnisfragen zum präsentierten Konzept und zur Stimmigkeit der Vernetzung des Wissens und der Anwendbarkeit in Anlehnung an die geplanten und dokumentierten Lehr- und Lerninhalte.

Abschließend wird der Gutachter seine Feststellungen (etwaige Abweichungen von den Anforderungen) mit dem Antragsteller besprechen und in einem Gutachten schriftlich zusammenfassen und dies dem Antragsteller mitteilen.

5.7 Gutachten

Der schriftliche Begutachtungs-Bericht wird dem Antragsteller zugesandt und enthält – im Falle von festgestellten Mängeln – Empfehlungen und Auflagen, welche der Antragsteller umsetzen muss. Dies könnte beispielsweise das Einreichen weiterer Dokumente sein (ohne, dass weitere Kosten anfallen) oder eine Wiederholung der Begutachtung, was mit weiteren Kosten verbunden ist.

Sobald alle Vorgaben erfüllt sind, wird der Gutachter eine Empfehlung zur DVWO Qualitäts-Siegel-Vergabe aussprechen.

Eine Kopie des Gutachtens geht an die DVWO-Prüf- und Zertifizierungs-Stelle.

5.8 Empfehlung zur DVWO-Qualitäts-Siegel-Vergabe

Die DVWO Prüf- und Zertifizierungs-Stelle verleiht den Antragsteller bei einer positiven Empfehlung das DVWO Qualitäts-Siegel (Geltungs-Dauer: 3 Jahre).

Das DVWO Qualitäts-Siegel bestätigt dem Antragsteller – und dessen Kunden – geprüfte und ausgezeichnete Fachqualität in der Weiterbildung.

6 Erneute Anmeldung zur Begutachtung

Spätestens nach drei Jahren muss zur Verlängerung der Geltungsdauer das gleiche Verfahren erneut durchlaufen werden. Hat ein Antragsteller bereits ein Gutachten erstellen lassen, so darf er nach der bestandenen erneuten Begutachtung einen zusätzlichen Stern in seinem Siegel führen.

7 Nutzung des DVWO Qualitäts-Siegels

Das Nutzungsrecht wird durch einen Lizenzvertrag zwischen dem DVWO und dem Antragsteller eingeräumt. Der Antragsteller erhält aufgrund jeder Begutachtung ein Siegel, auf dem die zugehörige Registernummer angegeben ist und mit dem das Recht zur Zeichennutzung unter Hinweis auf den Vertrag zur Zeichennutzung verbunden ist.

Zeichen und Registernummer dürfen nur für solche Bildungs-Dienstleistungen verwendet werden, für welche die Begutachtung stattgefunden hat und das Nutzungsrecht eingeräumt worden ist.

7.1 Ausübung des Nutzungs-Rechts

Das DVWO Qualitäts-Siegel ist in folgender Gestaltung auf den Unterlagen zu der begutachteten Bildungsdienstleistung anzubringen:

- Das Zeichen kann auch in Werbe-, Angebots- oder produktbegleitenden Unterlagen verwendet werden.
- Siegel, Zeichen und Registernummer sind räumlich in unmittelbarem Zusammenhang mit der Dienstleistung / dem Produkt anzugeben, für welches das Nutzungsrecht für das DVWO Qualitäts-Siegel vom DVWO eingeräumt worden ist.
- Weitere Vereinbarungen über die Nutzung von Siegel und Zeichen sind Bestandteil des Lizenzvertrages.

7.2 Erlöschen des Nutzungsrechts

Das Nutzungsrecht erlischt grundsätzlich für die begutachtete Bildungsdienstleistung

- bei Kündigung des "Lizenzvertrags für die Nutzung des DVWO Qualitäts-Siegels",
- bei Ablauf der Gültigkeit des DVWO Qualitäts-Siegels,
- wenn sich durch die Änderung der Dienstleistung / des Produkts ergibt, dass die Anforderungen des Zertifizierungsprogramms nicht mehr erfüllt werden und
- bei Verstoß gegen die Bestimmungen des Zertifizierungsprogramms oder des Lizenzvertrags.

7.3 Veröffentlichung über Nutzungsrechte

Mitteilungen über erteilte und erloschene Nutzungsrechte werden vom DVWO veröffentlicht.

8 Weitere Bedingungen

Nimmt der Inhaber eines DVWO Qualitäts-Siegels Änderungen an der begutachteten Bildungs-Dienstleistung vor, welche die begutachteten Eigenschaften betreffen, so hat er dies unverzüglich dem DVWO bzw. dem Prüf- und Zertifizierungsausschuss mitzuteilen.

Die Gültigkeit des DVWO Qualitäts-Siegels ist in diesem Fall von der kontinuierlichen Beachtung der DVWO QS-Richtlinien abhängig. Der Inhaber des DVWO Qualitäts-Siegels hat dies nachzuweisen.

Unabhängig davon kann in solchen Fällen durch den DVWO oder durch den Prüf- und Zertifizierungsausschuss eine Kontrollprüfung angeordnet werden.

9 Beschwerden

Bestehen Zweifel an der Einhaltung der Anforderungen der DVWO QS-Richtlinien, können betroffene Dritte eine außerplanmäßige Kontrollprüfung beantragen.

10 Aussetzung der Gültigkeit von Zertifikaten / Siegeln etc.

Ergeben sich während einer Kontrollprüfung unzulässige Abweichungen von den Anforderungen, so wird die Gültigkeit des DVWO Qualitäts-Siegels ausgesetzt. Während des Zeitraumes der Aussetzung der Gültigkeit eines DVWO Qualitäts-Siegels dürfen dieses und die zu dem entsprechenden Produkt gehörige Registernummer nicht mehr verwendet werden.

Die betroffene Bildungsdienstleistung darf vom Lizenznehmer nicht weiter in Verbindung mit dem QS in den Verkehr gebracht werden.

Der DVWO Prüf- und Zertifizierungs-Ausschuss kann den Lizenznehmer dazu verpflichten, seine Kunden über die Aussetzung des Zertifikates in angemessener Weise zu informieren und Maßnahmen einfordern, die eine weitere Distribution der betroffenen Produkte verhindern

11 Schiedsverfahren

Gegen Entscheidungen kann innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Entscheidung beim „Forum Werteorientierung in der Weiterbildung e. V.“ mit eingeschriebenem Brief Beschwerde eingelegt werden. Die Beschwerde wird dem Prüfungsausschuss des Forums Werteorientierung vorgelegt, der hierzu eine endgültige Entscheidung herbeiführt.

12 Nutzen des DVWO-QS

Mit dem DVWO Qualitäts-Siegel haben alle DVWO Mitgliedsorganisationen die Möglichkeit, ihren Mitgliedern (soweit diese die Prüfkriterien erfüllen) ein DVWO-Qualitäts-Siegel anzubieten.

Mit dem Aufbau eines Qualitätsmanagement-Systems und der Chance des Erwerbs eines Zertifikats „Fachgeprüfte und ausgezeichnete Qualität in der Weiterbildung“ können engagierte Bildungs-Dienstleister ihre Weiterbildungsqualität ihren Kunden transparent machen.

Die Qualitätskriterien des DVWO Qualitäts-Siegels (DVWO-Prozessmodell) können - wenn einmal beim Bildungsträger eingeführt - als Gelenkstück zur externen Zertifizierung genutzt werden.

13 Weitere Informationen

Positionspapier	Das Positionspapier beschreibt genau die Organe, Stellen und Kurzbeschreibung der Funktionsträger des DVWO Qualitätsmodells und des DVWO Qualitäts-Siegels
Norm	DVWO Richtlinien für DVWO Qualitäts-Siegel,
Formulare	Entgeltordnung, Antrag
Information	erklärt den Antragsteller die Vorgehensweise und wird von den Verbänden (QM-Koordinatoren) verteilt
Gutachter	Unterlagen und Vorgaben, Qualitätskriterien und Fragekatalog