

**Lernerorientierte Qualitätstestierung
in der Weiterbildung**

**Gutachten
zum Selbstreport
der
Bildungsstätte Alte Schule Anspach**

Erstgutachter:

Wolfgang Nötzold

Telefon:

0201 – 45320063

E-Mail:

noetzold@lq-werkstatt.de

Zweitgutachterin:

Gabriele Kampmann

Telefon:

04531 – 885880

E-Mail:

info@kampmann-pe.de

Essen, 29.07.2013

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
A. Zusammenfassende Bewertung.....	3
Weiteres Vorgehen	7
B. Begutachtung der einzelnen Qualitätsbereiche.....	8
Qualitätsbereich 1: Leitbild	8
Qualitätsbereich 2: Bedarfserschließung.....	9
Qualitätsbereich 3: Schlüsselprozesse.....	11
Qualitätsbereich 4: Lehr-Lern-Prozess	12
Qualitätsbereich 5: Evaluation der Bildungsprozesse	14
Qualitätsbereich 6: Infrastruktur	15
Qualitätsbereich 7: Führung	18
Qualitätsbereich 8: Personal	19
Qualitätsbereich 9: Controlling	21
Qualitätsbereich 10: Kundenkommunikation	23
Qualitätsbereich 11: Strategische Entwicklungsziele	24
Qualitätsbereich 11a: Erfüllung der Strategischen Entwicklungsziele zur Retestierung.....	24
Qualitätsbereich 11b: Strategische Entwicklungsziele	26
C. Hinweise für die Visitation und den Abschlussworkshop	28

A. Zusammenfassende Bewertung

Der Bund Deutscher Pfadfinder Bildungsstätte Alte Schule Anspach e.V. (basa e.V.) erfüllt mit seinem Selbstreport alle Anforderungen, die testierungsrelevant sind. Die Erteilung des Testates wird daher befürwortet.

In folgenden Qualitätsbereichen sind die Anforderungen mit der Darstellung im Selbstreport und den darin benannten Nachweisen erfüllt:

- QB 1 (Leitbild)
- QB 2 (Bedarfserschließung)
- QB 3 (Schlüsselprozesse)
- QB 4 (Lehr-Lern-Prozess)
- QB 5 (Evaluation der Bildungsprozesse)
- QB 6 (Infrastruktur)
- QB 7 (Führung)
- QB 8 (Personal)
- QB 9 (Controlling)
- QB 10 (Kundenkommunikation)
- QB 11 A (Erfüllung der Strategischen Entwicklungsziele zur Retestierung)
- QB 11 B (Strategische Entwicklungsziele)

Im Gutachten werden keine Auflagen formuliert.

Zusammenfassung der Begutachtung

Der basa e.V. hat einen Selbstreport vorgelegt, der eindrucksvoll dokumentiert, dass der Verein und seine Mitarbeitenden nicht nur hervorragende pädagogische und sozialpolitische Arbeit leisten, sondern diese auch mit Hilfe des LQW-Modells, der AZAV und des hessischen Qualitätssiegels systematisch und nachhaltig reflektieren und weiterentwickeln. Sichtbar wird letzteres einerseits in den konkreten und nachvollziehbaren Begründungen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens, zum anderen aber auch in den systematischen und anschaulichen Überlegungen zur Bewertung der eingesetzten Verfahren und ihrer Ergebnisse und den Schlussfolgerungen daraus.

Der Selbstreport vermittelt uns Gutachtenden das Bild einer „reifen“ Organisation, die die Entwicklung von einem Projekt der Selbstverwaltung zu einer professionellen und lernenden Organisation der Weiterbildung erfolgreich gegangen ist.

Stärken der Organisation

Eine Stärke des basa e.V. ist sicher seine Verankerung in der Pfadfinderbewegung und in der Bewegung selbstorganisierter Betriebe und Organisationen. Der Verein hat es verstanden, seine Strukturen, das Selbstverständnis seiner pädagogischen Arbeit und seine auch regional ausgerichteten Tätigkeitsschwerpunkte systematisch zu professionalisieren, ohne sein Identität und das sozialpolitische Grundverständnis aufzugeben.

Eine Stärke der Organisation liegt aus Sicht der Gutachtenden auch in der diesem Grundverständnis entsprechenden Struktur der Mitarbeiterschaft aus Hauptberuflichen (auch in Teilzeit), Freiberuflichen, Ehrenamtlichen bzw. Freiwilligen (einschließlich BuFDi) und Projektteilnehmenden sowie der zugehörigen Kooperations- und Kommunikationskultur.

Entwicklungsmöglichkeiten und -potenziale

Wie basa im Allgemeinen Teil des Selbstreportes feststellt (S.11/12), wird der Weggang des derzeitigen Geschäftsführers in den sogen. Ruhestand die Herausforderung des Jahres 2014 werden. Der Verein scheint uns Gutachtenden allerdings schon jetzt gut darauf eingestellt zu sein durch seine Beschlüsse, die komplette Organisations- und Personalstruktur auf den Prüfstand zu stellen und anzupassen.

Die absehbaren Erfordernisse der Projektentwicklung in den Fachbereichen tragen sicher zur Komplexität der Entwicklungsaufgaben bei, erweitern möglicherweise aber auch den Handlungsspielraum bei diesen Veränderungen.

Zum Prozess der Qualitätsentwicklung

Die Verpflichtung zur kontinuierlichen Qualitätsentwicklung findet sich im Selbstreport auf Seite 14.

Der basa e.V. hat sich immer wieder externe Beratung geholt als Unterstützung der eigenen Entwicklung; beim Lesen des Selbstreportes entsteht das Bild eines umfassenden und breiten Organisationsentwicklungsprozesses, der die Anforderungen und Möglichkeiten von LQW, von Weiterbildung Hessen e.V. und AZAV verschränkt und systematisch nutzt.

Uns Gutachtenden drängte sich jedoch die Frage auf, welchen eigenständigen Sinn und Nutzen die Zertifizierung durch Weiterbildung Hessen e.V. (noch) hat. Wir können uns vorstellen, dass basa e.V. im Sinne der Überlegungen im Selbstreport, „ob sie sich weiterhin den „Luxus“ von 3 Zertifizierungen leisten will“ (S.20), künftig auf die Zertifizierung nach dem Gütesiegel des Vereins Weiterbildung Hessen verzichtet und die verschränkte Nutzung von LQW und AZAV systematisiert und vertieft. Die bisher genutzte AZAV-Zertifizierungsstelle wurde laut Selbstreport vom Verein Weiterbildung Hessen empfohlen; für den Fall, dass basa e.V. beschließt, sich auf AZAV und LQW zu beschränken, wollen wir Gutachtenden anregen, zu prüfen, ob nicht eine entsprechend LQW-erfahren bzw. „LQW-affine“ AZAV-Zertifizierungsstelle gewählt werden sollte.

Rückmeldung zum Selbstreport

Die Darlegungen im Selbstreport sind durch die Nutzung der LQW-Vorlage übersichtlich und klar gegliedert, in hohem Maße selbsterklärend und durch Praxisbeispiele konkret nachvollziehbar.

Die Nachweise finden sich am Ende des Selbstreportes nach Qualitätsbereichen sortiert sowie mit Fußnoten im Text integriert, das erleichtert die Zuordnung und Überprüfung.

Rückmeldungen zur Definition gelungenen Lernens und den Begründungszusammenhängen

Die Definition gelungenen Lernens ist aus Sicht der Gutachtenden gut geeignet als roter Faden für die Qualitätsentwicklung. Sie bezieht zentrale Dimensionen der pädagogischen Arbeit von basa (Mitarbeitende, Lernumfeld, pädagogische Haltung, Strukturen...) auf die unterschiedlichen Zielgruppen und formuliert eine Reihe differenzierter und konkreter Indikatoren für gelungenes Lernen. Dadurch bietet sie einen klaren Bezugsrahmen und vielfältige Anknüpfungspunkte sowohl für Evaluationsverfahren wie auch für die Reflexion der Prozesse, Verfahren und Tätigkeiten. In einigen Qualitätsbereichen könnte sie u. E. noch stringenter und expliziter als Reflexionsfolie genutzt werden (QB 5, QB 6, QB 10). Dies zeigt sich auch daran, dass die in QB 4 geforderten Darlegungen zu den Indikatoren, an denen die Organisation gelungenes Lernen erkennen kann, deutlich weniger konkret und vielfältig sind als in der Definition im Leitbild und sich kaum darauf beziehen.

Die Begründungen der Verfahren und Instrumente in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens sind in vielen Qualitätsbereichen im Text integriert bzw. den Darlegungen zu den einzelnen Anforderungen vorangestellt. Sie sind inhaltlich sämtlich klar am Leitbild und z.T. an der Definition gelungenen Lernens ausgerichtet, konkret mit Zitaten belegt und stimmig und nachvollziehbar. Sie beziehen sich allerdings noch nicht durchgängig und umfassend auf die je konkreten Verfahren und Maßnahmen des Qualitätsbereiches, sondern bleiben zum Teil im Allgemeinen stecken.

Rückmeldungen zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

Die Darlegungen zur Bewertung der eingesetzten Verfahren und ihrer Ergebnisse und zu Schlussfolgerungen daraus beschränken sich nicht auf eine allgemeine Aussage wie „haben sich bewährt“, sondern beinhalten immer eine Begründung dieser Aussage sowie in den meisten Qualitätsbereichen auch viele konkrete Überlegungen zu einzelnen Verfahren und Maßnahmen und zu vorgenommenen oder geplanten Änderungen. Exemplarisch seien hier die Darlegungen zum Qualitätsbereich 7 „Führung“ als vorbildlich genannt.

Weiteres Vorgehen

Der Ablauf des Testierungsverfahrens sieht vor, dass im Anschluss an die Begutachtung des Selbstreportes eine Visitation stattfindet. Die Visitation dient zum einen dazu zu prüfen, ob die im Gutachten ggf. formulierten Auflagen erfüllt sind. Zum anderen sollen die im Gutachten gemachten Anregungen und Kommentare diskutiert bzw. die Fragen der Organisation zum Gutachten beantwortet werden, um eine Basis für die weitere Qualitätsarbeit der Organisation zu schaffen. Bei der Visitation können darüber hinaus alle Nachweisunterlagen eingesehen werden.

Im Gutachten für die Bildungsstätte Alte Schule Anspach werden **keine** Auflagen formuliert, die Visitation dient deshalb ausschließlich der Begehung der Einrichtung, dem Einblick in Nachweise und der Diskussion des Gutachtens.

Im unmittelbaren Anschluss an die Visitation kann der Abschlussworkshop stattfinden. Zu beiden Veranstaltungen finden sich Hinweise im letzten Hauptkapitel des Gutachtens.

B. Begutachtung der einzelnen Qualitätsbereiche

Qualitätsbereich 1: Leitbild

Das Leitbild des basa e.V. enthält Aussagen zu allen acht Spezifikationen: Zu Identität und Auftrag, zu den Werten, zu Kunden, Auftraggebern und Zielgruppen, zu den allgemeinen Unternehmenszielen, den Fähigkeiten, Leistungen und Ressourcen sowie eine Definition gelungenen Lernens.

Es ist partizipativ erstellt im Rahmen eines Workshops und eines vereinsweiten Diskussionsprozesses.

Es ist schriftlich fixiert in Aushängen und auf der Website.

Es ist intern kommuniziert durch den Diskussionsprozess, die Beschlussfassung sowie das interne Handbuch, extern durch die Aushänge und die Website.

Die Revisionsverantwortung liegt beim Gefa, die Entscheidungsverantwortung über Veränderungen bei der Mitgliederversammlung.

Angaben zur Bewertung der Verfahren und Ergebnisse und zu Schlussfolgerungen daraus: die intensive Erarbeitung führte zu einer hohen Identifikation mit dem Leitbild; die jährliche Überprüfung seit 2006 hat das Leitbild bestätigt; zur Zeit läuft ein Diskussionsprozess um die Weiterentwicklung des Leitbildes.

Die Anforderungen sind erfüllt.

Anregungen und Kommentare

- Das Leitbild des basa e.V. ist ein sehr prägnanter Text, der stark das Grundverständnis der Bildungsarbeit des BDP mit Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen und den dieses Grundverständnis auszeichnenden Werten und Haltungen und der Organisationskultur fokussiert. Wir Gutachtenden wollen anregen, ergänzend die Ressourcen der Bildungsarbeit etwas deutlicher zu benennen.
- Im Abschnitt „Bewertungen und Schlussfolgerungen“ S.25 berichtet der Selbstreport vom „Prozess dieser Weiterentwicklung des Leitbildes“ und nennt einige Aspekte, die überprüft bzw. weiterentwickelt werden. Wir

Gutachtenden wollen den basa e.V. dabei ausdrücklich ermutigen und unterstützen mit folgenden Anregungen: Das Leitbild könnte u.E. durchaus deutlicher die Leistungen von das basa benennen; die Sprache des Leitbilds könnte u.E. stärker „vereinfacht“ werden, so dass es auch verständlicher für die Zielgruppen der Arbeit von basa ist; die Werte, die für basa mit der Tradition der selbstverwalteten Betriebe verknüpft sind, könnten deutlicher benannt werden.

- Der Text des Leitbildes ist sprachlich sehr präzise gefasst, er scheint uns Gutachtenden dadurch recht nah an Sprache und Denken der Mitarbeitenden und der institutionellen Kunden. Wir wollen anregen, zu prüfen, ob das Leitbild damit auch die eigentlichen Zielgruppen der Arbeit von basa erreicht, und es ggf. sprachlich zu „vereinfachen“.
- Gelungenes Lernen beinhaltet laut basa eine fachliche, eine soziale und eine kreative Dimension. Gelingen ist Lernen, wenn Neugier, Selbstreflexion und kritisches Denken angestoßen sind, wenn neue Fähigkeiten erworben wurden und erweiterte Handlungsspielräume im eigenen Leben erprobt werden. Ergänzt um neun überprüfbare Indikatoren für das Gelingen von Lernen, ist dies u. E. eine sehr umfassende und durchaus handlungsleitende Definition des Gelungenen.
- Wir Gutachtenden wollen die Definition gelungenen Lernens im Leitbild des basa e.V. noch einmal ausdrücklich würdigen als eine sehr umfassende, im Werteverständnis des Vereins verankerte und in Bezug auf die verschiedenen Fachbereiche angemessen konkrete Definition. Wir wollen basa empfehlen, die Konkretionen deutlich stärker mit der zugehörigen Anforderung im QB 4 (Indikatoren für gelungenes Lernen) zu verschränken.
- Die jährliche Revision des Leitbildes stellt u.E. sicher, dass es jeweils aktuell ist und den Stand der organisationsinternen Diskussion widerspiegelt.

Qualitätsbereich 2: Bedarfserschließung

- Gegenstände (Kundenwünsche, TN-Bedürfnisse, Bedarfe potenzieller Auftraggeberorganisationen)
- Verfahren (fachlicher Austausch in AGs und mit Kooperationspartnern, Auswertung von Fragebögen, Recherche von Förderprogrammen)

- Rhythmen (jeweils spezifisch, zum Ende der Veranstaltungen, im Jahresrhythmus, entsprechend den Ausschreibungsverfahren)

sowie

- Umfang (Facharbeitskreise, alle Seminare und Maßnahmen, landes- und bundesweit)

der Bedarfserschließung sind beschrieben und mit Bezugnahme auf die im Leitbild formulierte Selbstverpflichtung, die Konzepte laufend weiterzuentwickeln, auf den Anspruch an Vernetzung und Kooperation sowie auf Aspekte der Definition gelungenen Lernens begründet.

Die Analysen der Bedarfserschließung werden in den AGs bewertet und es werden daraus Konsequenzen gezogen, die z.B. in im Intranet dokumentierte „Projektanträge in Arbeit“ einfließen.

Der Selbstreport enthält Darlegungen zur Bewertung der eingesetzten Verfahren und zu Schlussfolgerungen daraus: Die Verfahren haben sich bewährt, das Vorgehen zur Sammlung von Projektideen wurde weiterentwickelt zur „AG Projektentwicklung“.

Die Anforderungen sind erfüllt.

Anregungen und Kommentare

- Die Aussagen zu den Spezifikationen „Rhythmus“ und „Umfang“ der Bedarfserschließung lassen sich z.T. nur implizit den Darlegungen entnehmen („Fragebögen für Teilnehmende an Seminaren zum Ende der Veranstaltung“ = „für alle Teilnehmenden in allen Seminaren“). Wir Gutachtenden wollen anregen, sich in diesem Qualitätsbereich auch einer tabellarischen Übersicht als Darstellungsform zu bedienen, wie sie z.B. im QB 5 genutzt worden ist, und dabei die Spezifikationen systematisch und explizit abzubilden.
- Der basa e.V. hat für jeden der Geschäftsbereiche JBH, JaPol und Tagungshaus eine/n bzw. mehrere „Marktbeobachter/in(nen)“ ernannt, die die Verantwortung für die jeweilige Bedarfserschließung übernehmen. Das ist aus Sicht der Gutachtenden durchaus nachahmenswert.
- Wir haben den Eindruck, dass das von basa entwickelte Instrument der „AG Projektideen“ einschließlich der Dokumentation dieser Ideen im Intranet ein hervorragendes Verfahren zur Nutzung der Ergebnisse der Bedarfserschließung und zur Entwicklung möglicher Projekte ist.

- Die Begründungen über Gegenstände, Verfahren, Rhythmus und Umfang der Bedarfserschließung in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens beziehen sich schlüssig auf zentrale Aspekte des Leitbildes und setzen Vernetzung und Kooperation in unmittelbare Beziehung zu daraus resultierenden Effekten für die Zielgruppen von basa. Dadurch sind sie plausibel und stimmig.

Qualitätsbereich 3: Schlüsselprozesse

Die Darlegungen im Selbstreport stellen drei als solche definierte organisationsspezifische Schlüsselprozesse vor: „Sprungbrett Laufbahn“, „Personaleinstellungen“ und „Belegungsanfragen und -bearbeitung“. Sie sind dokumentiert in schriftlichen Darlegungen und in Fließdiagrammen.

Die Verantwortung für die Prozesse ist in den Ablaufbeschreibungen und Fließdiagrammen festgelegt einschließlich der Zuständigkeit für Teilprozesse.

Die Schnittstellen innerhalb der Prozesse sind im Text benannt und beschrieben. Zwischen den Schlüsselprozessen gibt es keine Schnittstellen.

Begründungen der organisationsspezifischen Schlüsselprozesse sind als Einleitung zum Kapitel und als integrierte Bestandteile der Darlegungen vorhanden.

Aussagen zur Bewertung der eingesetzten Verfahren und Ergebnisse und zu Schlussfolgerungen daraus liegen vor: Die Beschreibungen der Schlüsselprozesse wurden in der AG auf den Prüfstand gestellt und etliche Verbesserungen wurden vorgenommen; die Prozessbeschreibung ist hilfreich für neue Bundesfreiwillige.

Die Anforderungen sind erfüllt.

Anregungen und Kommentare

- Die Schnittstellen innerhalb der Prozesse sind klar benannt (S.35/36) und in den Fließdiagrammen gekennzeichnet, im Selbstreport jedoch nur ansatzweise beschrieben. Wir Gutachtenden wollen anregen, die Schnittstellen konkreter zu beschreiben, um sie für die jeweils Beteiligten

transparenter zu machen und um Klarheit darüber herzustellen, wer wem was in welcher Form und Qualität zu übergeben usw. hat.

- Die Begründungen der Schlüsselprozesse in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens beziehen sich auf zentrale Aussagen des Leitbildes wie: Verantwortungsbereitschaft der MA, zielgruppenspezifische Lernsituationen, Kompetenzspektrum der MA als Spiegel der Dimensionen gelungenen Lernens, Ausrichtung der Belegungspolitik an inhaltlichen und quantitativen Zielen. Sie sind aus Sicht der Gutachtenden sehr stimmig.

Qualitätsbereich 4: Lehr-Lern-Prozess

Die Kunden werden mittels der basa-Website, der Broschüre „[basa@school](#)“ und unterschiedlicher Flyer und zu Beginn der Veranstaltungen persönlich über Inhalte, Ziele, Arbeitsformen und Qualifikationen der Lehrenden sowie ggf. über Lernvoraussetzungen für die Teilnahme informiert.

Ein Anforderungsprofil für Lehrende ist als Katalog von Mindestanforderungen definiert. Die Auswahl- und Einstellungspraxis ist als Schlüsselprozess definiert und beschrieben und beinhaltet u.a. eine „Checkliste Bewerbungsgespräche“.

Die Qualifikationen und Kompetenzen der Lehrenden sind in einer Datei dokumentiert, die im basa-Net zugänglich ist.

Arbeitsformen und Methoden zur Förderung individueller Lernprozesse sind beschrieben: Medieneinsatz, heterogene Arbeitsgruppen, sozialpädagogische Einzelfallhilfe, Übungen in Gruppenprozessen, Kompetenzfeststellungsverfahren und individuelle Zielvereinbarungen.

Gelungenes Lernen erkennt die KVHS an nachhaltiger Vermittlung, am Erreichen des Hauptschulabschlusses, an entsprechenden Rückmeldungen bei Lernkontrollen und an Unterrichtsbeiträgen von Teilnehmenden.

Beratung und Förderung der Lehrenden durch das pädagogische Personal finden statt durch die gemeinsame Vorbereitung und Durchführung der Seminare, durch Auswertungen von Seminartagen und von beendeten Seminaren, durch gemeinsame Projektplanungen mit der Formulierung von Fortbildungsbedarf.

Eine ausführliche und differenzierte Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt als Einleitung zu diesem Kapitel vor.

Aussagen zur Bewertung der eingesetzten Verfahren und ihrer Ergebnisse und zu Schlussfolgerungen daraus liegen vor: Fast alle Methoden und Verfahren sind erprobt und bewährt, die Kompetenzprofile erleichtern die Planungsarbeit, die Methoden zur Förderung individueller Lernprozesse werden ständig weiterentwickelt.

Die Anforderungen sind erfüllt.

Anregungen und Kommentare

- Das Verfahren zur Auswahl von Honorarkräften und deren Aufnahme in den Pool ist auf S.40 nachvollziehbar beschrieben. Beratung und Förderung finden im Wesentlichen durch die weitgehend gemeinsame pädagogische Tätigkeit mit hauptamtlich Mitarbeitenden statt. Gibt es ergänzende Verfahren, neue Honorarkräfte z.B. mittels einer Informationsmappe bzw. durch Überreichung des Leitbildes und Verpflichtung darauf auf die Philosophie und das Lehr- und Lernverständnis von basa einzustellen?
- Das vielfältige und differenzierte Repertoire und Instrumentarium an Arbeitsformen und Methoden zur Förderung individuellen Lernprozesse ist aus Sicht der Gutachten erstaunlich groß und ausgefeilt, es entspricht offensichtlich den pädagogischen Ansprüchen und Erfordernissen in der Arbeit mit den besonderen Zielgruppen von basa.
- Uns Gutachtenden fällt auf, dass die hier genannten Indikatoren für gelungenes Lernen nur einen geringen Teil der in der Definition gelungenen Lernens enthaltenen Indikatoren aufnehmen. Wir wollen anregen, zu prüfen, inwieweit die Definition des Gelungenen weitere Indikatoren enthält, die die hier genannten Indikatoren ergänzen (vgl. auch die entsprechende Anmerkung im Allgemeinen Teil des Gutachtens).
- Die Begründungen der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens beziehen sich auf grundlegende pädagogische Zielsetzungen im Leitbild wie „junge Menschen bei ihren Suchbewegungen unterstützen“ und „an den Stärken der Jugendlichen ansetzen“ einerseits und auf die pädagogischen Ansätze, einzelne

Methoden wie Barcamps, Mitgestaltungsmöglichkeiten durch die Lernenden. Sie sind konkret, stimmig und nachvollziehbar.

Qualitätsbereich 5: Evaluation der Bildungsprozesse

- Gegenstände (Reflexion des Lernprozesses, Zufriedenheit der Teilnehmenden mit Seminarverlauf und Leitung, Präsentation der Inhalte, Gruppenstimmung),
- Verfahren (Fragebogen für Teilnehmende, Fallakten, Sachberichte, Mikromethoden u.a.)
- Rhythmus (z. B. 1 oder 2 x p.a., täglich, nach jedem Seminar) und
- Umfang (jeweils ein Programmbereich, vorrangig neue Kursleitende bzw. neue Angebote, alle Kursleitenden)

der Evaluation sind beschrieben. Sie sind in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens begründet.

Die Analysen werden bewertet und aus den Evaluationsergebnissen werden Konsequenzen gezogen für die weitere konzeptionelle Arbeit.

Die Evaluationsergebnisse werden im Rahmen der gemeinsamen Seminaerauswertungen an die Lehrenden übermittelt.

Aussagen zur Bewertung der eingesetzten Verfahren und ihrer Ergebnisse und Schlussfolgerungen daraus liegen vor: Einige der Verfahren sind geeigneter für die Zielgruppen als andere, die Verfahren im Bereich Tagungshaus bringen verwertbare Erkenntnisse, die Fragebögen der Jugendberufshilfe wurden weiterentwickelt.

Die Anforderungen sind erfüllt.

Anregungen und Kommentare

- Die Übersichtstabelle zu den verschiedenen Evaluationsinstrumenten (S.46) schafft einen guten Überblick über die Vielfalt der Verfahren gerade auch im Hinblick auf die unterschiedlichen Arbeitsfelder des basa e.V. Wir Gutachtenden wollen anregen, künftig auch die Spezifikation

„Umfang“ mit einzubeziehen, da wir die Aussagen dazu im Text weitgehend erschließen mussten.

- Wir Gutachtenden wollen dem basa e.V weiterhin vorschlagen, diese Tabelle zu ergänzen um die „Gegenstände der Evaluation“; dadurch könnte sich die Organisation z.B. einen Überblick darüber verschaffen, ob und wie gerade die Definition gelungenen Lernens und die Indikatoren dafür in den Evaluationsverfahren angemessen Eingang gefunden haben.
- Die Begründungen über Gegenstände, Verfahren, Rhythmus und Umfang der Evaluation der Bildungsprozesse in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens zu Beginn des Kapitels beziehen sich auf zentrale Aspekte des Leitbildes hinsichtlich der Kompetenzen der Mitarbeiter/innen sowie auf dort formulierte Ziele der pädagogischen Arbeit. Sie sind u. E. konkret und stimmig.

Qualitätsbereich 6: Infrastruktur

Dass Kriterien für die Qualität von Lernorten und Ausstattungen definiert sind, wird im Selbstreport nur behauptet, aber nicht dargelegt.

Die Organisation überprüft Lernorte und Ausstattungen jährlich anhand dieser Kriterien.

Dass Kriterien für die Qualität der Arbeitsbedingungen der Beschäftigten vorliegen, wird ebenfalls nur behauptend festgestellt.

Die Organisation überprüft die Arbeitsbedingungen jährlich anhand dieser Kriterien.

Die Organisation zeigt auf, dass Verbesserungsanstrengungen unternommen wurden wie Brandschutzmaßnahmen, Einrichtung einer AG Bau und Ausbau des Intranets basa-Net.

Die Verfügbarkeit und Einsatzfähigkeit der Medien ist durch eine zentrale Ausleihliste sowie die Funktionsprüfung bei Ausleihe und Rückgabe sichergestellt; die Einsatzfähigkeit der Werkzeuge und Maschinen ist durch die Kontrolle vor jeder Nutzung sowie durch eine jährliche allgemeine Überprüfung sichergestellt.

Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.

Basa e.V. überprüft mit Hilfe eines TN-Fragebogens für alle Gastgruppen, ob die Räume als Lebensort einschließlich ihrer Ausstattung adressaten- und bedürfnisangemessen sind.

Angaben dazu, wie die Organisation die Verfahren und Ergebnisse in diesem Qualitätsbereich bewertet und welche Schlussfolgerungen daraus gezogen werden, liegen vor: Die Sicherstellung des Einsatzes und der Funktionsfähigkeit der Medien war immer schwierig zu leisten, deshalb wurde eine externe Honorarkraft hinzugezogen.

Die Anforderungen sind erfüllt.

Anregungen und Kommentare

- Wir Gutachtenden gehen davon aus, dass basa e.V., wie im Selbstreport angegeben (S.50), Kriterien sowohl für die Qualität und Ausstattung der Lernorte wie auch für die Qualität der Arbeitsplätze definiert hat und dass diese Kriterien in die – als Nachweise genannten – Fragebögen Eingang gefunden haben. Wir wollen jedoch anregen, im Rahmen künftiger Selbstreporte eine (kurze) Übersicht über die Kriterien zu dokumentieren, da es ohne diese inhaltliche Füllung lediglich bei einer behauptenden Setzung bleibt.
- Der basa e.V. hat die Kriterien für die Qualität und Ausstattung der Lernorte und für die Qualität der Arbeitsbedingungen in einen Fragebogen integriert, der jährlich von allen MitarbeiterInnen ausgefüllt wird. Dieses Verfahren der Überprüfung mittels des Fragebogens scheint uns sehr elegant und effektiv zu sein; in der Visitation würden wir gern mehr darüber erfahren.
- Die Nachweisliste enthält keine Nachweise zur Erarbeitung und Definition der Kriterien. Wir bitten um Vorlage dieser Nachweise in der Visitation und um die entsprechende Ergänzung der Nachweis-Liste.
- Die 2011 eingerichtete „Arbeitsgruppe Bau“ scheint uns Gutachtenden ein sehr sinnvolles Verfahren zur Vorbereitung und Begleitung von Umbauprojekten zu sein.
- Zur Anforderung „Überprüfung, ob Lebensort und Ausstattung adressaten- und bedürfnisangemessen sind“, nennt der Selbstreport ausschließlich das Instrument des Fragebogens für alle Gastgruppen (S.54). Uns Gutachtenden würde interessieren, ob basa e.V. dieser

Fragebogen als Prüfinstrument ausreicht und darüber hinaus kein Bedarf an weiteren Prüfverfahren wie z.B. regelmäßige Begehungen besteht.

- Die Begründungen der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens beziehen einzelne Aspekte der Infrastruktur wie Ausstattung der Räume, PC-Einsatz, Freizeitgestaltung, Gestaltbarkeit von Räumen und Lernsituationen und die technische Infrastruktur auf die im Leitbild genannte Zielgruppe und deren Erwartungen und Bedürfnisse, auf damit verbundene Zielsetzungen der pädagogische Arbeit sowie auf den Anspruch, eine zeitgemäße medienpädagogische Arbeit sicherzustellen. Diese Begründung ist aus Sicht der Gutachtenden konkret, stichhaltig und stimmig.

Qualitätsbereich 7: Führung

Die Organisation des Unternehmens ist im Administrativen Teil u. a. mit einem Organigramm ausführlich dargestellt.

Die Führungsgrundsätze von basa e.V. sind in der Präambel und in § 11 der Geschäftsordnung des Vereins formuliert, die Geschäftsordnung wurde von der Mitgliederversammlung beschlossen.

Die Verfahren, wie in der Organisation entschieden wird, sind in der Satzung und der Geschäftsordnung festgelegt.

Instrumente und Verfahren der internen Kommunikation und Information sind beschrieben und eingeführt: Teamsitzungen bzw. Arbeitsbesprechungen, Protokolle im basa-Net, das basa-Net selbst, „Forum Selbstverwaltung“, Fachbereichs-Arbeitsgruppen sowie AG Projektentwicklung.

Zielvereinbarungen werden regelmäßig als Vereinbarungen zwischen jedem Projekt und dem Verein getroffen und dokumentiert; die Überprüfung ist Aufgabe des Geschäftsführers.

Die Zuständigkeit für Qualitätsentwicklung liegt beim Qualitätsbeauftragten.

Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.

Angaben dazu, wie die Organisation die Verfahren und Ergebnisse in diesem Qualitätsbereich bewertet und welche Schlussfolgerungen daraus gezogen werden, liegen vor: Die Selbstverwaltungskultur ist immer wieder Thema, das Organigramm wurde überarbeitet, die Entscheidungsprozesse wurden deutlicher dargestellt, die Kommunikationsprozesse sind bewährt, die Zielvereinbarungen wurden in neuer Form eingeführt.

Die Anforderungen sind erfüllt.

Anregungen und Kommentare

- Die tabellarische Übersicht über die Gremien und Entscheidungsebenen bei basa e.V. auf S.63 ermöglicht aus Sicht der Gutachtenden in hervorragender Weise Transparenz und Überblick.
- Zum Thema „Zielüberprüfung“ heißt es im Selbstreport auf S.59, „dass die Zielerreichung zusammen mit dem bzw. durch den Geschäftsführer (...) überprüft“ ... wurde – im Gegensatz zur früheren Regelung, dass die Ziele im Rahmen der Jahrestagung überprüft wurden. Das Verfahren erschließt sich uns Gutachtenden nicht: Wer macht die Prüfung zusammen mit dem Geschäftsführer? Ist diese Prüfung Bestandteil der im QB 8 beschriebenen Entwicklungsgespräche? Nach welchen Kriterien wird entschieden, ob er die Prüfung allein macht? Was geschieht mit den Ergebnissen der Prüfung?
- Die Begründungen der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens beziehen die Führungsgrundsätze, die Diskussions- und Entscheidungskultur und die Kollegialität als Prinzip auf das im Leitbild formulierte Selbstverständnis als selbstverwaltete Organisation und auf die konsensorientierte Diskussionskultur als Richtschnur für die Gestaltung der Diskussions- und Entscheidungsprozesse. Das ist aus Sicht der Gutachtenden stimmig und überzeugend.
- Die Darlegungen zur Anforderung „Bewertung der eingesetzten Verfahren und Schlussfolgerungen daraus“ sind aus Sicht der Gutachten sehr konkret, umfassend und „gelingen“, weil sie die verschiedenen Maßnahmen und Verfahren jeweils kurz und bündig bewertend kommentieren und jeweils auf Schlussfolgerungen eingehen.

Qualitätsbereich 8: Personal

Aufgabenprofile für alle Tätigkeitsfelder sind in einem Personalordner vorhanden und werden im Rahmen der Personalentwicklungsgespräche fortgeschrieben.

Kompetenzprofile der MitarbeiterInnen sind im Intranet vorhanden und werden im Rahmen der Personalentwicklungsgespräche aktualisiert.

Neue Kompetenzanforderungen werden im Rahmen der Fortschreibung bestehender und der Entwicklung neuer Projekte systematisch ermittelt.

Entwicklungsgespräche mit MitarbeiterInnen werden mit Hilfe eines Leitfadens alle zwei Jahre durchgeführt.

Eine systematische Fortbildungsplanung für die Beschäftigten findet im Rahmen der Projektplanung und Kompetenzermittlung statt, beinhaltet Team- und Fallsupervision sowie interne Fortbildungsangebote zu zentralen Themen.

Der Trägerverein bietet sowohl eigene Fortbildungen an wie auch die relevanter Anbieter. Sie werden mit Hilfe eines Formblatts dokumentiert, zur Ergänzung der Kompetenzprofile genutzt und in Teambesprechungen ausgewertet.

Eine Datei der freiberuflichen MitarbeiterInnen findet sich im Intranet, sie wird jährlich im Zuge der Projektplanungen aktualisiert.

Eine Begründung der Maßnahmen und Verfahren in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.

Angaben zur Bewertung der eingesetzten Verfahren und ihrer Ergebnisse sowie zu Schlussfolgerungen daraus liegen vor: Die einzelnen Verfahren wurden weitgehend bestätigt; das Führen der Personalgespräche hat der neu definierte Personalreferent übernommen; die Erfassung von Fortbildungswünschen sowie die Auswertung von Fortbildungen soll mit Hilfe weiterer Formblätter systematisiert werden.

Die Anforderungen sind erfüllt.

Anregungen und Kommentare

- Der gesamte Bereich „Personalplanung, Personaleinsatz und Personalentwicklung“ (S.68) bei basa e.V. ist aus Sicht der Gutachtenden hochprofessionell entwickelt unter Einbeziehung von Aspekten der „Personalfürsorge“ und unter Wahrung der Grundwerte der Selbstorganisation, in deren Tradition der Verein steht. Insbesondere den Aspekt der Personalfürsorge (S.69) in Form von Pate bzw. Patin für neue MA und das Instrument der Konfliktlösungsgruppe wollen wir positiv hervorheben.

- Die Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens bezieht sich auf im Leitbild formulierte Ansprüche in Bezug auf Personalentwicklung und die Verpflichtung aller Beschäftigten auf die Ziele des Vereins; sie bleibt damit zwar recht allgemein, aber u.E. stimmig.
- Wir bitten den basa e.V., die Nachweise „Protokoll Jahrestagung Februar 2004“, „Protokoll MV-Beschluss zur GO“, „Protokoll MV 9.2.2009“ sowie „Protokoll MV 30.3.2009“ in der Visitation vorzulegen und in der Nachweisliste zu ergänzen.

Qualitätsbereich 9: Controlling

Ein dokumentiertes Berichtswesen (intern: Teamsitzungen der Projekte, monatliche Gefa-Sitzungen sowie deren Protokolle, standardisierte schriftliche Projektberichte sowie der Jahresbericht; extern: Jahresbericht, Website, Nachweise gegenüber Förder- und Auftraggebern) zu relevanten und begründeten Spezifikationen (Personalentwicklung, Projektentwicklung, Verwendungsnachweise, bestimmte Kennzahlen) ist eingeführt.

Kennzahlen und Kennziffern (Seminartage, Kostengrößen der Veranstaltungen, Kundenzufriedenheit, TN-Zahlen, Vermittlungserfolge, Umsatzzahlen ...) sowie qualitative Erfolgsindikatoren (positive Rückmeldungen von TN, von Zuwendungsgebern, Aufmerksamkeit in Presse und Öffentlichkeit, Politikerbesuche, Preisverleihungen) sind definiert und begründet. Sie werden regelmäßig erhoben und bewertet und es werden Konsequenzen gezogen.

Die eingesetzten Verfahren der finanziellen Unternehmensführung wie Finanzplanungen der Fachbereiche und Projekte, Haushaltsplan, Jahresabschluss, sind beschrieben und begründet. Gesichtspunkte der Wirtschaftlichkeit werden beachtet.

Regelmäßige interne Prüfungen zur Funktionsweise des Unternehmens finden statt in Form der jährlichen Arbeitstagung sowie mit Hilfe einer Checkliste zur Überprüfung der Projekte in Form einer Auditkette; zu den Konsequenzen aus den Prüfergebnissen zählt z.B. die Überprüfung und Überarbeitung der Checkliste.

Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.

Darlegungen zur Bewertung der eingesetzten Verfahren und ihrer Ergebnisse und zu Schlussfolgerungen daraus liegen vor: Die verschiedenen internen Berichtsformen bedürfen einer effektiveren Abstimmung; die internen Audits sind noch nicht zufriedenstellend geregelt; im Bereich der finanziellen Verfahren wurden einige Veränderungen vollzogen und die entsprechende Software soll verbessert werden.

Die Anforderungen sind erfüllt.

Anregungen und Kommentare

- Das Berichtswesen des basa e.V. ist aus Sicht der Gutachten sehr umfangreich und ausgefeilt und spiegelt das Bewusstsein des Vereins um seine Leistungen und den hohen Reflexionsstand.
- Zum Umgang mit den Kennzahlen und qualitativen Erfolgsindikatoren wollen wir Gutachtenden anregen, zu prüfen, ob eine tabellarische Darstellung mit Spalten für Erhebungsrhythmus, Bewertungsformen usw. hilfreich sein könnte zur übersichtlichen Darstellung.
- Im Bereich Wirtschaftlichkeit und Finanzen verfügt der basa e.V. über ein beachtlich differenziertes und umfangreiches Controlling – sicher angemessen in Bezug auf die Komplexität der unterschiedlichen Geschäftsfelder und die Vielfalt an Zuwendungs- und Auftraggebern.
- Die Darlegungen zur Anforderung „Interne Prüfungen zur Funktionsweise des Unternehmens“ beschränken sich auf die Arbeitstagung und die LQW-Checkliste. Sind nicht auch die AZAV-Zwischenaudits Prüfverfahren in diesem Sinne, so dass sie hier genannt sein sollten?
- Die Begründungen der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens beziehen die Anwendung der verschiedenen Controlling-Instrumente auf die im Leitbild formulierten Ziele des Vereins und die Kennzahlen/Kennziffern auf einige konkrete Aussagen in der Definition gelungenen Lernens. Das ist aus Sicht der Gutachtenden stimmig und nachvollziehbar, auch wenn es kaum auf die einzelnen Verfahren und Maßnahmen eingeht.

Qualitätsbereich 10: Kundenkommunikation

Die wichtigsten Kundenkommunikationsverfahren des Vereins basa e.V. sind begründet und beschrieben: persönliche Gespräche mit Jugendlichen, Netzwerk mit Jugendhelfeträgern, Website, Kooperationsgespräche, Mund-zu-Mund-Propaganda, e-Mail-Verkehr mit Belegungskunden, Schnupperversammlungen.

Die Geschäftsbedingungen einschließlich der Maßnahmen zum Verbraucherschutz sind auf der Website veröffentlicht.

Als verbindliche Anmeldeverfahren sind definiert und werden vorgehalten: telefonisch, schriftlich, per Mail oder Fax.

Anregungen und Beschwerden werden auf verschiedenen Wegen erhoben (allgemeine Fragebögen, projektbezogene Fragebögen) und von der Tagungshaus-AG ausgewertet. Konsequenzen wie z. B. Reparaturen werden gezogen.

Eine Begründung für Inhalte und Formen der Kundeninformationen liegt vor: Jugendliche brauchen persönliche Kontakte für die Motivation, die Netzwerkarbeit erhöht den Bekanntheitsgrad, Vernetzung dient dem Case-Management, Schnupperversammlungen bringen viele Kontakte.

Aussagen zur Bewertung der eingesetzten Verfahren und ihrer Ergebnisse sowie zu Schlussfolgerungen daraus liegen vor: Die vielfältigen Formen haben sich im Lauf der Zeit gewandelt, die unterschiedlichen Kundenkommunikationsprozesse bringen immer wieder nützliche und hilfreiche Informationen und Rückmeldungen.

Die Anforderungen sind erfüllt.

Anregungen und Kommentare

- Kundenkommunikation ist für basa ein in hohem Maße dialogischer Prozess in Form von persönlichen Gesprächen, Netzwerkarbeit, Schnupperversammlungen, telefonischer Kundenberatung u.a. Das wollen wir Gutachtenden ausdrücklich hervorheben, da es noch lange nicht selbstverständlich ist im Bereich der Weiterbildung.
- Die Darlegungen zur Anforderung „Anregungen und Beschwerden“ S.89/90 sind etwas knapp gehalten und beziehen sich einschließlich des Verweises auf QB 6 (Infrastruktur) und die dortigen Darlegungen zum

Fragebogen zur Kundenzufriedenheit ausschließlich auf die Angebote im Haus und die Ausstattung. Wir Gutachtenden wollen basa e.V. nahelegen, die auf Anregungen und Beschwerden zielenden Aspekte im QB 2 (Bedarfserschließung), QB 5 (Evaluation) und QB 6 hier deutlicher zu nennen bzw. auf sie zu verweisen.

Qualitätsbereich 11: Strategische Entwicklungsziele

Qualitätsbereich 11a: Erfüllung der Strategischen Entwicklungsziele zur Retestierung

Strategisches Entwicklungsziel 1:

Organisation und Angebot des Tagungshauses sind verbessert, die Auslastung ist gestiegen.

- Die Übernachtungszahlen des Tagungshauses sind bis Ende 2011 auf 5.300 Übernachtungen im Jahr gestiegen.
- Ein Konzept für die Verbesserung der Organisation der Tätigkeiten im Tagungshaus ist erstellt und eingeführt (bis zur Jahrestagung 2010).
- Umbauarbeiten und Brandschutzmaßnahmen sind bis Ende 2010 abgeschlossen.

Das Ziel wurde im Wesentlichen erreicht. Das Tagungshaus verzeichnete bis Ende 2011 zwar nur 5160 Übernachtungen, in 2012 jedoch 5.531 Übernachtungen. Letzte Arbeiten an den Brandschutzmaßnahmen zogen sich hin bis Anfang 2013.

Das Angebotsspektrum für junge Menschen ist sowohl im Bereich Jugendberufshilfe wie auch in der Politischen Bildung erweitert worden.

- Der Niedrigseilgarten wird als Bestandteil aller Lehrgangskonzepte genutzt.
- Neue kulturelle und künstlerische Bildungsangebote sind entwickelt und eingeführt.
- Alternative Bildungskonzepte zu den Regelangeboten sind entwickelt und eingeführt.

Das Ziel wurde in vollem Umfang erreicht.

Neue Konzepte zur gesellschaftlichen Integration und demokratischen Teilhabe junger Menschen wurden entwickelt.

- Ein Modellprojekt zur Förderung der gesellschaftlichen Teilhabe benachteiligter junger Menschen wurde entwickelt und umgesetzt.
- Ein Seminarkonzept zu den Perspektiven eines gelungenen Lebens jenseits der Erwerbsgesellschaft wurde entwickelt und umgesetzt.

Das Ziel wurde zum Teil erreicht: im Rahmen des Programms „Modellregion Integration“ wurde ein Projekt „Zukunfts-Scouts“ entwickelt und umgesetzt. Ein Seminarkonzept zu Perspektiven eines gelungenen Lebens wurde nicht entwickelt, mit der Begründung, dass sich die regionale Situation am Ausbildungsmarkt wider Erwarten drastisch anders darstellt als erwartet.

- Angaben, wie die Organisation die eingesetzten Verfahren und ihre Ergebnisse in diesem Qualitätsbereich bewertet und welche Schlussfolgerungen daraus gezogen werden, liegen vor: Im Bereich der Angebotsentwicklung ist basa auf einem guten Weg; die Erhöhung der Übernachtungszahlen scheiterte anfangs an Details der Preisgestaltung, die für 2012 entsprechend geändert wurden; die Zielsetzung „Seminarkonzept zu den Perspektiven eines gelungenen Lebens jenseits der Erwerbsgesellschaft“ war zu eng auf eine aktuelle Diskussion fokussiert.

Anregungen und Kommentare

- Die Darstellung der mit ArtSet vereinbarten strategischen Zielsetzungen aus der vorigen Testierung in Form eines Textkastens fanden wir Gutachtenden sehr übersichtlich und hilfreich.
- Dass die Fertigstellung der Brandschutzmaßnahmen deutlich länger dauerte als in der Zielsetzung formuliert, überrascht die Gutachtenden nicht – ist doch dieser technische Aspekt gerade in komplexen Bauvorhaben so gut wie immer eine Ursache sowohl für Verzögerungen im Ablauf wie für Kostensteigerungen. Insofern ist die entsprechende Zielsetzung ein Beispiel dafür, dass ihr Erreichen in hohem Maße nicht dem Einfluss der Organisation unterliegt. In diesem Sinne wollen wir dem basa e.V. davon abraten, sich in den neuen strategischen Zielsetzungen auf konkrete Ziel-Zahlen festzulegen.

- Die Bezuschussung des Niedrigseilgartens durch den Lions-Club sowie die Finanzierung der Gutscheine ist aus Sicht der Gutachtenden Zeichen einer enorm hohen Wertschätzung der Arbeit von basa.
- Das Ziel „Entwicklung eines Seminarkonzeptes zu den Perspektiven eines gelungenen Lebens jenseits der Erwerbsgesellschaft“ ist aus Sicht der Gutachten ein sehr weitreichendes, um nicht zu sagen „utopisches“ Ziel. Wir würden gern in der Visitation mehr darüber erfahren, was basa e.V. sowohl zur Formulierung dieses Ziels bewogen hat wie auch dazu, davon wieder abzurücken.

Qualitätsbereich 11b: Strategische Entwicklungsziele

Evaluations- und Entwicklungsworkshops finden in Form der dreitägigen Jahrestagung und halbtägiger Workshops statt.

Qualitätsentwicklungsziele werden als Ergebnisse von Sitzungen und Entwicklungsgesprächen in Form eines Themenspeichers systematisch gesammelt und dokumentiert.

Im Selbstreport werden zwei strategische Zielsetzungen vorgeschlagen.

Darlegungen zur Bewertung der eingesetzten Verfahren und ihrer Ergebnisse und zu Schlussfolgerungen daraus liegen vor: Die dreitägigen Entwicklungsworkshops haben sich bewährt; der Themenspeicher wird genutzt, aber nicht „regelmäßig von allen Mitarbeiter(inne)n“.

Die Anforderungen sind erfüllt.

Anregungen und Kommentare

- Beide vorgeschlagenen strategischen Zielsetzungen scheinen aus Sicht der Gutachten sehr sinnvoll zu sein im Hinblick auf das bevorstehende Ausscheiden des Geschäftsführers.
- Der Selbstreport stellt auf S.97 fest „... ließen sich die oben genannten „alten“ Entwicklungsziele wie folgt fortschreiben“, dann folgen drei Neuformulierungen der alten strategischen Entwicklungsziele. Wir wollen basa vorschlagen, im Vorfeld des Abschlussworkshops weiter zu prüfen, inwieweit er diese Zielsetzungen verbindlich formulieren will in Ergänzung und Kombination zu den zwei vorgeschlagenen neuen Zielsetzungen. So

scheint uns z.B. das wirtschaftliche Ziel in Bezug auf das Tagungshaus gut kombinierbar mit der Zielsetzung „Liquiditätsreserve“.

- Der Selbstreport konstatiert in Bezug auf den Themenspeicher für Qualitätsentwicklungsziele auf S.98, dass dieser „nicht regelhaft von allen Mitarbeiter(inne)n“ genutzt wird, aber „in der Phase der jetzigen Organisationsdebatte ... eine wichtige Rolle spielen kann“. Was könnte das konkret bedeuten? Wie kann basa dafür sorgen, dass der Themenspeicher regelmäßiger und systematischer genutzt wird?

C. Hinweise für die Visitation und den Abschlussworkshop

Bei der *Visitation* handelt es sich um einen, die Begutachtung ergänzenden, Besuch der Organisation durch den Erstgutachter. Eine Führung durch die Einrichtung ist daher ein erster fester Bestandteil der Visitation, hier können auch Gespräche mit Teilnehmenden geführt werden. Vor allem dient die Visitation aber der Prüfung der vorzuhaltenden Nachweise für die im Selbstreport gemachten Angaben und – im Hauptteil – der Diskussion des Gutachtens mit den Mitarbeitenden der Einrichtung bzw. deren Führung. *Ziel der Visitation* ist es, vertiefte Lernprozesse der Organisation anzuregen und eine Basis für die weitere Qualitätsarbeit zu schaffen. Deshalb sollen auch Fragen der Organisation geklärt und ggf. Klarheit darüber geschaffen werden, welche weiteren Arbeiten wegen etwaiger Nichterfüllung der Auflagen erforderlich sind.

Die Visitation wird organisatorisch von der Organisation vorbereitet und vom Gutachter inhaltlich sowie zeitlich gesteuert. Alle im Selbstreport gemachten Aussagen müssen nachgewiesen werden können. Nachweise, auf die im Selbstreport Bezug genommen oder verwiesen wird, müssen bei der Visitation zugänglich sein bzw. bereitgehalten werden (elektronisch oder händisch). Der Gutachter bzw. die Gutachterin hat das Recht, alle Nachweise einzusehen.

Die im sogenannten Kommentarteil enthaltenen Ausführungen sind Anregungen und Kommentare – wie die Organisation damit im Rahmen ihrer weiteren Qualitätsarbeit verfährt, liegt ausschließlich in ihrer Entscheidung. Die im Gutachten formulierten Fragen und Anregungen können im Rahmen der Visitation diskutiert werden, um das Lernen der Organisation weiter anzuregen.

An der Visitation sollte die Leitung, der/die Qualitätsbeauftragte und die Steuerungsgruppe bzw. die an der Entstehung des Selbstreportes maßgeblich beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter teilnehmen. Welche Personen letztendlich an der Visitation teilnehmen, liegt in der Entscheidung der Organisation.

Die Visitation umfasst folgende Teile:

1. Begehung der Organisation
2. Einsicht in Nachweise
3. Diskussion des Gutachtens

Die Visitation dauert im Regelfall ca. vier Stunden.

Der *Abschlussworkshop* dient zum einen der Reflexion des Qualitätsentwicklungsprozesses, um daraus Schlussfolgerungen für die weitere Qualitätsarbeit der Organisation zu ziehen, und zum anderen der Vereinbarung von strategischen Entwicklungszielen und zugehörigen Mindestanforderungen für die nächste Qualitätsentwicklungsperiode. Ziel ist es, die Entwicklungspotenziale der Organisation zu konkretisieren, die Herausforderungen, die die Organisation bewältigen muss, zu sondieren und die mögliche bzw. erforderliche Ausrichtung und Entwicklung der Organisation in den nächsten vier Jahren in den Blick zu nehmen.

Grundlage für diesen im Regelfall ebenfalls vierstündigen Workshop ist der Katalog für Qualitätsentwicklungsziele und/oder -maßnahmen sowie der Vorschlag der Organisation für die strategischen Entwicklungsziele der Gesamtorganisation, die in Kapitel 11 des Selbstreportes vorgelegt werden. Die Gutachtenden haben auf dem Abschlussworkshop eine beratende Funktion hinsichtlich der Angemessenheit der Ziele und der korrekten, prüfbaren Formulierung. Die Organisation hat die inhaltliche Definitionsmacht über ihre eigene Zukunft, sie entscheidet selber über die strategischen Entwicklungsziele und ihre Detaillierung. Die Gutachtenden nehmen ihre Beratungsaufgabe dadurch wahr, dass sie die Formulierungen der strategischen Ziele auf ihre Überprüfbarkeit bei der Retestierung kontrollieren.

Am Schluss des Workshops muss zwischen Organisation und Gutachter bzw. Gutachterin Einvernehmen über die festgelegten strategischen Entwicklungsziele und deren Mindestanforderungen bzw. Indikatoren bestehen. Die vereinbarten Ziele gehen – neben den (Mindest-) Anforderungen in den obligatorischen Qualitätsbereichen – in die nächste Testierung ein.

Der Abschlussworkshop wird von der Organisation – in Rücksprache mit dem bzw. der Gutachtenden – inhaltlich vorbereitet; er wird vom Gutachtenden moderiert und zeitlich verantwortet. Zur inhaltlichen Vorbereitung können die

im LQW-Leitfaden formulierten Fragen und die im Internet bereitstehenden Arbeitshilfen genutzt werden.

Auf dem Abschlussworkshop sollen folgende Punkte bearbeitet werden:

1. Gemeinsame Beratung und Festlegung der strategischen Entwicklungsziele und Festlegung der entsprechenden Mindestanforderungen
2. Schlussfolgerungen aus dem abgeschlossenen Qualitätsprozess für die folgende Qualitätsperiode

Essen, 29.07.2013

gez. Wolfgang Nötzold
(Erstgutachter)

gez. Gabriele Kampmann
(Zweitgutachterin)