



**Präambel zum Dokument  
„Erfüllung der Anforderungen und Darstellung der Ergebnisse  
im Selbstreport“**



Liebe LQW-Anwenderinnen und LQW-Anwender!

Dieses neue Dokument zur Erfüllung der Anforderungen und zur Darstellung der Ergebnisse im Selbstreport ist in den letzten Monaten in enger Abstimmung zwischen der Testierungsstelle con!flex Qualitätstestierung GmbH, dem Lizenzgeber ArtSet Forschung Bildung Beratung GmbH und den Mitgliedern der ehemaligen Qualitätskontrolle der Lerner- und Kundenorientierten Qualitätsentwicklung entstanden. Wir danken allen Beteiligten für Ihren Einsatz und sind der Meinung, dass sich die Mühe sehr gelohnt hat!

Mit dieser Arbeitshilfe wollen wir für Sie eine gute Grundlage schaffen für die Einschätzung, ob die Anforderungen des LQW-Qualitätsmodells durch Ihre Darstellung im Selbstreport als erfüllt gelten können. Dabei spielt insbesondere die Ergebnisdarstellung eine Rolle, die daher auch den Schwerpunkt dieser Arbeitshilfe bildet. Sie als LQW-Anwender\*innen sollen transparent darüber informiert sein, was von Ihnen erwartet wird, damit eine Anforderung erfüllt ist. Wir wollen Ihnen Hilfestellung und Handlungsorientierung für die Beschreibung Ihrer Qualitätsarbeit im Selbstreport geben – nicht zuletzt auch, damit mehr Zeit bleibt dafür, was die Lerner- und Kundenorientierte Qualitätstestierung ausmacht: die Qualitätsentwicklung als Organisationsentwicklung.

Wir wünschen Ihnen einen produktiven Umgang mit dieser Arbeitshilfe. Herzlichen Dank dafür, dass Sie Ihre Qualitätsentwicklung nach der LKQT zugrunde liegenden Idee von Qualität als Gelingen testieren lassen.

ArtSet Forschung Bildung Beratung GmbH

con!flex Qualitätstestierung GmbH

## Inhaltsverzeichnis

Erfüllung der Anforderungen und Darstellung der Ergebnisse im Selbstreport .....	3
Ergebnisse Qualitätsbereich 1: Leitbild .....	4
Ergebnisse Qualitätsbereich 2: Bedarfserschließung .....	6
Ergebnisse Qualitätsbereich 3: Schlüsselprozesse .....	8
Ergebnisse Qualitätsbereich 4: Lehr-Lern-Prozess .....	11
Ergebnisse Qualitätsbereich 5: Evaluation der Bildungsprozesse .....	14
Ergebnisse Qualitätsbereich 6: Infrastruktur.....	16
Ergebnisse Qualitätsbereich 7: Führung .....	20
Ergebnisse Qualitätsbereich 8: Personal.....	23
Ergebnisse Qualitätsbereich 9: Controlling.....	26
Ergebnisse Qualitätsbereich 10: Kundenkommunikation .....	28
Ergebnisse Qualitätsbereich 11: Strategische Entwicklungsziele .....	30

## Erfüllung der Anforderungen und Darstellung der Ergebnisse im Selbstreport



„Alle Angaben müssen **inhaltlich ausgeführt** (zumindest zusammenfassend oder beispielhaft), **glaubhaft, nachgewiesen, zugänglich** und **überprüfbar** sein.“ (LQW-Leitfaden 2015, S.41).

Qualität drückt sich durch die Ergebnisse aus, die aus der Anwendung von Verfahren erreicht werden. Um die **Qualität** und die **Plausibilität** im Vorgehen einer Organisation einschätzen und begutachten zu können, aber auch damit die Gutachtenden diesbezüglich **Beratungskommentare** geben können, müssen im Selbstreport **Ergebnisse** dargestellt werden.

Dabei kann zwischen **zwei Arten von Ergebnissen** unterschieden werden:



1. Ergebnisse, die direkt durch die **Erfüllung der Anforderung** erreicht werden. Ergebnis der Umsetzung der Anforderung in QB 1 Leitbild „Das Leitbild enthält Aussagen zu allen acht Spezifikationen“ wäre somit, dass es ein Leitbild gibt, das zu allen acht Spezifikationen Aussagen enthält (dargestellt im Selbstreport).
2. **Erhebungs- oder Prüfergebnisse**, die durch die Anwendung von Verfahren ersichtlich werden. Dies ist bspw. bei der Bedarfserschließung, der Evaluation und dem Controlling der Fall, aber auch z. B. bei der Prüfung der Lernorte anhand der eigens definierten Kriterien (QB 6 Infrastruktur).

## Ergebnisse Qualitätsbereich 1: Leitbild

Anforderungen	Die Anforderung ist erfüllt, wenn...
<p>Das Leitbild enthält Aussagen zu allen acht Spezifikationen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identität und Auftrag</li> <li>- Werte</li> <li>- Kund*innen: Auftraggeber*innen und Teilnehmende, Adressat*innen/ Zielgruppen</li> <li>- Allgemeine Organisationsziele</li> <li>- Fähigkeiten</li> <li>- Leistungen</li> <li>- Ressourcen</li> <li>- Definition gelungenen Lernens</li> </ul>	<p>- das Leitbild vollständig im Selbstreport dargestellt ist.</p> <p> <i>Die Darstellung des Leitbilds ist zugleich auch die adäquate Ergebnisdarstellung.</i></p>
<p>Das Leitbild ist partizipativ erstellt bzw. revidiert.</p>	<p>- im Selbstreport beschrieben wird, wie das Leitbild partizipativ erstellt (bei einem Selbstreport in der Ersttestierung) oder revidiert (bei einem Selbstreport in der Retestierung) wurde.</p>
<p>Es ist schriftlich fixiert.</p>	<p>- benannt ist, in welchem Dokument das Leitbild verschriftlicht sind.</p> <p> <i>Wenn das Leitbild in Gänze im Selbstreport dargelegt wird, ist dies schon die schriftliche Fixierung.</i></p>

<p>Es ist intern kommuniziert und extern veröffentlicht.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dargestellt wird, wie und an wen das Leitbild in der Organisation kommuniziert wurde.</li> </ul> <p>Dies betrifft vor allem die Mitarbeiter*innen, ggf. aber auch Träger, Vorstände usw.</p> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border: 1px solid #ccc;"> <p><b>!</b> <i>Es macht Sinn, das Leitbild nicht nur bei der Ersttestierung oder erfolgten Revision intern zu kommunizieren, sondern auch bei der Neueinstellung weiterer Mitarbeiter*innen.</i></p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>- außerdem beschrieben wird, wie und über welches Kundenkommunikationsverfahren das Leitbild nach außen kommuniziert wurde (bspw. Homepage, Poster im Gebäude, Programmheft usw.).</li> </ul>
<p>Die Revisionsverantwortung für das Leitbild ist festgelegt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- benannt wird, welche Funktionsstelle (oder Person) für die Revision verantwortlich ist.</li> </ul>
<p>Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mindestens die Verfahren oder die im Selbstreport dargestellten Ergebnisse bewertet oder Schlussfolgerungen gezogen werden.</li> </ul> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border: 1px solid #ccc;"> <p><b>!</b> <i>Die Bestandteile der Anforderung im Sinne der Prüfung sind nicht additiv zu verstehen. Dennoch ist es natürlich sinnvoll, im eigenen Interesse einer systematischen, reflektierten Qualitäts- und Organisationsentwicklung sowohl die Verfahren als auch die Ergebnisse zu bewerten und darauf aufbauend entsprechende Schlussfolgerungen zu ziehen.</i></p> <p><i>Vgl. hierzu das LQW Qualitätswerkzeug »Bewertungen und Schlussfolgerungen«, zu finden im Qualitätsportal <a href="http://www.qualitaets-portal.de">www.qualitaets-portal.de</a> → LQW → Arbeitshilfen, Qualitätswerkzeuge und Vorlagen für den Selbstreport</i></p> </div>


## Ergebnisse Qualitätsbereich 2: Bedarfserschließung

Anforderungen	Die Anforderung ist erfüllt, wenn...
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gegenstände,</li> <li>• Verfahren,</li> <li>• Rhythmus und</li> <li>• Umfang</li> </ul> <p>der Bedarfserschließung sind beschrieben.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mindestens ein Gegenstand mit einem dazugehörigen Verfahren inkl. Rhythmus und Umfang beschrieben ist.</li> <li>- außerdem aus der Anwendung der Verfahren gewonnene Ergebnisse der Bedarfserschließung dargestellt werden. Diese müssen zumindest exemplarisch dargestellt werden. Dabei ist es sinnvoll, pro Gegenstand mindestens ein Ergebnis darzustellen.</li> </ul> <p><b>Beispiel</b> Ergebnis zum Gegenstand »Trends in der Branche«: „Die Beobachtung unserer Mitbewerber*innen sowie der von unseren Kund*innen geäußerte Bedarfe haben ergeben, dass das Thema »Agiles Arbeiten« stark im Vordergrund steht“.</p> <p> Das geforderte Ergebnis aus der Bedarfserschließung ist <b>eine Erkenntnis</b>, nicht das aus einer Erkenntnis abgeleitete und konzipierte Angebot (vgl. unten zu »Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.«).</p>
<p>Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- eine Begründung im Selbstreport dargelegt wird.</li> </ul> <p> Eine plausible Begründung beschreibt, wie die Qualitätsmaßnahmen konkret dazu beitragen, Ziele aus dem Leitbild und der Definition gelungenen Lernens in der Praxis umzusetzen. Dabei macht es Sinn, pro Begründungszusammenhang ein Ziel aus dem Leitbild/der Definition gelungenen Lernens zu extrahieren, z. B.: „Dadurch, dass wir gesellschaftliche Entwicklungstrends im Rahmen unserer Bedarfserschließung erheben, schaffen wir es, die Grundlage für innovative Konzepte zu legen. Vor allem trägt die Vielfalt der Verfahren, mit denen wir diesen Gegenstand erheben, dazu bei, über den Tellerrand zu schauen und wichtige Impulse zur Generierung von Innovationen zu erhalten“.</p>

Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet.

Schlussfolgerungen werden gezogen.

- mindestens die Verfahren oder die im Selbstreport dargestellten Ergebnisse bewertet oder Schlussfolgerungen gezogen werden.


 Die Bestandteile der Anforderung im Sinne der Prüfung sind nicht additiv zu verstehen. Dennoch ist es natürlich sinnvoll, im eigenen Interesse einer systematischen, reflektierten Qualitäts- und Organisationsentwicklung sowohl die Verfahren als auch die Ergebnisse zu bewerten und darauf aufbauend entsprechende Schlussfolgerungen zu ziehen.

Vgl. hierzu das LQW Qualitätswerkzeug »Bewertungen und Schlussfolgerungen«, zu finden im Qualitätsportal [www.qualitaets-portal.de](http://www.qualitaets-portal.de) → LQW → Arbeitshilfen, Qualitätswerkzeuge und Vorlagen für den Selbstreport.

**Beispiel** Bewertetes Ergebnis zum Gegenstand »Trends in der Branche«:

„Diese Beobachtung hat uns überzeugt, dass das Thema »Agiles Arbeiten« keine Modeerscheinung ist, sondern es explizite Bedarfe unserer Kund\*innen gibt, schneller auf Marktentwicklungen zu reagieren und hierfür ein konkreter Bildungsbedarf besteht. Aus diesem Grund werden wir bis Ende des Jahres einen Workshop »Agiles Arbeiten für Führungskräfte« entwickeln und anbieten“.

### Ergebnisse Qualitätsbereich 3: Schlüsselprozesse

Anforderungen	Die Anforderung ist erfüllt, wenn...
<p>Organisationsspezifische Schlüsselprozesse sind definiert und dokumentiert.</p>	<p>- mindestens ein Schlüsselprozess im Selbstreport beschrieben ist – entweder in Prosa oder in einer grafischen Darstellung (Diagramm, Tabelle o. ä.).</p> <p> <i>Weitere Schlüsselprozesse werden ggf. in Form von Nachweisen von der Organisation vorgehalten.</i></p>
<p>Die Verantwortung für die Prozesse ist festgelegt.</p>	<p>- die Prozessverantwortlichkeit durch die Benennung einer Funktionsstelle (oder Person) festgelegt und im Selbstreport benannt ist.</p>



Die Schnittstellen innerhalb der Prozesse und ggf. zwischen den Schlüsselprozessen sind beschrieben.

- zumindest exemplarisch die Schnittstellen beschrieben sind.



! Eine Nennung der Schnittstellen genügt nicht, sie müssen **beschrieben** werden. D. h. es muss im Selbstreport dargestellt werden, welche Qualitätskriterien definiert wurden, damit die Zusammenarbeit an diesen Schnittstellen funktioniert. Die Klärung folgender Kriterien ist dabei sinnvoll:

- **Was** (Information, Teilergebnis etc.) wird
- **wann** (Datum, Prozesszeitpunkt etc.),
- **in welcher Form** (persönlich, schriftlich, mündlich, elektronisch, mit welchem Formblatt etc.),
- **in welcher Qualität** (Qualitätsstandards, Messkriterien etc.)
- an **wen** (interne Kund\*innen, externe Dienstleister\*innen etc.) übergeben?



Diese Kriterien sollten bei der Definition und Erarbeitung von Schnittstellen geprüft werden, sind jedoch von LQW nicht additiv zu verstehen. So kann es bei einer Schnittstelle wenig relevant sein, in welcher Form eine Information übermittelt wird, relevant ist jedoch das Zeitfenster. Bspw. kann es verschiedene mögliche Wege geben, Beschwerden der Kund\*innen an den/die Verantwortliche\*n zu übermitteln. Relevant ist dabei aber, dass dies zeitnah (bspw. innerhalb von zwei Tagen) erfolgt und die Verantwortung für die weitere Bearbeitung geklärt ist.


**Beispiel** „Eine Schnittstelle befindet sich bei der Semesterplanung zwischen Fachbereichsleitung und Kursleiter\*innen. Wenn wir Kursleiter\*innen für das kommende Semester für eine oder mehrere Veranstaltungen anfragen, bitten wir um folgende Informationen: Konkreter Titel der Veranstaltung, Anzahl Termine, Gesamtstunden, Ausschreibungstext, Inhalte der Veranstaltung, Ziele der Veranstaltung. Qualitätskriterien sind dabei u. a., dass der Ausschreibungstext min. 500 und max. 1.000 Zeichen enthalten soll. Des Weiteren müssen diese Informationen spätestens drei Wochen nach Anfrage bei uns eingehen“.




Dies kann exemplarisch im Selbstreport bei dieser Anforderung erfolgen oder aber auch, wenn die Darstellung des Schlüsselprozesses **nachvollziehbar im oben beschriebenen Sinn** die Schnittstellen beschreibt.

<p>Eine Begründung der organisationsspezifischen Schlüsselprozesse in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.</p>	<p>- eine Begründung im Selbstreport dargelegt wird.</p> <p> <i>vgl. hierzu auch die Erläuterung zu den Begründungen in QB 2 Bedarfserschließung.</i></p>
<p>Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.</p>	<p>- mindestens die Verfahren oder die im Selbstreport dargestellten Ergebnisse bewertet oder Schlussfolgerungen gezogen werden.</p> <p> <i>Die Bestandteile der Anforderung im Sinne der Prüfung sind nicht additiv zu verstehen. Dennoch ist es natürlich sinnvoll, im eigenen Interesse einer systematischen, reflektierten Qualitäts- und Organisationsentwicklung sowohl die Verfahren als auch die Ergebnisse zu bewerten und darauf aufbauend entsprechende Schlussfolgerungen zu ziehen.</i></p> <p><i>Vgl. hierzu das LQW Qualitätswerkzeug »Bewertungen und Schlussfolgerungen«, zu finden im Qualitätsportal <a href="http://www.qualitaets-portal.de">www.qualitaets-portal.de</a> → LQW → Arbeitshilfen, Qualitätswerkzeuge und Vorlagen für den Selbstreport.</i></p>




## Ergebnisse Qualitätsbereich 4: Lehr-Lern-Prozess

Anforderungen	Die Anforderung ist erfüllt, wenn...
<p>Die Kund*innen werden über Inhalte, Ziele, Arbeitsformen und Qualifikationen der Lehrenden sowie ggf. über notwendige Lernvoraussetzungen für die Teilnahme informiert.</p>	<p>- im Selbstreport beschrieben wird, wie die Kund*innen über Inhalte, Ziele, Arbeitsformen und Qualifikationen der Lehrenden sowie ggf. über notwendige Lernvoraussetzungen informiert werden, d. h. über welche Medien oder bei welchen Gelegenheiten die Kund*innen über diese Spezifikationen informiert werden.</p> <p> <i>Diese Anforderung ist <u>additiv</u> zu verstehen, d. h. alle Spezifikationen müssen den Kund*innen vermittelt werden. Über Lernvoraussetzungen muss nur informiert werden, wenn diese im jeweiligen Lernkontext relevant sind. Selbstverständlich können diese auch auf mehrere Medien aufgeteilt werden.</i></p>
<p>Anforderungsprofil, Auswahl- und Einstellungspraxis für Lehrende sind definiert.</p>	<p>- dem Selbstreport eine inhaltliche (exemplarische) Beschreibung des Anforderungsprofils zu entnehmen ist.</p> <p>- die Verfahren der Auswahl- und Einstellungspraxis im Selbstreport beschrieben sind.</p> <p> <i>Diese Anforderung ist <u>nicht</u> <u>additiv</u> zu verstehen, d. h., wenn – neben der Beschreibung des Anforderungsprofils – nur die Auswahl- oder nur die Einstellungspraxis im Selbstreport beschrieben wird, gilt die Anforderung damit als erfüllt. Empfehlenswert ist es aber dennoch, beide Verfahren zu definieren und im Selbstreport zu beschreiben.</i></p> <p>-</p>

<p>Die Qualifikationen und Kompetenzen der Lehrenden sind dokumentiert.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dargelegt wird, wo die Qualifikationen und Kompetenzen der Lehrenden dokumentiert werden.</li> <li>- beispielhaft dargelegt wird, welche Qualifikationen und Kompetenzen die Organisation dokumentiert (z. B. personale, fachlich-methodische, sozial-kommunikative, aktivitäts- und umsetzungsorientierte Kompetenzen usw.).</li> </ul>
<p>Arbeitsformen und Methoden zur Förderung individueller Lernprozesse sind beschrieben.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arbeitsformen und Methoden der Förderung individueller Lernprozesse (exemplarisch) beschrieben sind.</li> </ul>
<p>Die Organisation beschreibt, woran sie feststellt, dass Lernen gelungen ist.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- konkret beobachtbare Indikatoren, anhand derer gelungenes Lernens erkannt werden kann, im Selbstreport benannt sind.</li> </ul> <p><b>Beispiele</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>In Tests erfahren wir, dass sich das Wissen der Teilnehmenden erweitert hat, und in praktischen Übungen können wir erkennen, dass dieses Wissen auch angewandt werden kann.</i></li> <li>- <i>Die Entwicklung der Persönlichkeit der Lernenden drückt sich für uns darin aus, dass die Teilnehmenden in der Lage sind, ihre Lernprozesse in zunehmendem Maße selbstbestimmt zu organisieren und die Lernsituationen mitzugestalten.</i></li> </ul> <p><i>Die soziale Integration der Teilnehmenden erkennen wir an ihrem Gruppenverhalten, z. B., ob und wie sie andere in deren Lernprozessen unterstützen.</i></p> <p> <i>Indikatoren sind von außen beobachtbare Merkmale und Verhaltensweisen, die sichtbarer Ausdruck gelungenen Lernens oder des Erreichens der Lernziele sind. Sie leiten sich idealerweise aus der Definition gelungenen Lernens ab.</i></p>

<p>Beratung und Förderung der Lehrenden durch das pädagogische Personal findet statt.</p>	<p>- beschrieben ist, was das pädagogische Personal konkret zur Beratung und Förderung der Lehrenden unternimmt.</p> <p> <i>Dies könnte bspw. eine Hospitation im Kurs mit anschließendem Feedback sein.</i></p>
<p>Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.</p>	<p>- eine Begründung im Selbstreport ersichtlich wird.</p> <p> <i>Eine Begründung beschreibt, wie die Verfahren im Qualitätsbereich konkret dazu beitragen, Ziele aus dem Leitbild bzw. der Definition gelungenen Lernens in der Praxis umzusetzen. Zur Erfüllung der Anforderung reicht es aus, wenn sich die Organisation eine konkrete Qualitätsmaßnahme auswählt und diese begründet.</i></p>
<p>Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.</p>	<p>- mindestens die Verfahren oder die im Selbstreport dargestellten Ergebnisse bewertet oder Schlussfolgerungen gezogen werden.</p> <p> <i>Die Bestandteile der Anforderung im Sinne der Prüfung sind nicht additiv zu verstehen. Dennoch ist es natürlich sinnvoll, im eigenen Interesse einer systematischen, reflektierten Qualitäts- und Organisationsentwicklung sowohl die Verfahren als auch die Ergebnisse zu bewerten und darauf aufbauend entsprechende Schlussfolgerungen zu ziehen.</i></p> <p><i>Vgl. hierzu das LQW Qualitätswerkzeug »Bewertungen und Schlussfolgerungen«, zu finden im Qualitätsportal <a href="http://www.qualitaets-portal.de">www.qualitaets-portal.de</a> → LQW → Arbeitshilfen, Qualitätswerkzeuge und Vorlagen für den Selbstreport</i></p>


## Ergebnisse Qualitätsbereich 5: Evaluation der Bildungsprozesse

Anforderungen	Die Anforderung ist erfüllt, wenn...
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gegenstände,</li> <li>• Verfahren,</li> <li>• Rhythmus und</li> <li>• Umfang</li> </ul> der Evaluation sind beschrieben.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mindestens ein Gegenstand mit einem dazugehörigen Verfahren inkl. Rhythmus und Umfang beschrieben ist.</li> <li>- außerdem aus der Anwendung der Verfahren gewonnene Ergebnisse der Evaluation dargestellt werden. Diese müssen zumindest exemplarisch dargestellt werden. Dabei ist es sinnvoll, pro Gegenstand mindestens ein Ergebnis darzustellen.</li> </ul> <p><b>Beispiel</b> Ergebnis zum Gegenstand »Zufriedenheit mit den Dozent*innen«:  <i>„Die Zufriedenheit unserer Kund*innen mit den Dozent*innen liegt bei 85,2%“.</i></p> <p> <i>Das Ergebnis der Evaluation ist eine Erkenntnis, (noch) nicht eine aus einer Erkenntnis abgeleitete Verbesserungsmaßnahme (vgl. »Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.«).</i></p>
Die Lehrenden werden über die Evaluationsergebnisse informiert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- im Selbstreport beschrieben wird, wie die Lehrenden über die Evaluationsergebnisse informiert werden.</li> </ul>
Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- eine Begründung im Selbstreport ersichtlich wird.</li> </ul> <p> <i>Eine Begründung beschreibt, wie die Verfahren im Qualitätsbereich konkret dazu beitragen, Ziele aus dem Leitbild bzw. der Definition gelungenen Lernens in der Praxis umzusetzen. Zur Erfüllung der Anforderung reicht es aus, wenn sich die Organisation eine konkrete Qualitätsmaßnahme auswählt und diese begründet.</i></p>
Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mindestens die Verfahren oder die im Selbstreport dargestellten Ergebnisse bewertet oder Schlussfolgerungen gezogen werden.</li> </ul> <p> <i>Die Bestandteile der Anforderung im Sinne der Prüfung sind nicht additiv zu verstehen. Dennoch ist es natürlich sinnvoll, im eigenen Interesse einer systematischen, reflektierten Qualitäts- und</i></p>


*Organisationsentwicklung sowohl die Verfahren als auch die Ergebnisse zu bewerten und darauf aufbauend entsprechende Schlussfolgerungen zu ziehen.*


*Vgl. hierzu das LQW Qualitätswerkzeug »Bewertungen und Schlussfolgerungen«, zu finden im Qualitätsportal [www.qualitaets-portal.de](http://www.qualitaets-portal.de) → LQW → Arbeitshilfen, Qualitätswerkzeuge und Vorlagen für den Selbstreport.*


## Ergebnisse Qualitätsbereich 6: Infrastruktur

Anforderungen	Die Anforderung ist erfüllt, wenn...
<p>Kriterien für die Qualität von Lernorten und Ausstattungen sind definiert.</p>	<p>- aussagekräftige SOLL-Kriterien für die Qualität von Lernorten und Ausstattungen benannt sind.</p> <p> <i>Mit aussagekräftigen SOLL-Kriterien entwirft die Organisation ein Bild, wie die Infrastruktur optimalerweise beschaffen sein soll. Dies muss (noch) nicht dem aktuellen Zustand der Infrastruktur entsprechen. Durch eine entwicklungs offene Formulierung eignen sich die Kriterien als Schablone zum Abgleich mit dem IST-Zustand.</i></p> <p><i>Ebenso ist es sinnvoll, auch Kriterien hinsichtlich digitaler Lernorte zu definieren, wenn digitale oder hybride Veranstaltungen geplant und/oder durchgeführt werden.</i></p> <p><b>Beispiele</b> für mögliche Kriterien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seminarraum (z. B. Bereiche zum Experimentieren bzw. selbstorganisierten Lernen, Ergonomie und Beweglichkeit des Mobiliars, Lichtverhältnisse, allgemeine Raumästhetik, Wohlfühlatmosphäre),</li> <li>- Außengelände (Bewegungsmöglichkeiten, Rückzugsecken, Platz für geselliges Zusammensein),</li> <li>- Lage (Sportstätten, Anbindung an öffentlichen Nahverkehr, Kulturangebote),</li> <li>- Materialien (z. B. verständlich und lesbar, gut gegliedert und übersichtlich, ergänzt durch Bilder, Grafiken und Beispiele, praktisch nutzbar, aktivierend z. B. mit Übungen, dem aktuellen Stand des Wissens entsprechend, angemessen im Umfang)</li> <li>- Medien (z. B. technische Geräte funktionsfähig, zugänglich und leicht bedienbar, Moderationsausstattung komplett und einsatzfähig, WLAN-Zugang).</li> </ul>









<p>Die Organisation überprüft Lernorte und Ausstattung regelmäßig anhand dieser Kriterien.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- das Prüfverfahren (inkl. des definierten Rhythmus) beschrieben ist und mit diesem Verfahren aktuell erhobene Ergebnisse dargestellt sind.</li> <li>- alle definierten Kriterien für die Qualität von Lernorten und Ausstattungen geprüft werden oder es begründet wird, wenn nicht alle Kriterien geprüft werden.</li> </ul> <p><b>Beispiel</b> „Wir prüfen unsere Lernorte und deren Ausstattung mindestens einmal jährlich anhand unserer Kriterien. Hierfür haben wir eine Checkliste mit den Kriterien erstellt. Bei der letzten Prüfung bekamen wir folgende Ergebnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prinzipiell entsprechen die Lernräume unseren Kriterien.</li> <li>- Unzufrieden sind wir aber damit, dass wir kein einheitliches Farbkonzept verfolgen. Jeder Raum ist individuell gestaltet.</li> <li>- Der Freizeitraum sowie unsere Klausur sind nicht auf dem aktuellen Stand und bedürfen einer grundlegenden Renovierung, die wir bis Ende nächsten Jahres abgeschlossen haben wollen.“</li> </ul> <p> Die Überprüfung der „Lernorte und Ausstattungen“ bezieht sich auf eigene Räume. Es ist jedoch sinnvoll zusätzlich zu beschreiben, wie die Organisation darauf hinwirkt, dass externe Lernorte gegenstands- und methodenangemessen sind.</p>
<p>Kriterien für die Qualität der Arbeitsbedingungen der Beschäftigten sind definiert.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- aussagekräftige SOLL-Kriterien für die Qualität Arbeitsbedingungen der Beschäftigten benannt sind.</li> </ul> <p>Siehe hierzu auch den Hinweis zu den Kriterien der Lernorte und Ausstattungen.</p> <p><b>Beispiele</b> für Kriterien der Arbeitsbedingungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ergonomie der Möbel</li> <li>- Rückzugsmöglichkeiten</li> <li>- Räume zum Austausch bzw. für Teamtreffen</li> <li>- Möglichkeiten, im Home-Office zu arbeiten</li> </ul>

<p>Die Organisation überprüft die Arbeitsbedingungen regelmäßig anhand dieser Kriterien.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- das Prüfverfahren (inkl. des definierten Rhythmus) beschrieben ist und mit diesem Verfahren aktuell erhobene Ergebnisse dargestellt sind.</li> <li>- alle definierten Kriterien für die Qualität der Arbeitsbedingungen geprüft werden oder es begründet wird, wenn nicht alle Kriterien geprüft werden.</li> </ul> <p><b>Beispiel</b> „Zur Prüfung der Arbeitsbedingungen setzen wir das Qualitätswerkzeug »Büroqualität« alle zwei Jahre ein. Die Ergebnisse werden anschließend in einer Exceltabelle zusammengetragen und im Team besprochen.</p> <p>Die letzte Auswertung der Arbeitsbedingungen fand am 11.02.2019 mit allen Mitarbeitenden statt. Hier konnten wir feststellen, dass die Arbeitsbedingungen im Gesamten als »gut« mit Tendenz zu »sehr gut« eingestuft werden. Aktuell erhobene Verbesserungsideen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Neues Raumkonzept für den Material- und Lagerraum.</li> <li>- Sonnenblendschutz für die Fenster.</li> <li>- Einführung in die neue Datenbank für alle Mitarbeiter*innen.</li> <li>- Ausprobieren des Konzepts der mobilen Arbeitsplätze...“</li> </ul>
<p>Die Organisation zeigt auf, welche Verbesserungsanstrengungen ggf. unternommen wurden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- konkrete Verbesserungsanstrengungen beschrieben sind bzw. gezeigt wird, warum keine Verbesserungsanstrengungen unternommen wurden.</li> </ul>
<p>Die Verfügbarkeit der Medien (ggf. Maschinen, Werkzeuge, etc.) ist sichergestellt und deren Einsatzfähigkeit wird regelmäßig überprüft.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- das Verfahren, wie die Verfügbarkeit der Medien sichergestellt wird, beschrieben ist (bspw. durch eine Ausleihliste).</li> <li>- das Verfahren, wie die Einsatzfähigkeit der Medien regelmäßig überprüft wird, beschrieben ist.</li> </ul>
<p>Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- eine Begründung im Selbstreport ersichtlich wird.</li> </ul> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p> Eine Begründung beschreibt, wie die Verfahren im Qualitätsbereich konkret dazu beitragen, Ziele aus dem Leitbild bzw. der Definition gelungenen Lernens in der Praxis umzusetzen. Zur Erfüllung der Anforderung reicht es aus, wenn sich die Organisation eine konkrete Qualitätsmaßnahme auswählt und diese begründet.</p> </div>

<p>Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet.</p> <p>Schlussfolgerungen werden gezogen.</p>	<p>- mindestens die Verfahren oder die im Selbstreport dargestellten Ergebnisse bewertet oder Schlussfolgerungen gezogen werden.</p> <p> <i>Die Bestandteile der Anforderung im Sinne der Prüfung sind nicht additiv zu verstehen. Dennoch ist es natürlich sinnvoll, im eigenen Interesse einer systematischen, reflektierten Qualitäts- und Organisationsentwicklung sowohl die Verfahren als auch die Ergebnisse zu bewerten und darauf aufbauend entsprechende Schlussfolgerungen zu ziehen.</i></p> <p><i>Vgl. hierzu das LQW Qualitätswerkzeug »Bewertungen und Schlussfolgerungen«, zu finden im Qualitätsportal <a href="http://www.qualitaets-portal.de">www.qualitaets-portal.de</a> → LQW → Arbeitshilfen, Qualitätswerkzeuge und Vorlagen für den Selbstreport.</i></p>
<p><b>Ergänzende Anforderung für Bildungsstätten mit Unterkunfts- und Verpflegungswirtschaft:</b></p> <p>Die Einrichtung überprüft regelmäßig, ob Lebensort und Ausstattung adressaten- und bedürfnisangemessen sind.</p>	<p>- das Verfahren der Überprüfung (inkl. des definierten Rhythmus) beschrieben ist und mit diesem Verfahren aktuell erhobene Ergebnisse benannt sind.</p> <p><b>Beispiel</b> <i>„Jährliche Fachexkursionen in eine ähnliche Bildungseinrichtung liefern uns einen Vergleich und Hinweise hinsichtlich der Adressaten- und Bedürfnisangemessenheit in der Branche. Auch erhalten wir gute Anregungen zu möglichen Verbesserungen. Weiterhin erhalten wir Hinweise über unsere Feedbackbögen (Kriterien „Zustand des Hauses“, „Service“, „Zimmer“, „Essen“ und „Ausstattung“).</i></p> <p><i>Die aktuellen Ergebnisse decken sich mit unseren Prüfungen der Lernorte: Wir sind prinzipiell gut aufgestellt und unsere Unterkunfts- und Verpflegungswirtschaft ist adressaten- und bedürfnisangemessen mit Ausnahme des Freizeitraums sowie unserer Klausur. Auch weitere Freizeitmöglichkeiten müssen wir in den Blick nehmen und unseren Gästen einen Mehrwert bieten.“</i></p>

## Ergebnisse Qualitätsbereich 7: Führung

Anforderungen	Die Anforderung ist erfüllt, wenn...
Die Organisation des Unternehmens ist dargestellt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- die Organisation des Unternehmens, z. B. durch ein Organigramm, dargestellt ist.</li> </ul> <p> <i>Alternativ kann hier auf das Kapitel »Administrativer Teil« verwiesen werden, wenn dort die Organisation des Unternehmens deutlich beschrieben wird.</i></p>
Führungsgrundsätze sind vereinbart und verschriftlicht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- beschrieben wird, wie die Führungsgrundsätze in der Organisation vereinbart wurden.</li> <li>- benannt ist, in welchem Dokument die Führungsgrundsätze verschriftlicht sind.</li> <li>- die Führungsgrundsätze zumindest beispielhaft im Selbstreport beschrieben sind.</li> </ul> <p> <i>Führungsgrundsätze gelten als vereinbart, wenn sie offiziell in der Organisation bekannt gegeben sind.</i></p>
Die Verfahren, wie in der Organisation entschieden wird, sind definiert und dokumentiert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entscheidungsverfahren beschrieben sind.</li> <li>- benannt ist, wo die Entscheidungsverfahren dokumentiert sind.</li> </ul> <p> <i>Mit <b>Entscheidungsverfahren</b> sind <b>Prozesse</b> gemeint, die zur Entscheidungsfindung führen (vgl. Arbeitshilfe QB 7 Führung S. 6 f., LQW → Arbeitshilfen, Qualitätswerkzeuge und Vorlagen für den Selbstreport), <b>nicht</b> die Nennung oder Beschreibung von Entscheidungsthemen.</i></p>
Instrumente und Verfahren der internen Kommunikation und Information sind beschrieben und eingeführt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- beschrieben ist, welche Instrumente und Verfahren der internen Kommunikation und Information eingeführt sind.</li> </ul>

<p>Zielvereinbarungen werden regelmäßig getroffen, dokumentiert und überprüft.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- beschrieben ist, bei welcher Gelegenheit und in welchem Rhythmus Ziele vereinbart werden.</li> <li>- benannt ist, wo vereinbarte Ziele dokumentiert werden.</li> <li>- beschrieben ist, bei welcher Gelegenheit die vereinbarten Ziele überprüft werden.</li> </ul> <p> <i>Systematische Zielvereinbarungen dienen der Festlegung von Arbeitszielen für unterschiedliche Funktionsbereiche und Funktionsstellen. Sie können sowohl mit einzelnen Mitarbeitenden bzw. für die jeweiligen Funktionsstellen/ Positionen vereinbart werden; es ist aber auch denkbar, dass Ziele mit den Teams bzw. Funktionsbereichen in der Organisation vereinbart werden.</i></p>
<p>Die Zuständigkeit für Qualitätsentwicklung ist geregelt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- festgelegt ist, welche Funktionsstelle (bzw. Person) für die Qualitätsentwicklung zuständig ist.</li> </ul>
<p>Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- eine Begründung im Selbstreport ersichtlich wird.</li> </ul> <p> <i>Eine Begründung beschreibt, wie die Verfahren im Qualitätsbereich konkret dazu beitragen, Ziele aus dem Leitbild bzw. der Definition gelungenen Lernens in der Praxis umzusetzen. Zur Erfüllung der Anforderung reicht es aus, wenn sich die Organisation eine konkrete Qualitätsmaßnahme auswählt und diese begründet.</i></p>
<p>Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mindestens die Verfahren oder die im Selbstreport dargestellten Ergebnisse bewertet oder Schlussfolgerungen gezogen werden.</li> </ul> <p> <i>Die Bestandteile der Anforderung im Sinne der Prüfung sind nicht additiv zu verstehen. Dennoch ist es natürlich sinnvoll, im eigenen Interesse einer systematischen, reflektierten Qualitäts- und Organisationsentwicklung sowohl die Verfahren als auch die Ergebnisse zu bewerten und darauf aufbauend entsprechende Schlussfolgerungen zu ziehen.</i></p> <p><i>Vgl. hierzu das LQW Qualitätswerkzeug »Bewertungen und Schlussfolgerungen«, zu finden im Qualitätsportal <a href="http://www.qualitaets-portal.de">www.qualitaets-portal.de</a> →</i></p>

*LQW → Arbeitshilfen, Qualitätswerkzeuge und Vorlagen für den Selbstreport.*

## Ergebnisse Qualitätsbereich 8: Personal

Anforderungen	Die Anforderung ist erfüllt, wenn...
Aufgabenprofile für die Arbeitsplätze/Funktionsstellen sind vorhanden und werden fortgeschrieben.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dem Selbstreport eine inhaltliche (exemplarische) Beschreibung eines Aufgabenprofils zu entnehmen ist.</li> <li>- deutlich wird, dass für alle Arbeitsplätze/ Funktionsstellen Aufgabenprofile vorhanden sind.</li> <li>- beschrieben ist, bei welcher Gelegenheit die Aufgabenprofile fortgeschrieben werden.</li> </ul>
Kompetenzprofile der hauptamtlichen Mitarbeiter*innen sind vorhanden und werden aktualisiert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dem Selbstreport eine inhaltliche (exemplarische) Beschreibung eines Kompetenzprofils zu entnehmen ist.</li> <li>- deutlich wird, dass für alle hauptamtlich Mitarbeiter*innen Kompetenzprofile vorhanden sind.</li> <li>- beschrieben ist, bei welcher Gelegenheit die Kompetenzprofile aktualisiert werden.</li> </ul>
Neue Kompetenzanforderungen werden systematisch ermittelt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- beschrieben ist, mit welcher Systematik neue Kompetenzanforderungen ermittelt werden.</li> <li>- konkrete neue Kompetenzanforderungen benannt sind.</li> </ul> <div style="border: 1px solid gray; background-color: #f0f0f0; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>!</b> Die Darstellung der Systematik schließt sowohl genutzte Quellen ein, um neue Kompetenzanforderungen zu erheben (u. a. Bedarfserschließung, Evaluation, Controlling) als auch bei welcher Gelegenheit reflektiert wird, welche ermittelten Kompetenzanforderungen für die eigene Organisation relevant sind (bspw. bei einer jährlichen Klausur).</p> </div>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- beschrieben wird, wie Entwicklungsgespräche mit allen hauptamtlichen Mitarbeiter*innen durchgeführt werden.</li> </ul>


<p>Entwicklungsgespräche mit den hauptamtlichen Mitarbeiter*innen werden regelmäßig durchgeführt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ein Rhythmus benannt ist.</li> </ul> <p><i>! Entwicklungsgespräche dienen der personalen aufgabenbezogenen (Weiter-)Entwicklung der einzelnen hauptamtlichen Mitarbeiter*innen vor dem Hintergrund der Entwicklungsnotwendigkeiten der Gesamtorganisation. Die Frage nach dem »Wie« beinhaltet auch eine zumindest zusammenfassende Beschreibung eines Entwicklungsgesprächs. D. h. es muss zumindest ansatzweise ersichtlich werden, wer an den Gesprächen beteiligt ist und was in den Gesprächen thematisiert wird (bspw. Abgleich von Aufgaben- und Kompetenzprofil, Fortbildungsbedarfe...).</i></p> <p><i>Falls Entwicklungsgespräche nicht mit allen, sondern nur mit bestimmten Mitarbeitenden geführt werden, bedarf dies einer schlüssigen Begründung.</i></p>
<p>Eine systematische Fortbildungsplanung für alle Beschäftigtengruppen liegt vor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- beschrieben ist, mit welcher Systematik Fortbildungen für alle Beschäftigtengruppen geplant werden.</li> <li>- geplante Fortbildungen benannt sind.</li> </ul> <p><i>! Die Ergebnisse der Fortbildungsplanung sollen in die Zukunft gerichtet sein, d. h. dies sind Fortbildungen, die noch nicht stattgefunden haben.</i></p>
<p>Fortbildung wird angeboten, dokumentiert und ausgewertet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- beschrieben wird, wie Fortbildungen angeboten werden.</li> <li>- beschrieben wird, wo absolvierte Fortbildungen dokumentiert werden.</li> <li>- beschrieben wird, wie die Fortbildungen ausgewertet werden.</li> <li>- wenn absolvierte Fortbildungen benannt werden.</li> </ul>
<p>Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- eine Begründung im Selbstreport ersichtlich wird.</li> </ul> <p><i>! Eine Begründung beschreibt, wie die Verfahren im Qualitätsbereich konkret dazu beitragen, Ziele aus dem Leitbild bzw. der Definition gelungenen Lernens in der Praxis umzusetzen. Zur Erfüllung der Anforderung reicht es aus, wenn sich die Organisation eine konkrete Qualitätsmaßnahme auswählt und diese begründet.</i></p>



Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet.

Schlussfolgerungen werden gezogen.

- mindestens die Verfahren oder die im Selbstreport dargestellten Ergebnisse bewertet oder Schlussfolgerungen gezogen werden.

 *Die Bestandteile der Anforderung im Sinne der Prüfung sind nicht additiv zu verstehen. Dennoch ist es natürlich sinnvoll, im eigenen Interesse einer systematischen, reflektierten Qualitäts- und Organisationsentwicklung sowohl die Verfahren als auch die Ergebnisse zu bewerten und darauf aufbauend entsprechende Schlussfolgerungen zu ziehen.*

*Vgl. hierzu das LQW Qualitätswerkzeug »Bewertungen und Schlussfolgerungen«, zu finden im Qualitätsportal [www.qualitaets-portal.de](http://www.qualitaets-portal.de) → LQW → Arbeitshilfen, Qualitätswerkzeuge und Vorlagen für den Selbstreport.*

## Ergebnisse Qualitätsbereich 9: Controlling

Anforderungen	Die Anforderung ist erfüllt, wenn...
Kennzahlen und qualitative Erfolgsindikatoren sind definiert und begründet. Sie werden regelmäßig erhoben und bewertet. Konsequenzen werden gezogen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mindestens eine Kennzahl benannt und begründet ist sowie beschrieben wird, in welchem Rhythmus diese erhoben und bewertet wird.</li> <li>- mindestens ein qualitativer Erfolgsindikator benannt und begründet ist sowie beschrieben wird, in welchem Rhythmus dieser erhoben und bewertet wird.</li> <li>- mindestens ein Ergebnis einer Kennzahl sowie eines qualitativen Erfolgsindikators benannt sind.</li> <li>- aus den Prüfergebnissen gezogene Konsequenzen beschrieben sind.</li> </ul>
Ein dokumentiertes Berichtswesen zu relevanten, begründeten Spezifikationen ist eingeführt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- beschrieben ist, welche Berichte eingesetzt werden.</li> <li>- beschrieben und begründet ist, welche Spezifikationen im Berichtswesen abgebildet werden.</li> </ul>
Die eingesetzten Verfahren der finanziellen Steuerung sind beschrieben und begründet, Gesichtspunkte der Wirtschaftlichkeit werden beachtet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- beschrieben ist, welche Verfahren der finanziellen Steuerung eingeführt sind und diese begründet werden.</li> <li>- beschrieben ist, wie die finanzielle Wirtschaftlichkeit sichergestellt wird.</li> </ul>
Interne Prüfungen zur Funktionsweise der Organisation finden regelmäßig statt. Konsequenzen aus den Prüfergebnissen werden gezogen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- beschrieben ist, wie die internen Prüfungen zur Funktionsweise der Organisation stattfinden.</li> <li>- ein Rhythmus benannt ist.</li> <li>- mindestens ein Prüfergebnis benannt ist.</li> <li>- aus den Prüfergebnissen gezogene Konsequenzen beschrieben sind.</li> </ul>

	<p><i>! „Interne Prüfungen zur Funktionsweise der Organisation“ sind selbstorganisierte</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>• Qualitäts-Checks in allen Qualitätsbereichen. Diese beinhalten eine Überprüfung <b>definierter Verfahren</b> und Qualitätsmaßnahmen und müssen mindestens einmal in 4 Jahren – sinnvollerweise aber häufiger - durchgeführt werden.</i></li> </ul> <p><i>Wir empfehlen hier die Anwendung des Qualitätswerkzeugs »QB 9 Qualitätswerkzeug Interne Prüfung zur Funktionsweise der Organisation«, LQW → Arbeitshilfen, Qualitätswerkzeuge und Vorlagen für den Selbstreport.</i></p>
<p>Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.</p>	<p>- eine Begründung im Selbstreport ersichtlich wird.</p> <p><i>! Eine Begründung beschreibt, wie die Verfahren im Qualitätsbereich konkret dazu beitragen, Ziele aus dem Leitbild bzw. der Definition gelungenen Lernens in der Praxis umzusetzen. Zur Erfüllung der Anforderung reicht es aus, wenn sich die Organisation eine konkrete Qualitätsmaßnahme auswählt und diese begründet.</i></p>
<p>Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.</p>	<p>- mindestens die Verfahren oder die im Selbstreport dargestellten Ergebnisse bewertet oder Schlussfolgerungen gezogen werden.</p> <p><i>! Die Bestandteile der Anforderung im Sinne der Prüfung sind nicht additiv zu verstehen. Dennoch ist es natürlich sinnvoll, im eigenen Interesse einer systematischen, reflektierten Qualitäts- und Organisationsentwicklung sowohl die Verfahren als auch die Ergebnisse zu bewerten und darauf aufbauend entsprechende Schlussfolgerungen zu ziehen.</i></p> <p><i>Vgl. hierzu das LQW Qualitätswerkzeug »Bewertungen und Schlussfolgerungen«, zu finden im Qualitätsportal <a href="http://www.qualitaets-portal.de">www.qualitaets-portal.de</a> → LQW → Arbeitshilfen, Qualitätswerkzeuge und Vorlagen für den Selbstreport.</i></p>


## Ergebnisse Qualitätsbereich 10: Kundenkommunikation

Anforderungen	Die Anforderung ist erfüllt, wenn...
Die wichtigsten Kundenkommunikations-verfahren sind begründet und beschrieben.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mindestens ein Kundenkommunikations-verfahren beschrieben ist.</li> <li>- mindestens ein Kundenkommunikations-verfahren begründet ist.</li> </ul>
Die Geschäftsbedingungen, inkl. der Maßnahmen zum Verbraucherschutz, sind veröffentlicht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- beschrieben ist, wo die Geschäftsbedingungen inkl. der Maßnahmen zum Verbraucherschutz veröffentlicht sind.</li> <li>- beschrieben ist, welche Maßnahmen zum Verbraucherschutz in den Geschäftsbedingungen enthalten sind.</li> </ul>
Die verbindlichen Anmeldeverfahren sind definiert und werden vorgehalten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- beschrieben ist, welche Anmeldeverfahren definiert sind.</li> <li>- beschrieben ist, wie die Anmeldeverfahren vorgehalten werden.</li> </ul>
Anregungen und Beschwerden werden erhoben und ausgewertet. Konsequenzen werden gezogen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- beschrieben ist, wie Anregungen und Beschwerden erhoben werden.</li> <li>- beschrieben ist, wie die erhobenen Anregungen und Beschwerden ausgewertet werden.</li> <li>- mindestens ein Ergebnis aus der Erhebung von Anregungen bzw. Beschwerden benannt ist.</li> <li>- beschrieben ist, welche Konsequenzen aus den Anregungen und Beschwerden gezogen wurden.</li> </ul>
Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- eine Begründung im Selbstreport ersichtlich wird.</li> </ul> <div style="border: 1px solid gray; background-color: #f0f0f0; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>!</b> Eine Begründung beschreibt, wie die Verfahren im Qualitätsbereich konkret dazu beitragen, Ziele aus dem Leitbild bzw. der Definition gelungenen Lernens in der Praxis umzusetzen. Zur Erfüllung der Anforderung reicht es aus, wenn sich die Organisation eine konkrete Qualitätsmaßnahme auswählt und diese begründet.</p> </div>

Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet.



Schlussfolgerungen werden gezogen.

- mindestens die Verfahren oder die im Selbstreport dargestellten Ergebnisse bewertet oder Schlussfolgerungen gezogen werden.

 *Die Bestandteile der Anforderung im Sinne der Prüfung sind nicht additiv zu verstehen. Dennoch ist es natürlich sinnvoll, im eigenen Interesse einer systematischen, reflektierten Qualitäts- und Organisationsentwicklung sowohl die Verfahren als auch die Ergebnisse zu bewerten und darauf aufbauend entsprechende Schlussfolgerungen zu ziehen.*

*Vgl. hierzu das LQW Qualitätswerkzeug »Bewertungen und Schlussfolgerungen«, zu finden im Qualitätsportal [www.qualitaets-portal.de](http://www.qualitaets-portal.de) → LQW → Arbeitshilfen, Qualitätswerkzeuge und Vorlagen für den Selbstreport.*

## Ergebnisse Qualitätsbereich 11: Strategische Entwicklungsziele

Anforderungen	Die Anforderung ist erfüllt, wenn...
<p>Evaluations-/Entwicklungsworkshops finden regelmäßig statt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- beschrieben ist, wie die Evaluations- und Entwicklungsworkshops durchgeführt werden.</li> <li>- Dabei soll der Charakter von Evaluations-/Entwicklungsworkshops (vgl. unten) deutlich werden.</li> <li>- ein Rhythmus benannt ist.</li> </ul> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p> <i>Diese Workshops können auch als Zukunftswerkstätten o.ä. stattfinden. Wichtig erscheint, dass möglichst viele Mitarbeiter*innen an diesen Workshops beteiligt sind. Ziel der Workshops ist die Bewertung und Weiterentwicklung der eigenen Organisation <b>über das tägliche operative Geschäft hinaus</b>.</i></p> <p><i>Der-Follow-up-Workshop gilt dabei <b>nicht</b> als Evaluations- und Entwicklungsworkshop im Sinne der Anforderung, da dieser fester Bestandteil des Testierungsprozesses ist und nicht von der Organisation selbst organisiert ist.</i></p> </div>
<p>Qualitätsentwicklungsziele und/ oder -maßnahmen werden systematisch gesammelt und sind dokumentiert.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- beschrieben ist, mit welcher Systematik Qualitätsentwicklungsziele und / oder -maßnahmen gesammelt werden.</li> <li>- beschrieben ist, wo die gesammelten Qualitätsentwicklungsziele und / oder -maßnahmen dokumentiert werden.</li> <li>- Qualitätsentwicklungsziele und / oder -maßnahmen benannt sind.</li> </ul> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p> <i>Die Sammlung von „Qualitätsentwicklungszielen und/oder -maßnahmen“ bezieht sich auf die über die Anforderungen hinausgehenden Ziele für die <b>spätere</b> Qualitätsentwicklung in einzelnen Qualitätsbereichen.</i></p> </div>
<p>Strategische Entwicklungsziele der Gesamtorganisation werden im Selbstreport vorgeschlagen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- strategische Ziele im Selbstreport vorgeschlagen werden.</li> </ul>

Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet.

Schlussfolgerungen werden gezogen.

- mindestens die Verfahren oder die im Selbstreport dargestellten Ergebnisse bewertet oder Schlussfolgerungen gezogen werden.

**!** ***Gegenstand der Reflexion** sind an dieser Stelle die **Verfahren der strategischen Arbeit** (Evaluations-/Entwicklungswshops, Sammlung der Qualitätsentwicklungsziele). Vgl. hierzu bei einer Retestierung auch den Hinweis zu QB 11a*

**!** *Die Bestandteile der Anforderung im Sinne der Prüfung sind nicht additiv zu verstehen. Dennoch ist es natürlich sinnvoll, im eigenen Interesse einer systematischen, reflektierten Qualitäts- und Organisationsentwicklung sowohl die Verfahren als auch die Ergebnisse zu bewerten und darauf aufbauend entsprechende Schlussfolgerungen zu ziehen.*

*Vgl. hierzu das LQW Qualitätswerkzeug »Bewertungen und Schlussfolgerungen«, zu finden im Qualitätsportal [www.qualitaets-portal.de](http://www.qualitaets-portal.de) → LQW → Arbeitshilfen, Qualitätswerkzeuge und Vorlagen für den Selbstreport*

### Im Falle einer Retestierung

Bei einer **Retestierung** erhält der Selbstreport hier ein neues bzw. erweitertes Teilkapitel 11a, in dem die Erfüllung der strategischen Entwicklungsziele, die auf dem Abschlussworkshop der vorangegangenen Testierung vereinbart wurden, dargelegt und nachgewiesen werden.

Anforderungen	Die Anforderung ist erfüllt, wenn...
<p><b>11a Strategische Entwicklungsziele der vorangegangenen Testierung</b></p> <p>Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet.</p> <p>Schlussfolgerungen werden gezogen.</p>	<p>- beschrieben ist, wie die mit der Testierungsstelle vereinbarten Ziele erreicht wurden oder plausibel begründet wird, warum die Ziele nicht erreicht werden konnten.</p> <p><i>Bitte beachten Sie, dass es <b>sich um die mit der Testierungsstelle vereinbarten Ziele</b> handelt. Eine entsprechende Vereinbarung wurde von beiden Seiten (Kundenorganisation und Testierungsstelle) unterschrieben und als Kopie zugesandt.</i></p> <p><i>Eine Beschreibung, wie <b>die im letzten Selbstreport vorgeschlagenen strategischen Entwicklungsziele</b> erreicht wurden, kann nur dann Gegenstand der Testierung sein, wenn die strategischen Entwicklungsziele <b>deckungsgleich mit der oben beschriebenen Vereinbarung</b> sind.</i></p> <p>- mindestens die Verfahren oder die im Selbstreport dargestellten Ergebnisse bewertet oder Schlussfolgerungen gezogen werden.</p> <p><i>Gegenstand der Reflexion sind an dieser Stelle <b>die strategischen Entwicklungsziele und deren Umsetzung</b>:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li><i>Wie bewertet die Organisation das Vorgehen und die daraus erzielten Ergebnisse?</i></li></ul> <p><i>Die Bestandteile der Anforderung im Sinne der Prüfung sind nicht additiv zu verstehen. Dennoch ist es natürlich sinnvoll, im eigenen Interesse einer systematischen, reflektierten Qualitäts- und Organisationsentwicklung sowohl die Verfahren als auch die Ergebnisse zu bewerten und darauf aufbauend entsprechende Schlussfolgerungen zu ziehen.</i></p>



Vgl. hierzu das LQW Qualitätswerkzeug »Bewertungen und Schlussfolgerungen«, zu finden im Qualitätsportal [www.qualitaets-portal.de](http://www.qualitaets-portal.de) →  
LQW → Arbeitshilfen, Qualitätswerkzeuge und Vorlagen für den  
Selbstreport