

# Chancen- und Risikoanalyse nach DIN EN ISO 9001:2015

Risiken	WS	Aus-wirkung	Ampel	Verantw.	Beschreibung	Behandlung und Kontrolle	Hinweise/ Status	Termin/ nächster Schritt
<b>Planung (Kurse, Seminare, Vorträge, Exkursionen)</b>								
Rahmenbedingungen sind nicht adäquat (zum Beispiel keine oder keine geeigneten Räume, Energie)	3	3	9	Leitung		- Hinweise auf ZV-Versammlung - verstärkter Fokus auf Rahmenbedingungen im Beschwerdemanagement - Energiekonzept	dauerhaft/ Tendenz zur Besserung	- ZV-Versammlung - Auswertung Beschwerden
Qualifizierte Kursleitungen zu finden, kann schwierig sein (bei besonderen Angeboten oder bei stark nachgefragten Kursen).	3	3	9	HPM		KL-Suche auf verschiedenen Wegen (Flyer, Internet)	dauerhaft	ganzjährig, verstärkt in Planungsphase
Zeitliche und personelle Kapazitäten können fehlen, um neue Ideen umzusetzen.	2	1	2	Leitung / HPM		- MA-Gespräch - DiBe		- MA-Gespräch - DiBe
Personaldecke wird dünn (Nachbesetzung "riskant"; höherer Krankenstand u. a.)	2	3	6	Leitung		Finanzen im Blick behalten		
Bedarfe können falsch eingeschätzt werden. Dadurch kann es zu erhöhten Kursausfällen kommen.	1	3	3	HPM		- Zielcontrolling - DiBe (Berücksichtigung f. die nächste Planung)		- jährlich - wöchentl. Statusabfrage
<b>Programmhefterstellung</b>								
Programmheft verliert Aktualität	1	3	3	Leitung		Verzicht auf Jahresprogrammheft; zwei Programmhefte jeweils mit Auszügen aus dem Kursprogramm; andere Öffentlichkeitsmedien entwickeln - sowohl analog als auch digital	vorläufig	Beobachten, wie sich Verzicht auswirkt, ob Kundschaft das akzeptiert und andere Werbkanäle annimmt
Zeitverzug	1	2	2	Leitung	höhere Kosten / Überstunden	flexibler Zeitplan; andere Arbeitsverteilung	in Arbeit	Festlegung des Terminplans / Zeitplans
<b>Kursberatung</b>								
Fehlberatung	1	2	2	HPM		Kommunikation HPM - Programmassistenz: z. B. Regelanweisung	vor Semesterbeginn	ganzjährig, verstärkt in Planungsphase
<b>Anmeldung</b>								
bei ausgebuchtem Kurs kein Alternativangebot	1	1	1	HPM/Vw		präventive Planung; auf BaB hinweisen; auf Warteliste/Interessiertenliste setzen		Info an alle Beteiligten im Anmeldeprozess
Kund/innen gehen verloren, wenn die Anmeldedaten unvollständig sind oder auf der Anmeldekarte nicht lesbar sind.	2	2	4	Vw (ggf. HPM)		Daten sorgfältig und vollständig erfassen, falls möglich, die/den Kundin/Kunden kontaktieren, um Daten zu vervollständigen.		- Info an alle Beteiligten im Anmeldeprozess - regelmäßiger Check von Doppelbuchungen (einmal monatlich durch Frau Breuker)
<b>Durchführung und Betreuung</b>								
Finanzielle Abhängigkeit vom Deutschbereich	3	3	9	Leitung/ HPM		Räume regelmäßig checken, ob Bewilligungsvorgaben eingehalten werden. Andere Einnahmequellen bzw. - standbeine aufbauen...		
Kursausfall: Enttäuschung, Verärgerung, Verlust von Kundinnen und Kunden	2	2	4	HPM	Einnahmeverluste	- präventive Planung - auf BaB hinweisen - auf alternative Angebote hinweisen		Angebotsplanung kontinuierlich anpassen
Unzureichende Raumsituation (Heizproblematik in Schulen und Sporthallen, fehlende oder nicht zur Verfügung gestellte WLAN-Zugänge, Energie) in den Kommunen, auf die die VHS keinen direkten Einfluss hat, die aber auf die VHS zurückgeführt werden und zu einem schlechten Image führen können.	3	3	9	Leitung		- konsequentes Beschwerdemanagement - Hinweise auf ZV-Versammlung	dauerhaft	- Auswertung Beschwerden - ZV-Versammlung
Technikprobleme bei Online-Kursen	1	3	3					
Technik- und Umsetzungsprobleme bei Hybrid-Kursen	1	2	2					

## Chancen- und Risikoanalyse nach DIN EN ISO 9001:2015

Risiken	WS	Aus-wirkung	Ampel	Verantw.	Beschreibung	Behandlung und Kontrolle	Hinweise/ Status	Termin/ nächster Schritt
Edu-Dip/VHS-Cloud - Umgang mit dem Konferenztool der vhs-seitig favorisierten Plattform	1	1	1	HPM	Frustration, Unlust, sich darauf einzulassen bei Doz u. TN	Überwiegend wird auf andere Tools ausgewichen	derzeit durchgängig	Alternative Tools einsetzen, ZOOM, BigBlueButton, Skype u. a.
Abmeldungen u. zurückhaltende Anmeldungen, weil Kundinnen und Kunden verunsichert sind aufgrund von Ängsten vor Ansteckungen	1	3	3	Leitung	Einnahmeverluste	viel persönliche Kontaktaufnahme; Werbung	derzeit durchgängig	Mehr Flexibilität durch hybride Konzepte erlangen, mehr Fortbildungen
<b>Abrechnung von Teilnahmeentgelten</b>								
Teilnehmende zahlen nicht.	1	1	1			- Sperrung der TN für weitere Kursanmeldungen bis zu vollständiger Zahlung - bei Zertifikatkursen: Übergabe des Zertifikats erst nach vollständiger Zahlung		
<b>Planung von Events/Großveranstaltungen</b>								
hohe Bindung von personellen und finanziellen Ressourcen	1	1	1	Leitung / HPM		ehrer seltene Planung von Großveranstaltungen		
<b>Personalmanagement</b>								
Fehlentscheidungen bei der Einstellung neuer hauptamtlich Beschäftigter	1	1	1			- umfängliche Bewerbungsverfahren mit praktischen Anteilen/Tests/ Probezeit beachten - Befristung der Arbeitsverträge - angemessene Einarbeitungszeiten - Unterstützung durch Vorgesetzte - regelmäßige Feedbackgespräche		
Veränderung des bisherigen Teamgefühls (z. B. durch Personalwechsel oder Vergrößerung des Teams)	1	2	2			- Gelegenheiten zum gegenseitigen Kennenlernen schaffen in: projektbezogenen Arbeitsgruppen, bei lockeren Zusammenkommen - Vorstellung fachbereichsbezogener Fragestellungen in Dienstbesprechungen	Teambegleitung/ mehr Gespräche/	
Unerwarteter Verlust von Leistungsträgern mit Herrschaftswissen (durch Krankheit oder Arbeitsplatzwechsel)	2	3	6	Leitung		- Herrschaftswissen teilen - verstärkte Einarbeitung von möglichen Vertretungen		Verantwortlichkeiten ändern; Umstrukturierung
<b>Einstellung neuer NPM</b>								
Fehlentscheidungen (erwartete Qualität wird nicht erfüllt)	1	2	2	HPM	z. B. Muttersprachler ohne methodisch-didaktische Kompetenz	- Referenzen - Hospitationen - Feedback einholen	laufend	
Dozentinnen und Dozenten führen ihre digitalen Angebote unabhängig von der Einrichtung weiter	1	2	2	HPM	Unabhängigkeit vom analogen Lehrraum erlaubt mehr Selbstständigkeit		laufend	Servicequalität der VHS unterstreichen, Bescheinigungen, Zertifikate
<b>Zusammenarbeit mit NPM</b>								
Kursleitungen, insbesondere ältere, sind nicht bereit, auf veränderte Situationen flexibel zu reagieren, Angebote flexibel zu machen, hybrid, online und analog etc.	1	2	2	Leitung/HPM	Programmangebot könnte einbrechen	Gespräche, Überzeugungsarbeit bezüglich der Haltung der Einrichtung, die Ausfallrisiken minimieren möchte, Vertretungen organisieren können muss, etc.		Generationswechsel. Fortbildung der HPM, um Motivierte mitzunehmen
Fehlende Identifikation mit der Einrichtung	2	2	4	Leitung/HPM	Absprachen werden nicht eingehalten, Kommunikation schwierig	Anreize liefern (kostenlose Kursangebote, Wertschätzung, Honorarerhöhung)		

## Chancen- und Risikoanalyse nach DIN EN ISO 9001:2015

Risiken	WS	Aus-wirkung	Ampel	Verantw.	Beschreibung	Behandlung und Kontrolle	Hinweise/ Status	Termin/ nächster Schritt
Langjährige Kursleitungen beanspruchen, bestimmte Angebote exklusiv machen zu können (Alleinvertretungsanspruch), reagieren ggf. mit Rückzug, spontanen Absagen, etc	1	2	2	Leitung/HPM	Programmangebot könnte zu statisch wirken	Gespräche, Überzeugungsarbeit bezüglich der Haltung der Einrichtung, die Ausfallrisiken minimieren möchte, Vertretungen organisieren können muss, etc.		Minderung genereller, auch solcher Abhängigkeitsrisiken zum Standardaufgabenbereich innerhalb des QM zu machen (Argumentationshilfe gegenüber Uneinsichtigen)
<b>Qualifizierung hauptamtlich Beschäftigter</b>								
Investitionen in Fortbildungen können in die falsche Richtung gehen, nicht nachhaltig oder zukunftsorientiert sein	1	1	1	Leitung		Fortbildungsplanung		
<b>Programmheftverteilung</b>								
Rückgang der Auslagestellen	2	2	4	Leitung / HPM		- neue Verteilstellen akquirieren - Werbeträgeranalyse		vor Semesterbeginn
Rückgang des kommunalen Supports	2	2	4	Leitung / HPM		Kontakt zu Ansprechpartnern in Geschäftsstellen durch Ortszuständige		vor Semesterbeginn
<b>Öffentlichkeitsarbeit</b>								
Wegbrechende Traditionen/Zeitunglesen // sich verändernde Zeitungslandschaft / Fusionen / Arbeitsplatzabbau	2	3	6	Leitung / HPM	Die Erreichbarkeit bestimmter Zielgruppen, insb. Älterer, typischer Zeitunglesen bricht zunehmend weg	andere Wege beschreiten, Mehr Online- und Social Media Werbung, Großplakate		in 2021 Homepage relaunchen; Google-Werbung optimieren; Maßnahmen zur Pflege der Stammkundschaft (Newsletter)
Werbematerialien erreichen nicht die gewünschte Wirksamkeit	2	2	4	Leitung / HPM	insbes. Flyer, Plakate	- Werbeträgeranalyse - Abfrage bei Verteilerstellen / Kommunen - Aktualisieren von Verteilerstellen	halbjährlich	vor Semesterbeginn: Werbeträgeranalyse jährlich im Rahmen des Zielcontrollings laufend: kritische Prüfung, ob Werbemittel sinnvoll sind
<b>Beschwerdemanagement</b>								
schlechte Reputation, wenn Anliegen oder Beschwerden nicht erst genommen werden	1	1	1	HPM		Behandlung von Beschwerden nach den Vorgaben der Prozessbeschreibung und der Checkliste Kriterien zur Bewertung von Beschwerden		zur Zeit nicht relevant

Chancen	WS	Aus-wirkung	Ampel	Verantw.	Beschreibung	Behandlung und Kontrolle	Hinweise/ Status	Termin/ nächster Schritt
<b>Planung (Kurse, Seminare, Vorträge, Exkursionen)</b>								
Neue Partnerschaften / Kooperationen akquirieren / abschließen (z.B. Tertia, Maus)	1	3	3	Leitung	vhs-Finanzierung breit aufstellen		dauerhaft	
Raumvermietungen	2	1	2	Leitung/HPM/ Orga	vhs-Finanzierung breit aufstellen, Raumauslastung gewährleisten		dauerhaft	