

Bericht zur Managementbewertung 2025

Am 17.09.2025 fand eine Dienstbesprechung zum Zielcontrolling statt, an der alle Fachbereichsleitungen, außer die Fachbereichsleitung Deutsch & Integration und die Fachbereichsleitung für Kaufmännische Qualifizierung und Umweltbildung teilnahmen. Inhaltlich ging es bei dem Zielcontrolling um die gemäß Festlegungen der QM-Dokumentation jährlich stattfindende Bewertung der Wirksamkeit des QM-Systems. Grundlage für das Zielcontrolling waren die Auswertungen der Fachbereiche hinsichtlich der im QM-System festgelegten Zielkennzahlen.

1. Ergebnisse der Audits

Das letzte Audit wurde am 19.11.2024 von Sigrun Lenkeit-Tschimpke durchgeführt. Es handelte sich um das zweite Überwachungsaudit. Es gab folgende Verbesserungsvorschläge:

Verbesserungspotential 1:

Die Tabelle „Risikoanalyse“ sollte umbenannt werden in Chancen- und Risikoanalyse.

Die Tabelle wurde ergänzt und die Analyse entsprechend durchgeführt.

Verbesserungspotential 2:

Die kennzahlengestützten Qualitätsziele könnten um Umsetzungen zusätzlicher Maßnahmen erweitert werden, z.B. WbG-geförderte Projekte, Außeneinsätze, Teilnahme an Weihnachtsmärkten, etc.

Nach Prüfung wurde entschieden, dass in diesem Hinweis kein wirkliches Verbesserungspotential im Sinne des QM für die Einrichtung besteht.

Verbesserungspotential 3:

Es sollen Methoden und Möglichkeiten zur Ermittlung psychischer Belastungen bei Mitarbeitenden eruiert werden.

Anhand von Betrieblichen Gesundheitsmanagement in Kooperation mit einer Krankenkasse wurden psychische Belastungen eruiert. Dazu folgt noch eine Veranstaltung und evtl. Maßnahmen zur kostenlosen telefonischen Beratung bei Problemen von Mitarbeitenden.

Das interne Audit wurde am 06.11.2025 von Christian Großekathöfer durchgeführt. Herr Großekathöfer ist Qualitätsmanagementbeauftragter der VHS Schloß Holte-Stukenbrock. Es ergaben sich folgende Verbesserungspotentiale.

Verbesserungspotential 1:

Klare Abstimmungsprozesse und Kriterien definieren, ab wann ein Kurs abgesagt oder trotz eines negativen Ergebnisses dennoch durchgeführt wird.

Alle Veranstaltungen eines Fachbereichs sollen in Summe den Honorardeckungsgrad im Fachbereich nicht unterschreiten; sollte festgestellt werden, dass es zur Unterschreitung des Deckungsgrades im Fachbereich kommt, müssen Veranstaltungen, die ins Negative fallen, von der Leitung freigegeben werden; für einige Veranstaltungen gelten Sonderbedingungen, da sie aus anderen Töpfen finanziert werden können – für diese Veranstaltungen sind keine Freigaben durch die Leitung erforderlich.

Bericht zur Managementbewertung 2025

Verbesserungspotential 2:

Die Ergebnisse der Kursevaluation sollten mit den Kursleitenden geteilt werden und deren aktive Einbindung in den Evaluationsprozess sichergestellt werden.

Wir gehen davon aus, dass wir ab dem kommenden Jahr über unsere neue Webseite ein neues Feedback-System einführen können, in dem Dozentinnen und Dozenten auf ihre Kurs-Feedbacks zugreifen können; dies befindet sich derzeit in Prüfung bei unserem Webseiten-Anbieter.

Verbesserungspotential 3:

Eine einheitliche, systematische Vorgehensweise, z. B. mithilfe eines Übergabeleitfadens oder standardisiertem Formular wird für die Übergabe und Tätigkeitsbeschreibungen von ausscheidenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern empfohlen.

Ein entsprechender Leitfaden ist in Arbeit, um dafür zu sorgen, dass Wissen nicht verloren geht und neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich gut in den jeweiligen Arbeitsbereich einfinden können.

2. Informationen über die Leistung und Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems

Die Kennzahlen des Planungszeitraums 2024/2025 ergaben Folgendes:

QM-Ziel	Kennzahl	Zielwert	Ist-Wert 2024	Ist-Wert 2024
A	Qualität der Kursleitung	< 2,0	1,48	1,51
A	Qualität des Services	< 2,0	1,36	1,48
A	Gesamtbeurteilung	< 2,2	1,62	1,61
B	Durchschnittliche Belegungszahl je Weiterbildungsangebot	13 TN/Veranstaltung	9,24 TN/Veranstaltung	8,95 TN/Veranstaltung
B	Honorarkostendeckungsgrad (Honorar und Fahrtkosten)	mind. 140 %	135 %	137 %
B	Durchführungsquote (neu ab 2015)	> 60 %	69 %	66 %
C	Fortbildungstag je Mitarbeiter/in	1 Tag	ø 16,53 Stunden	ø 8,48 Stunden
D	Zugriffszahl auf Homepage	78.000	95.000	115.000
D	Online-Anmeldungen	+ 1 % je Programmzeitraum	5.580 von 15.500 Anmeldungen (36%)	6.616 von 16.000 Anmeldungen (41%)
E	Anzahl Beschwerden	keine Ziel-Kennzahl	6 (01.01. – 24.10.24)	1 (01.01. – 24.10.25)

2.1 Informationen über die Leistung und Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems, einschließlich Entwicklung bei der Kundenzufriedenheit und Rückmeldungen von relevanten interessierten Parteien

Die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden wird mittels Feedbackbögen ermittelt. Die Zielzahlen, die in obiger Tabelle für das Qualitätsziel A angegeben sind, konnten alle erreicht werden. Die Beurteilung der Qualität der Kursleitungen und die Gesamtbeurteilung

Bericht zur Managementbewertung 2025

ist, die Beurteilung der Qualität des Services hat sich verbessert. Nennenswerte Rückmeldungen von relevanten interessierten Parteien liegen nicht vor.

Maßnahmen:

keine

2.1 Informationen über die Leistung und Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems, einschließlich Entwicklung bei dem Umfang, in dem Qualitätsziele erfüllt wurden

Bei den weiteren Zielzahlen ist die durchschnittliche Belegungszahl je Weiterbildungsangebot im Vergleich zum Vorjahr weiter leicht auf 8,95 TN/Veranstaltung gesunken und liegt unter dem Zielwert von 10 TN/Veranstaltung. Die Auswertung in Kufer zeigt, dass die Zahl der Teilnehmenden zwar um 2,22 % gestiegen ist, allerdings ist im gleichen Zeitraum die Zahl der Kurse um 6,31 % gestiegen, wodurch sich der erneute Rückgang der Teilnehmenden je Veranstaltung erklären lässt.

Weiter ist der Wert für den Honorarkostendeckungsgrad leicht von 135 % auf 137 % gestiegen. Der Zielwert von 140% wird somit weiter leicht unterschritten. Dies lässt sich wie bereits im Vorjahr dadurch erklären, dass Veranstaltungen auch dann durchgeführt wurden, wenn die Mindestteilnehmendenzahl nicht erreicht wurde, mit dem Ziel, Veranstaltungen wieder ans Laufen zu bringen.

Wie bereits in den Vorjahren wurde in Vorbereitung des Zielcontrollings deutlich, dass teilweise Einnahmen oder Ausgaben nicht in Kufer erfasst wurden. In Vorbereitung auf das Zielcontrolling wurden die Kolleginnen und Kollegen daher gebeten, ihre Zahlen hinsichtlich einer korrekten Eingabe zu prüfen.

Die Durchführungsquote wurde nach dem Zielcontrolling 2015 als neues Zielkriterium für die Wirtschaftlichkeit der Leistungen der vhs aufgenommen. Sie ist im Vergleich zum Vorjahr erneut leicht von 69 % auf 66 % gesunken. Die Zielvorgabe wurde aber erreicht.

Die durchschnittlichen Fortbildungstage je Mitarbeiter/-in liegen bei 8,48 Stunden, so dass das Zielkriterium erreicht wurde.

Die ermittelte Zugriffszahl auf unsere Homepage ist im Vergleich zum Vorjahr deutlich von 95.000 auf 115.000 gestiegen.

Die absolute Zahl der Online-Anmeldungen ist im Vergleich zum Vorjahr von 5.580 auf 6.616 gestiegen. Die Zahl der gesamten Anmeldungen ist zwar ebenfalls von 15.500 auf 16.000 gestiegen, allerdings nicht so stark, wie die Online-Anmeldungen. Daher liegt der prozentuale Anteil der Online-Anmeldungen an der Gesamtanmeldezahl mit 41% über dem Vorjahresniveau. Weiter ist bei dieser Auswertung zu berücksichtigen, dass überwiegend persönliche Anmeldungen im FB Deutsch & Integration, sowie Anmeldungen über Weitermeldelisten oder in Familienzentren zu Verzerrungen führen.

Alle Zielwerte werden für das Planungsjahr 2026 fortgeschrieben.

Hinsichtlich der Anzahl der Beschwerden wurden keine Zielwerte festgelegt. Im betrachteten Zeitraum liegt eine Beschwerde vor.

Maßnahmen:

1. Beschwerdebögen werden nach dem im QM-Handbuch beschriebenen Verfahren verwendet. Alle werden nochmals auf die Bedeutung der Anwendung des Verfahrens zur Dokumentierung und dauerhaften Qualitätssicherung hingewiesen. Eine Auswertung erfolgt bei dem nächsten Zielcontrolling.

3. Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen / Empfehlungen für Verbesserungen

Vorbeugemaßnahmen wurden in unterschiedlichen Bereichen vorgenommen:

- ✓ Ausstattung von Kursräumen mit Displays
- ✓ Optimierung des Drucks und der Verteilung der Programmhefte
- ✓ Einrichtung des Kreativraums mit 3D-Drucker und Laser (UG1)
- ✓ Ausstattung des überwiegenden Teils der Büros mit höhenverstellbaren Schreibtischen
- ✓ Kooperation mit Tertia
- ✓ Sanierung eines MA-Büros (404)
- ✓ Sanierung des kompletten Haupttreppenhauses
- ✓ Sanierung des Herren-WCs im 1. Obergeschoß
- ✓ ASA-Sitzungen am 19.02., 20.05., 16.09.2025; eine weitere ist für den 18.11.2025 geplant; Protokolle liegen bei Wolfhard Marker
- ✓ Prüfung der ortsveränderlichen elektrischen Betriebsmittel nach BGV A3
- ✓ MA-Schulung zum Thema Brandschutz / Feuerlöscher am 07.01.2025 für die Servicekräfte, am 04.06.2025 im Rahmen der Großen Dienstbesprechung; Unterschriftenliste der Teilnehmenden liegt der Sicherheitsfachkraft vor

4. Wirksamkeit von durchgeführten Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

Die Risikoanalyse wurde um eine Analyse der Chancen erweitert. Sie wurde von der vhs-Leitung durchgeführt und am 02.10.2025 mit der QMB besprochen. Die im Dezember 2024 vorgenommenen Bewertungen und Festlegungen von Vorgehensweisen zur Behandlung und Kontrolle wurden überprüft, ergänzt und geändert.

Die Wirksamkeit dieser Maßnahmen wird bei der nächsten Chancen- und Risikoanalyse, die im Rahmen des Zielcontrollings stattfinden wird, zu überprüfen sein.

Die Chancen- und Risikoanalyse ist dem Managementbericht beigelegt.

5. Folgemaßnahmen aus vorangegangenen Managementbewertungen

Folgende im Managementbericht 2024 festgelegten Maßnahmen sind weiter zu verfolgen:

Beschwerdemanagement

Beschwerdebögen werden nach dem im QM-Handbuch beschriebenen Verfahren verwendet. Die Auswertung erfolgt bei dem nächsten Zielcontrolling.

Werbeträgeranalyse

Mit der Auswertung des Feedbacks in LimeSurvey ist wieder eine Werbeträgeranalyse möglich und liefert folgendes Ergebnis:

Bericht zur Managementbewertung 2025

Wie sind Sie auf die Veranstaltung aufmerksam geworden?							Sonstiges	
	2024			2025				
	absolut	%	Rang	absolut	%	Rang		
vhs-Programmheft	32	14,35	3	35	15,7	4	Newsletter	2
vhs-Webseite	90	40,36	1	95	42,6	1	Bildungsurlaub.de	3
Zeitung	39	17,49	2	46	20,63	2	VHS-E-Mail	6
Flyer / Plakate	7	3,14	6	0	0	8	Internet-Recherche	2
Facebook	0	0	8	0	0	8	fortlaufende Veranstaltung	1
Twitter	0	0	8	0	0	8	vhs Kursfinder	1
Instagram	3	1,35	7	1	0,45	6	Chancenreich	3
Persönliche Empfehlung	24	10,76	4	44	19,73	3	habe schon in anderen Städten die VHS besucht	1
Kostenlose Werbeblätter	0	0	8	1	0,45	6	WhatsApp-Nachricht des Referenten	1
Sonstiges	23	10,31	5	25	11,21	5	Wirtschaftsgespräch bei Fa. Stübbe in Vlotho	1
keine Angabe	5	2,24		14	6,28		www.volkshochschule.de Umkreissuche	1
Gesamt	223	100		261	100		Elternabend in der Kita	1
							Arbeitgeberin	1
							Einladung Hueber Verlag	1
								25

Maßnahmen:

- Beschwerdebögen werden nach den im QM-Handbuch beschriebenen Verfahren verwendet. Die Auswertung erfolgt bei dem nächsten Zielcontrolling.

6. Änderungen, die sich auf das QM-System auswirken können

Änderungen, die sich auf das QM-System auswirken können, sind momentan nicht bekannt.

Maßnahmen: keine

Herford, den 27. Oktober 2025

Mark Stocksmeyer
VHS-Leiter