

DVWO Qualitäts-Siegel

Verfahrensablauf DVWO Qualitäts-Siegel

Impressum

4. Auflage: 2013

Autorin: Helga Scholz

Co-Autoren: Prof. Hardy Wagner, Melanie Eckart

Redaktion: Michael Steig

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlanges unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Haftungsausschluss: Weder die Autoren noch der DVWO übernehmen irgendeine Haftung für Schäden, die aus fehlerhaften Angaben in diesem Dokument entstehen sollten.

Alle Rechte vorbehalten

Printed in Germany

Dokumentenname	Erstellt von	Freigabe	Datum
VA_21_VerfahrensablaufSiegel_40	Steig	im Review	03.03.2013

Inhalt

- IMPRESSUM 2**
- INHALT 3**
- 1 VORWORT 4**
- 2 DAS DVWO QUALITÄTS-SIEGEL 4**
- 3 ABLAUF DER QUALITÄTS-SIEGEL-VERGABE 5**
 - 3.1 ANMELDUNG 5
 - 3.2 KOORDINIERUNG 6
 - 3.3 BERATUNG 6
 - 3.4 EINFÜHRUNG 6
 - 3.5 INTERNE PRÜFUNG MIT SELBST-EVALUATION 6
 - 3.6 BEGUTACHTUNG 7
 - 3.6.1 Antrag für die Begutachtung (Vertrag Gutachter) 7
 - 3.6.2 Gutachter (-Team) 7
 - 3.6.3 Anforderungen an das Begutachtungsverfahren 7
 - 3.6.4 Begutachtung der Lehr- und Lernprozesse 8
 - 3.6.5 Gutachten 8
 - 3.7 EMPFEHLUNG ZUR DVWO-QUALITÄTS-SIEGEL-VERGABE 8
- 4 ERNEUTE ANMELDUNG ZUR BEGUTACHTUNG 9**
- 5 NUTZUNG DES DVWO QUALITÄTS-SIEGELS 10**
 - 5.1.1 Ausübung des Nutzungs-Rechts 10
 - 5.1.2 Erlöschen des Nutzungsrechts 10
 - 5.1.3 Veröffentlichung über Nutzungsrechte 10
- 6 WEITERE BEDINGUNGEN 10**
- 7 BESCHWERDEN 10**
- 8 AUSSETZUNG DER GÜLTIGKEIT VON ZERTIFIKATEN / SIEGELN ETC. 11**
- 9 SCHIEDSVERFAHREN 11**
- 10 NUTZEN DES DVWO-QS 11**

Dokumentenname	Erstellt von	Freigabe	Datum
VA_21_VerfahrensablaufSiegel_40	Steig	im Review	03.03.2013

1 Vorwort

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

2 Das DVWO Qualitäts-Siegel

Zur effizienten und effektiven Qualitätssicherung in der Weiterbildung hat die DVWO- Fachkommission Qualität mit dem DVWO Qualitäts-Siegel ein praktikables Qualitätssicherungsinstrument entwickelt. Die DVWO Fachkommission Qualität hat mit dem „DVWO Qualitäts-Siegel“ eine Variante entwickelt, welche Hilfen für einen sukzessiven Einstieg ins Qualitätsmanagement bietet.

Die dazu notwendige Fachprüfung für das DVWO Qualitäts-Siegel (QS) wird von jeder DVWO Mitgliedsorganisation intern - auf der Grundlage der in der DVWO FKQ entwickelten und in der DVWO Mitgliederversammlung abgestimmten Spezifikationen (Prüfkriterien) – vollzogen. Damit ist eine hohe Fachkompetenz bei der Begutachtung (Prüfung) gewährleistet.

Dokumentenname	Erstellt von	Freigabe	Datum
VA_21_VerfahrensablaufSiegel_40	Steig	im Review	03.03.2013

3 Ablauf der Qualitäts-Siegel-Vergabe

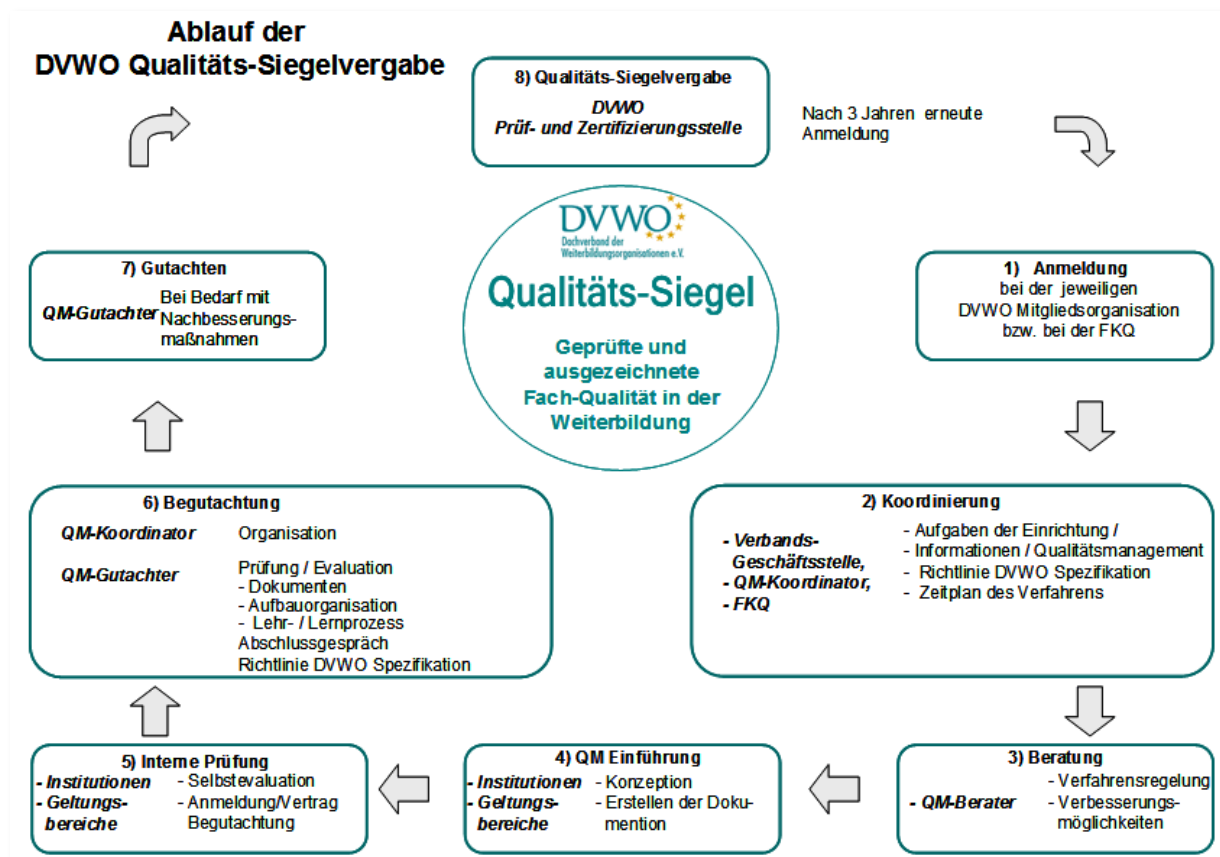


Abbildung 1: Ablauf der Qualitäts-Siegel-Vergabe

Bevor ein Bildungsdienstleister das DVWO Qualitäts-Siegel zu führen berechtigt ist, muss ein unabhängiger Gutachter feststellen, dass Struktur und Praxis des Qualitätsmanagement-Systems mit den Anforderungen und Richtlinien des DVWO Qualitäts-Siegels übereinstimmen (s. Richtlinien DVWO Qualitäts-Siegel). Der Bildungsdienstleister kann das DVWO Qualitäts-Siegel:

- für sein Unternehmen, auch Einzelunternehmen (Freiberufler) oder für einen
- Geltungsbereich, wie eine Abteilung oder einen festgelegten Lehr-/ Lernbereich beantragen.

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

3.1 Anmeldung

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

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

Dokumentenname	Erstellt von	Freigabe	Datum
VA_21_VerfahrensablaufSiegel_40	Steig	im Review	03.03.2013

3.2 Koordinierung

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

3.3 Beratung

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

3.4 Einführung

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

Die Implementierung der Qualitäts-Siegel Richtlinien kann von einem externen QM-Berater unterstützt werden. Dieser kann auch die notwendigen Hilfen bei der Erstellung der QM-Dokumentation geben.

3.5 Interne Prüfung mit Selbst-Evaluation

Eine Qualitätssicherung mit dem DVWO Qualitäts-Siegel bedeutet, Instrumente und Strategien anzuwenden, welche den Lehr- und Lernprozess hinsichtlich der Kundenerwartungen stetig weiter entwickeln und verbessern.

Diese kontinuierliche Verbesserung und Optimierung der Lehr- und Lernprozesse wird durch eine regelmäßige Evaluation gesichert.

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

Diese Selbstbewertung evaluiert die Qualitätsstandards und Qualitätssicherungs-Verfahren der Lehr- und Lern-Administration und der Lehr- und Lernprozesse.

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

Dokumentename	Erstellt von	Freigabe	Datum
VA_21_VerfahrensablaufSiegel_40	Steig	im Review	03.03.2013

3.6 Begutachtung

3.6.1 Antrag für die Begutachtung (Vertrag Gutachter)

Der QM-Koordinator übernimmt die formale Steuerung des Begutachtungs-Verfahrens unter Berücksichtigung der DVWO-Vorgaben.

Nach Eingangsprüfung des Begutachtungs-Vertrages mit den dafür notwendigen Dokumenten und nach Rücksprache mit dem Antragsteller stellt der QM-Gutachter das QM-Gutachterteam zusammen.

Falls die Fachkompetenz der QM-Gutachter nicht ausreicht, muss das Team um einen Fachexperten ergänzt werden.

3.6.2 Gutachter (-Team)

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

Alle Anforderungen gemäß den Richtlinien des DVWO Qualität-Siegels (s. Dokumentenliste) müssen eingehalten und aufrechterhalten werden.

Zusätzlich wird verlangt, dass ethische (Lehrverantwortliche, Mitglied im Forum Werteorientierung e. V.), didaktische und teilnehmerorientierte Grundsätze beachtet und angewendet werden.

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

3.6.3 Anforderungen an das Begutachtungsverfahren

Dokumente	Erklärung
Mitgliedschaften	Forum Werteorientierung e.V. DVWO Mitgliedsorganisation
Lehr- und Lern-Administration	Kundenorientiertes Leitbild des Trägers Qualitätsmanagement-Handbuch AGB Dokumentierte Verfahren, die zur Sicherstellung der wirksamen Planung, Durchführung und Lenkung der Lehr- und Lernprozesse benötigt werden
Versicherungen	Berufliche Haftpflicht Vorsorge
Arbeitsschutz	Gesetzliche Vorgaben
Kompetenzen, Verantwortungen und Befugnisse	Inhalt-Lernziel-Schema Kompetenz-Pyramide Qualifikation des Lehrpersonals
Beratung	Einsatz von Lern- und Teilnehmer-Beratung
Entwicklungsplanung	Die Entwicklung der Bildungsmaßnahme muss richtli-

Dokumentename	Erstellt von	Freigabe	Datum
VA_21_VerfahrensablaufSiegel_40	Steig	im Review	03.03.2013

Dokumente	Erklärung
	niengerecht geplant und gelenkt werden
Evaluation	Die Erfüllung dieser Voraussetzungen muss bewertet und aufgezeichnet werden.

3.6.4 Begutachtung der Lehr- und Lernprozesse

Begutachtet wird der Lehr- und Lernprozess, welche eine Detailplanung einer Unterrichts-Sequenz nach den Qualitäts-Siegel-Richtlinien beinhaltet.

Die Begutachtung der Lehr- und Lernprozesse kann je nach Geltungsbereich variieren. Bei Bildungsdienstleistungen von Schulen oder von Institutionen welche als Teileinrichtung Dienstleistungen anbieten, die einen Bildungs- bzw. Qualifizierungsanteil beinhalten wird der Lehr- und Lernprozess nicht anhand einer Unterrichts-Sequenz sondern anhand der Unterrichts-Unterlagen begutachtet. Das DVWO Qualitäts-Siegel beschränkt sich dann auch auf diesen Bereich.

In die Begutachtung sind Verständnisfragen zur Stimmigkeit der Vernetzung des Wissens und der Anwendbarkeit in Anlehnung an den geplanten und dokumentierten Lehr- und Lernprozess eingebunden. Weiterhin wird betrachtet:

- die Einbindung des DVWO Prozessmodells in das Qualitätsmanagement-System
- die Anwendung der Taxonomien und des Kompetenzmodells (Inhalt-Lernziel-Schema)
- die Evaluation

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

3.6.5 Gutachten

Der schriftliche Begutachtungs-Bericht wird dem Antragsteller zugesandt und enthält – im Falle von festgestellten Abweichungen – Empfehlungen und Auflagen, welche der Antragsteller umsetzen muss. Dies könnte beispielsweise das Einreichen weiterer Dokumente oder eine Wiederholung der Begutachtung sein. Sobald alle Vorgaben erfüllt sind, wird der QM-Gutachter eine Empfehlung zur DVWO Qualitäts-Siegel-Vergabe aussprechen. Eine Kopie des Gutachtens geht an die DVWO-Prüf- und Zertifizierungs-Stelle.

3.7 Empfehlung zur DVWO-Qualitäts-Siegel-Vergabe

Die DVWO Prüf- und Zertifizierungs-Stelle verleiht dem Antragsteller bei einer positiven Empfehlung das DVWO Qualitäts-Siegel (Geltungs-Dauer: 3 Jahre). Das DVWO Qualitäts-Siegel bestätigt dem Antragsteller – und dessen Kunden – geprüfte und ausgezeichnete Fachqualität in der Weiterbildung bzw. für einen bestimmten Geltungsbereich.

Wenn der geprüfte Geltungsbereich sich auf eine Trainerausbildung bezieht kann dem ausgebildeten Trainer nach einer DVWO Richtlinien konformen Prüfung das Zertifikat DVWO geprüfter Trainer verliehen werden.

Wenn der geprüfte Geltungsbereich eine Zusammenarbeit mit einer Hochschule anstrebt kann eine Prüfung für die ECTS Punkte Vergabe beantragt werde. Die nachfolgende Grafik zeigt den Ablauf.

Dokumentenname	Erstellt von	Freigabe	Datum
VA_21_VerfahrensablaufSiegel_40	Steig	im Review	03.03.2013

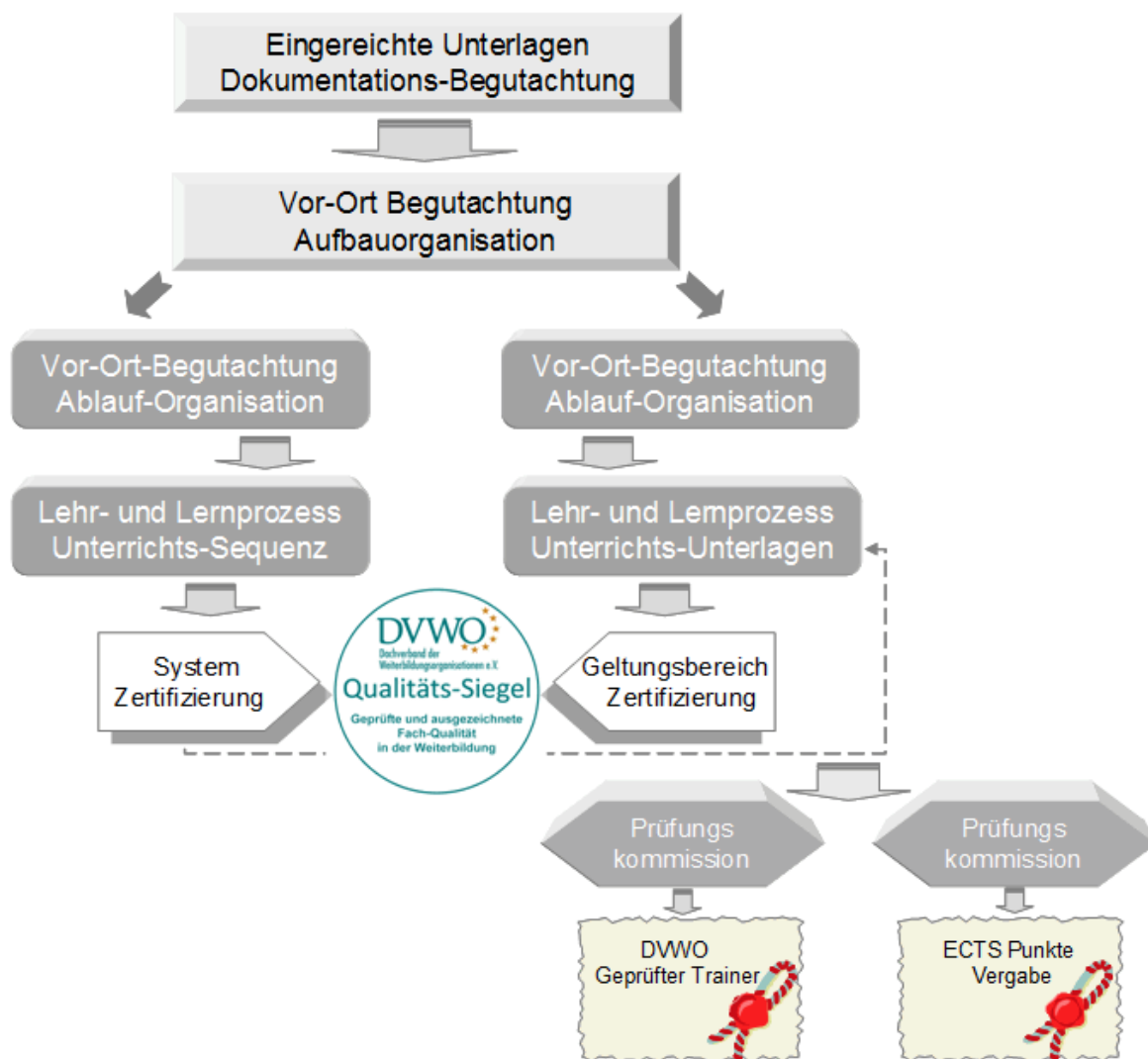


Abbildung 2 Ablauf Geltungsbereich

Falls ein Siegelträger, der sein System hat begutachten lassen (s. Abb. 2 links) zusätzlich die Möglichkeit für Trainerzertifikate bzw. ECTS Punkte Vergabe (innerhalb der Laufzeit seines System-Siegels) anstrebt, so bedarf es keiner weiteren Vor-Ort-Begutachtung sondern die DVWO Prüf- und Zertifizierungsstelle prüft die eingereichten Unterlagen für ihre Verwendbarkeit des Geltungsbereiches in der jeweiligen Prüfungskommissionen.

4 Erneute Anmeldung zur Begutachtung

Spätestens nach drei Jahren muss zur Verlängerung der Geltungsdauer das gleiche Verfahren erneut durchlaufen werden.

Dokumentenname	Erstellt von	Freigabe	Datum
VA_21_VerfahrensablaufSiegel_40	Steig	im Review	03.03.2013

5 Nutzung des DVWO Qualitäts-Siegels

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

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

5.1.1 Ausübung des Nutzungs-Rechts

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

- Das Zeichen kann auch in Werbe-, Angebots- oder lehr-/ lernbereichsbegleitenden Unterlagen verwendet werden.
- Siegel, Zeichen und Registernummer sind räumlich in unmittelbarem Zusammenhang mit der Dienstleistung / dem Produkt anzugeben, für welches das Nutzungsrecht für das DVWO Qualitäts-Siegel vom DVWO eingeräumt worden ist.

5.1.2 Erlöschen des Nutzungsrechts

Das Nutzungsrecht erlischt grundsätzlich für die begutachtete Bildungsdienstleistung

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

5.1.3 Veröffentlichung über Nutzungsrechte

Mitteilungen über erteilte und erloschene Nutzungsrechte werden vom DVWO veröffentlicht.

6 Weitere Bedingungen

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

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

7 Beschwerden

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

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

Dokumentenname	Erstellt von	Freigabe	Datum
VA_21_VerfahrensablaufSiegel_40	Steig	im Review	03.03.2013

8 Aussetzung der Gültigkeit von Zertifikaten / Siegeln etc.

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

Die betroffene Bildungsdienstleistung darf vom Siegelträger nicht weiter in Verbindung mit dem Qualitäts-Siegel in den Verkehr gebracht werden.

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

9 Schiedsverfahren

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

10 Nutzen des DVWO-QS

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

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

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

Dokumentenname	Erstellt von	Freigabe	Datum
VA_21_VerfahrensablaufSiegel_40	Steig	im Review	03.03.2013