

**Qualitätsstandards für Volkshochschulen und Bildungsstätten  
Visitationsprotokoll 2018**



**Volkshochschule:**

**Datum:**

**Teilnehmende:**

	<i>erfüllt</i>	<i>teilweise erfüllt</i>	<i>nicht erfüllt</i>	<i>Bemerkungen</i>
<b>I Organisationsqualität: Anmeldeverfahren – Abmeldeverfahren – Entgelte und Honorare</b>				
<b>1. Organisationsqualität – Anmeldeverfahren</b>				
1.1 Verbindliche Anmeldeverfahren sind im Programm und im Internet veröffentlicht (Ort, Zeit, Verfahren).				
1.2 Zahlungsweisen der TN-Gebühren sind veröffentlicht.				
1.3 Verfahren für Kursabsagen/Terminverschiebungen sind festgelegt.				
<b>2. Organisationsqualität – Abmeldeverfahren</b>				
2.1 Möglichkeiten zur fristgerechten Abmeldung werden eingeräumt.				
2.2 Eine Regelung bei nicht fristgerechter Abmeldung ist veröffentlicht.				
2.3 Eine Regelung zur Rückerstattung bei Ausfall eines Kurses ist vorhanden.				
<b>3. Organisationsqualität – Entgelte und Honorare</b>				
3.1 Eine Honorarordnung ist vorhanden.				
3.2 Der Honorarvertrag wird schriftlich geschlossen.				
3.3 Die erforderlichen Kundeninformationen sind veröffentlicht (z.B. TN-Gebühren, Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Widerrufsbelehrung).				

	<i>erfüllt</i>	<i>teilweise erfüllt</i>	<i>nicht erfüllt</i>	<i>Bemerkungen</i>
<b>II Angebots- und Planungsqualität: Programmheft – Internetauftritt – Kursleitende – VHS-Leitungen</b>				
<b>1. Qualität des Angebots</b>				
1.1 Das Angebot der VHS orientiert sich an den satzungsgemäßen Vorgaben des Verbandes und deren Umsetzung sowie dem Zukunftsprogramm.				
1.2 Die VHS berücksichtigt die Beschlüsse und Vorgaben des Verbandes zur Qualität des Angebots.				
<b>2. Gestaltung des Programmheftes</b>				
2.1 Das VHS-Programm wird veröffentlicht.				
2.2 Inhalts- u. Stichwortverzeichnis sowie Hinweise zu den Kursorten sind abgedruckt. Organisatorische Hinweise sind vollständig angegeben.				
2.3 Zusätzlich entstehende Kosten sind abgedruckt.				
2.4 Die Veranstaltungsbeschreibungen enthalten wesentliche Informationen zu Zielen, Inhalten, Adressaten und Methoden.				
2.5 Notwendige Vorkenntnisse sind beschrieben.				
<b>3. Gestaltung des Internetauftrittes</b>				
3.1. Die VHS ist im Internet vertreten.				
3.2 Qualität, Aktualität und Informationsumfang des Internetauftritts ist angemessen.				

	<i>erfüllt</i>	<i>teilweise erfüllt</i>	<i>nicht erfüllt</i>	<i>Bemerkungen</i>
<b>4. Anforderungen an Kursleitende</b>				
4.1 Die Kursleitenden verfügen über eine entsprechende fachliche und pädagogische Qualifikation, die seitens des Kursleitenden nachgewiesen und seitens der VHS dokumentiert wird.				
4.2 Ein Kurskonzept liegt vor.				
4.3 Die VHS führt mindestens 1xjährlich Kursleiter/innentreffen durch.				
4.4 Die VHS legt fest, wie die Kursleitenden unterstützt werden, mindestens 1x jährlich an einer Fortbildung teilzunehmen.				
<b>5. Anforderungen an VHS-Leitungen</b>				
5.1 Die Leitung verfügt über pädagogische, organisatorische und wirtschaftliche Kompetenzen.				
5.2 Hospitationen werden bei Bedarf in Abstimmung mit der VHS-Leitung und der Kursleitung durchgeführt.				
5.3 Die Leitung beteiligt sich an der Zusammenarbeit im regionalen Verbund.				
5.4 Die Leitung nimmt an Arbeitskreis- und Gremiensitzungen des Verbandes teil.				
<b>III Informationsqualität</b>				
1. Öffnungszeiten, Beratungszeiten, Anmeldezeiten sind geregelt und veröffentlicht.				
2. Ansprechpartner/innen sind benannt.				
3. Die Gliederung erfolgt nach den Programmbereichen der DVV-Statistik oder dem bayrisches Marketing-Konzept.				
4. Das gemeinsame VHS-Logo wird genutzt.				

	<i>erfüllt</i>	<i>teilweise erfüllt</i>	<i>nicht erfüllt</i>	<i>Bemerkungen</i>
<b>IV Durchführungs- und Servicequalität: Geschäftsstellen – Unterricht – Beratung</b>				
<b>1. Anforderungen an die VHS-Geschäftsstellen</b>				
1.1 Ein öffentlich zugängliches Büro ist vorhanden.				
1.2 Die technische Grundausstattung ist vorhanden (Telefon, Anrufbeantworter, Mailadresse mit der auch Anhänge (pdf und word) empfangen und geöffnet werden können; Computer mit ausreichendem Internetzugang, Kamera, Mikrophon und Kopfhörer )				
1.3 Ein Verwaltungsprogramm wird eingesetzt.				
<b>2. Rahmenbedingungen für den Unterricht</b>				
2.1 Parkplätze werden nach Möglichkeit vorgehalten.				
2.2 Hinweise in den Gebäuden und zu den Räumen sind vorhanden.				
2.3 Behindertengerechte Zugänge und sanitäre Anlagen sind vorhanden.				
2.4 Der Schließdienst für Gebäude und Unterrichtsräume ist geregelt.				
2.5 Der Kontakt zu den Ansprechpartner/innen der Gebäude wird gepflegt.				
2.6 Die Sauberkeit der Räume und sanitären Anlagen ist sichergestellt.				
2.7 Das Gebäude und die Räumlichkeiten sind gut beleuchtet und ausgeschildert.				
2.8 Parallelveranstaltungen, die sich gegenseitig aufgrund von Lärmbelästigung u.a. beeinträchtigen, werden nach Möglichkeit vermieden.				
2.9 Möglichkeiten zur Versorgung mit Getränken sind vorhanden.				
2.10 Geeignete Räume mit einer angenehmen Lernatmosphäre sind vorhanden.				
2.11 Eine angemessene Medienausstattung inkl. Internetzugang steht zur Verfügung.				
2.12 Die VHS verfügt über eigene Unterrichtsräume.				

	<i>erfüllt</i>	<i>teilweise erfüllt</i>	<i>nicht erfüllt</i>	<i>Bemerkungen</i>
<b>3. Beratungsqualität</b>				
3.1 Beratung hinsichtlich des Programms ist sichergestellt. Das zur Beratung notwendige Material ist vorhanden (z.B. Lehrwerke). Es wird ggf. auf Angebote benachbarter Volkshochschulen verwiesen.				
3.2 Die Mitarbeiter/innen sind kundenorientiert und fachlich kompetent.				
3.3. Zusätzliche Werbemöglichkeiten werden genutzt.				
<b>V Ergebnisqualität - Evaluation</b>				
1. Mindestens zwei Kurse pro Semester werden evaluiert.				
2. Geeignete Instrumente zur Evaluation werden eingesetzt.				
3. Beschwerden werden umgehend bearbeitet.				
4. Ein Verfahren zum Umgang und zur Auswertung von Evaluations- und Beschwerdeergebnissen liegt vor.				
<b>GESAMTBEWERTUNG</b>				
(52 Kriterien)				

**Anmerkungen:**