

A01 - Checkliste Management-Bewertung***Stand: 14.08.2020**

Bewertung vom: 14.8.2020	Leitung: Martin Kurth	QMB: Dr. Frank Lungenstraß
Nächste Bewertung: Frühjahr 2021		

Thema	Quelle	Kommentar
Eingaben für die Bewertung		
<p>Ergebnisse von Audits (DIN EN ISO 9001/2015, 9.3.2.c)6)</p> <p>Beim internen Audit am 13. Mai 2019 ergaben sich keine Abweichungen. Es wurden vom Auditor aber verschiedene Anmerkungen und Empfehlungen gegeben, die im Berichtszeitraum weitgehend berücksichtigt wurden.</p> <p>Beim Externen Audit am 25.6.2019 wurde neben einigen Anmerkungen lediglich eine Einzelabweichung C festgestellt, die seither behoben wurde.</p> <p>Im Rahmen der Abschlussbesprechungen bescheinigten beide Auditoren der VHS ein stabiles, professionell aufgestelltes Qualitätsmanagement-System.</p> <p>Neben anderen Punkten wurden insbesondere die Änderungen und Umsetzungen im Hinblick auf die Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2015 besonders positiv hervorgehoben.</p>	<p>Auditberichte*</p> <p>Beschwerdemanagementsystem, Protokolle Kursprecherversammlungen / Mitwirkungs-gremien</p>	

Freigegeben am: 05.04.2018	Freigegeben von: Martin Kurth, VHS-Leiter
-----------------------------------	--

<p>„Veränderungen bei externen und internen Themen“ (DIN EN ISO 9001/2015, 9.3.2.b)</p> <p>Der folgende Absatz geht größtenteils auf aktuelle, i.S.v. in diesem oder dem letzten Jahr aktuelle und bislang nicht abgeschlossene Themen ein.</p> <p>Neben den dauerhaft wichtigen internen und externen Themen ist aktuell insbesondere ein externes Thema für die VHS relevant:</p> <p>Die im März 2020 beginnende Corona-Pandemie führte auch in der VHS dazu, dass sämtlich Prozesse auf einen Schlag vorübergehend eingestellt wurden. Die VHS hat auf die neue Situation mit folgenden Schritten reagiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Technische Bereitstellung und Organisation von Homeoffice-Arbeitsplätzen für beinahe alle Mitarbeitenden - Ständige Aktualisierung der HP sowie mind. Wöchentliche Kommunikation gegenüber TN und Mitarbeitern zu aktuellen Maßnahmen der VHS - Beantragung und Inanspruchnahme von Ausgleichszahlungen im Bereich Drittmittel <p>Nach der eingeschränkten Wiederaufnahme des Kursbetriebes am 18. Mai 2020 kamen folgende Schritte hinzu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anfertigung und ständige Aktualisierung eines VHS-eigenen Hygienekonzeptes unter Beachtung der jeweils gültigen Corona-Schutzverordnung NRW. - (Neu-)Organisation des eingeschränkten Kursbetriebes mit verringerter TN-Zahl - Kundenkommunikation über verschiedene Medien <p>Weitere Themen:</p> <p>Im Jahr 2018 plante die Stadt Haan einen Rathausneubau sowie den Neubau zahlreicher weiterer städtischer Verwaltungsgebäude. Auch die derzeitige Geschäftsstelle der VHS in der Diekerstraße wurde in einem externen Gutachten als stark renovierungsbedürftig, bzw. abgänglich identifiziert. In einem gemeinsamen Prozess ist nun die Planung für eine Unterbringung der VHS-Geschäftsstelle im neu zu bauenden Rathaus abgeschlossen. Alle relevanten Bedarfe der VHS wurden in der Planung berücksichtigt. Der zeitliche Horizont bis zur Fertigstellung ist voraussichtlich > 5 Jahre.</p> <p>Zum Beginn des Jahres 2020 hat die VHS Hilden-Haan einen Vertrag über einen kostenpflichtigen aber vollumfänglichen Zugang zur VHS-Cloud abgeschlossen. Die Möglichkeiten der VHS-Cloud werden durch die FB-Leitungen seitdem im Rahmen der eigenen Arbeit zunehmend genutzt.</p>	<p>„Checkliste externe und interne Themen“, Protokolle von Dienstbesprechungen, Q-Zirkeln etc.</p>	
--	--	--

Freigegeben am: 05.04.2018

Freigegeben von: Martin Kurth, VHS-Leiter

<p>Um moderneres und TN-orientierteres Marketing zu implementieren, tagen seit ca. 2 Jahren unregelmäßig VHS-interne AGs. Ziele der AG-Arbeit sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Neue Kundenkreise erschließen • Verbesserung des Verhältnisses VHS-Honorar-dozentinnen und -dozenten. <p>Neben zahlreichen bereits umgesetzten Einzelmaßnahmen wurde beschlossen, dass die VHS ab 2020 keine Semesterthemen sondern Jahresthemen entwirft. Unter diesen Jahresthemen sollen sich eigens für dieses Thema konzipierte und neue Veranstaltungen finden. Außerdem befindet sich die Semesterauftaktveranstaltung in einer Überarbeitung. Diese, zukünftig „Jahres-veranstaltung“ genannte VA soll auch für Bürgerinnen und Bürger geöffnet werden und neben zahlreichen anderen Neuerungen Mitwirkungsmöglichkeiten am VHS Programm des Folgejahres beinhalten.</p> <p>Im Jahr 2020 ist die Einführung des Jahresthemas gelungen, die andauernde massive Beeinträchtigung des Lehrbetriebes durch die Corona-Pandemie lässt bisher allerdings eine realistische Bewertung der Umstellung genauso wenig zu, wie eine reguläre und zufriedenstellende Fortführung des AG-Prozesses.</p>		
---	--	--

<p>Freigegeben am: 05.04.2018</p>	<p>Freigegeben von: Martin Kurth, VHS-Leiter</p>
--	---

Freigegeben am: 05.04.2018

Freigegeben von: Martin Kurth, VHS-Leiter

<p>„Rückmeldungen relevanter Interessierter Parteien“ (DIN EN ISO 9001/2015, 9.3.2.c.1))</p> <p>Der Austausch mit den in der Checkliste erwähnten relevanten Parteien geschieht institutionalisiert oder, im Falle von Kooperationspartnern, nach Bedarf.</p> <p>Der Austausch mit den Verwaltungen der Trägerkommunen der VHS ist konstruktiv und kooperativ.</p> <p>Der Austausch mit Kooperationspartner kostet in Einzelfällen viel Zeit und hängt wesentlich von der organisatorischen Verfasstheit der jeweiligen Einrichtung ab.</p>	<p>Checkliste „Anforderungen interessierter Parteien“, Besprechungsprotokolle</p>	
--	---	--

Freigegeben am: 05.04.2018**Freigegeben von: Martin Kurth, VHS-Leiter**

<p>Wirksamkeit der durchgeführten Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen (DIN EN ISO 9001/2015, 9.3.2.e)</p> <p>Die Chancen- und Risiko-Tabelle wurde durch die Leitung analysiert. Die Feststellungen sowie die einzuleitenden Maßnahmen sind nach dieser Analyse ergänzt worden.</p>	<p>Doku: OLT / QMB</p>	
<p>Angemessenheit der Ressourcen (DIN EN ISO 9001/2015, 9.3.2.d)</p> <p>Die Stellensituation in der VHS blieb im Laufe des Jahres 2019 nahezu unverändert. In Haan wurde ab dem 01.06.2019 eine Reinigungskraft befristet eingestellt.</p> <p>Aufgrund einer Kündigung zum 31.08.2020 in der Buchhaltung der VHS, wurde ein Verfahren zur Suche einer Nachfolge im Umfang von 25 Wochenstunden in die Wege geleitet. Das Bewerbungsverfahren wurde mit einer unbefristeten Neueinstellung zum 01.07. 2020 erfolgreich abgeschlossen.</p> <p>Die räumlichen Ressourcen sind aktuell ausreichend. Zum Raumkonzept bezüglich der Jahre 2020 ff siehe „Veränderungen bei externen und internen Themen“</p>	<p>Personalentwicklungsplan Medieneinsatzplan Raumplan Haushaltsplan</p>	
<p>Status von Maßnahmen vorheriger Managementbewertungen (DIN EN ISO 9001/2015, 9.3.2. a)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mit dem vorgelegten Raumkonzept findet eine kontinuierliche Optimierung der Raumebelegung weiterhin statt. - Der Haushaltsplan 2020 geht von einer weiterhin im Vergleich zu den Vorjahren stagnierenden Verbandsumlage aus und ist ausgeglichen. Das vorgegebene Ziel ist somit erreicht. <p>Weiterhin schwierig zeigt sich die Lage im Bereich der Auftragsmaßnahmen. Der Grund hierfür liegt unverändert in einer restriktiven Ausschreibungspolitik der BA und der Jobcenter.</p>	<p>Checkliste Managementbewertung *</p>	

Freigegeben am: 05.04.2018

Freigegeben von: Martin Kurth, VHS-Leiter

<p>Prozessleistung und Produktkonformität (DIN EN ISO 9001/2015, 9.3.2.c)3))</p> <p>Die Quote der tatsächlich durchgeführten Veranstaltungen betrug</p> <ul style="list-style-type: none"> - im 1. Semester 2019 79,1% - im 2. Semester 2019 75,1% - im 1. Semester 2020 52,2 % <p>Die Kennzahl 70% Durchführung der geplanten Veranstaltungen wurde damit im gesamten Jahr 2019 übertroffen, aufgrund der Corona-Pandemie war dies im ersten Semester 2020 nicht möglich. Für das 2. Semester 2020 ist die Kennzahl von der Entwicklung der Pandemie abhängig.</p> <p>Die Kundenbefragungen ergaben ein hervorragendes Ergebnis. Die Kennzahl „mindestens befriedigende“ Bewertung durch die Kunden wurde erneut weit übertroffen.</p> <p>Bei dem Prozess B 02-„Anmeldung und Beratung“ ergibt sich im 2019 eine Kennzahl (Durchschnittsnote) von 1,5 für das erste und 1,6 für das zweite Semester, im Mittel also eine Kennzahl von 1,55. Im ersten Semester 2020 lag diese Kennzahl bei 1,8. Nach Vorgabe wäre hier jeweils mindestens eine Note von 3,0 zu erreichen, die damit weit überschritten wird.</p> <p>Bei dem Prozess „B 04-Veranstaltungsbezogene Evaluation“ ergaben sich hervorragende Werte, denn jeweils 100 % der Bewertungen aller drei Semester fallen besser als „befriedigend“ (3,0) aus. Vorgabe ist hier lediglich eine „durchschnittliche Mindestbewertung mit dieser Note. Auch in diesem Berichtszeitraum wurden wieder Kompetenz und Engagement der VHS-Dozenten sehr positiv bewertet.</p> <p>Der überwiegende Teil der Kunden ist somit mit den Angeboten der VHS sehr zufrieden.</p> <p>Dies zeigt sich auch in der Quote der Kundenbeschwerden, die in 2019 bei 1,29% bzw. 0,56% und im ersten Semester 2020 bei 0,87% lag. Insgesamt liegt die Beschwerdequote im Berichtszeitraum daher bei lediglich 0,91% lag.</p> <p>Hinsichtlich der Produktkonformität lässt sich damit feststellen, dass es im Rahmen der Evaluationsinstrumente bisher keine Hinweise für Abweichungen gibt.</p> <p>Da die Ziele in den letzten Jahren konstant jeweils ganz erheblich übertroffen wurden, wäre eine Anpassung in Betracht zu ziehen. Dies war bereits mehrfach Thema und sollte Anfang 2020 umgesetzt werden. Pandemiebedingt geriet dieses Thema aber in den Hintergrund. Es soll nun zeitnah diskutiert werden.</p>	<p>Q-Kennzahlen Auswertungsquellen zu Q-Kennzahlen</p>	
---	---	--

Freigegeben am: 05.04.2018

Freigegeben von: Martin Kurth, VHS-Leiter

<p>Leistungen von externen Anbietern (DIN EN ISO 9001/2015, 9.3.2.c.7))</p> <p>Ein Beschwerdemanagementsystem sowie eine Lieferantentabelle werden geführt. Die Zusammenarbeit mit externen Anbietern verlief im vergangenen Jahr mit einer Ausnahme gut.</p>	<p>Beschwerdemanagementsystem, Lieferantentabelle</p>	
<p>Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen (DIN EN ISO 9001/2015, 9.3.2.c.4))</p> <p>Die durch die Stadt Haan initiierte Reinigung der Geschäftsstelle Haan (Dieker Straße 49) gab seit 2018 zahlreiche Anlässe zu Beschwerden. Seitens der Teilnehmenden, der Honorarkräfte sowie der Beschäftigten wurde ein fortwährend schlechter Reinigungszustand bemängelt. Die Kommunikation im Rahmen von Lösungsversuchen verliefen unproduktiv bis aggressiv. Die Leitung hat dies zum Anlass genommen, eine eigene Reinigungskraft für die Geschäftsstelle zu suchen. Die Stelle konnte zum 1.6.2019 besetzt werden.</p>	<p>Auditberichte*, Beschwerdemanagementsystem, Verwaltungssoftware* Protokolle DB oder Q-Zirkel</p>	
<p>Ergebnisse von Überwachungen und Messungen (DIN EN ISO 9001/2015, 9.3.2.c.5))</p> <p>Überwachungen und Messungen werden regelmäßig in QM-Zirkeln und Dienstbesprechungen besprochen.</p>	<p>Protokoll QM-Zirkel Protokoll Dienstbesprechung</p>	
<p>Empfehlungen für Verbesserungen (DIN EN ISO 9001/2015, 9.3.2.f)</p> <p>Empfehlungen für Verbesserungen ergeben sich derzeit insbesondere durch generell gestiegene Sicherheitsanforderungen im Bereich der IT. Hier wurden seit Herbst 2019 bereits zahlreiche Schritte unternommen, das Thema ist weiter in Arbeit.</p> <p>Durchgeführt wurde eine Evaluation und Inventur der Drucker und Druckpatronenbestände mit dem Ziel einer effizienteren und sparsameren Ausstattung aller Arbeitsplätze ohne nennenswerte Einschränkungen des Arbeitsplatzkomforts.</p> <p>Bei notwendigen Neuanschaffungen bzw. Änderungen an Arbeitsplätzen soll dies berücksichtigt werden.</p>	<p>Protokolle QM-Zirkel</p>	

Freigegeben am: 05.04.2018

Freigegeben von: Martin Kurth, VHS-Leiter

<p>Umfang, in dem Qualitätsziele erfüllt wurden (DIN EN ISO 9001/2015, 9.3.2.c.2)</p> <p>Die Qualitätsziele aus vorangegangenen QM-Verfahren wurden überwiegend erfüllt. Folgende Ziele konnten bislang oder vorübergehend nicht erfüllt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verbesserung der Sauberkeit in Unt.-Räumen des Helmholtz-Gymnasiums; Die Leitung der VHS ist mit den zuständigen Ämtern nach wie vor in fortwährenden Gesprächen. Das Beschwerde-management wird weiterhin geführt. - Erhöhung der TN-Zahl auf ≥ 4700 TN pro Semester <p>Mit TN-Zahlen von 4.695 im ersten und 4.664 Teilnehmenden im zweiten Semester 2019 wurden die Ziele jeweils fast erreicht. Im ersten Semester 2020 lag die Teilnehmerzahl coronabedingt bei nur 3.432 Personen.</p> <p>Für die Zukunft kann derzeit zwar ein Ziel, jedoch keine Prognose abgegeben werden. Die Zielvorgabe bleibt jedoch erhalten.</p>	<p>Ziel- und Maßnahmentabelle</p>	
--	-----------------------------------	--

Ergebnisse			
Thema	Maßnahmen	V	Termin
Möglichkeiten der Verbesserungen (DIN EN ISO 9001/2015, 9.3.3.a)			
Entscheidungen und Maßnahmen zu jeglichem Änderungsbedarf am QMS (DIN EN ISO 9001/2015, 9.3.3.b)			
Bedarf an Ressourcen (DIN EN ISO 9001/2015, 9.3.3.c)			

Das QM-System ist für die Beschreibung der Prozesse und die Arbeit der VHS Hilden-Haan gut geeignet. Insbesondere hat sich die ISO 9001:2015 weiterhin als angemessen und hilfreich für die tägliche Arbeit erwiesen. Das gesamte System ist äußerst wirksam.

Wir gehen davon aus, dass die VHS bei den täglichen Abläufen einen Grad der Prozesskonformität von deutlich über 90% erreicht.

Freigegeben am: 05.04.2018	Freigegeben von: Martin Kurth, VHS-Leiter
-----------------------------------	--