

# INTERNE LEITLINIEN

LEITBILD

VISION & ZIELE

QUALITÄTSPOLITIK

ENTWICKLUNGSPLANUNG

KOMMUNIKATIONSRICHTLINIEN



Beruf



Sprache



Gesundheit



Kultur



Gesellschaft

## Unser Leitbild

Die Volkshochschulen Zirndorf & Stein stehen in der Tradition von Aufklärung und Toleranz. Sie verstehen sich als überparteilicher und überkonfessioneller Bildungs-, Kultur- und Kommunikationsort mit einem vielfältigen Angebot für alle Bürgerinnen und Bürger der Städte Zirndorf und Stein sowie des Landkreises. Als kommunale Einrichtungen öffentlich verantworteter Weiterbildung sehen sich die Volkshochschulen Zirndorf & Stein eng mit ihren Städten verbunden. Sie haben deshalb auch die Aufgabe, den Zugang zur ortstypischen Kultur zu erschließen und zur Identifizierung der Bürgerinnen und Bürger mit ihren Städten beizutragen.

Der öffentliche Auftrag zur Erwachsenenbildung hat seine rechtlichen Grundlagen in der Bayerischen Verfassung sowie in den Gemeindeordnungen der Städte und den AGBs und der Satzung der Volkshochschule. Die Volkshochschulen Zirndorf & Stein stehen für einen ganzheitlichen integrativen Bildungsansatz, basierend auf den demokratischen Prinzipien des Grundgesetzes.

Im Mittelpunkt der Arbeit der Volkshochschulen Zirndorf & Stein stehen alle Bevölkerungsgruppen mit ihren Bildungsbedürfnissen, unabhängig ihrer sozialen Herkunft. Sie erhalten Informationen, Integrationsangebote, Qualifikationen und Orientierung, so dass sie am gesellschaftlichen, politischen, kulturellen und wirtschaftlichen Leben aktiv und kompetent teilhaben können. Die Volkshochschulen Zirndorf & Stein ermöglichen persönliche Weiterentwicklung, lebenslanges Lernen und sinnvolle Freizeitgestaltung. Hierzu bieten sie ihren Kundinnen und Kunden ein umfangreiches Bildungsangebot in den Programmbereichen Gesundheit, Sprachen, Beruf/EDV, Gesellschaft, Kultur und Grundbildung.

Unser oberstes Qualitätsziel sind zufriedene TeilnehmerInnen. Dies wird erreicht durch

- bedürfnisorientierte Planung der Angebote
- sozialverträgliche Preise
- gezielte Auswahl und Fortbildung der DozentInnen
- angenehme Lernbedingungen
- den Fokus auf der Bedeutung des sozialen Lernens (gegenüber dem selbstorganisierten)

Hohe Kundenzufriedenheit wird durch Kompetenz, professionelle Serviceleistungen, Aktualität, Qualität und sozialverträgliche Preise erreicht. Die Volkshochschulen Zirndorf & Stein optimieren und professionalisieren Programmangebote und die dazugehörigen Geschäftsprozesse durch effektive Managementmethoden und effiziente Organisationsstrukturen. Sie verwenden dazu moderne Medien sowohl im Kursgeschehen als auch in der Verwaltung. Die Volkshochschulen arbeiten wirtschaftlich effizient und achten auf den umweltgerechten Einsatz ihrer Ressourcen.

Aufgrund ihres offenen, zukunftsweisenden und bürgernahen Bildungsangebotes sind die Volkshochschulen Zirndorf & Stein für den Landkreis wichtige Partner in der kommunalen Regional-, Struktur- und Bildungspolitik. Die Programmbereichsleiter/innen der Volkshochschulen engagieren hochqualifizierte Dozentinnen und Dozenten, arbeiten marktorientiert und präsentieren zielgruppenspezifische Bildungsangebote auch für sozial Benachteiligte. Die Geschäftsleitung, die vhs-Mitarbeiter/innen, die Kursleiter/innen und die Interessengruppen der Volkshochschulen Zirndorf & Stein pflegen einen offenen Dialog und leben eine partnerschaftliche Leistungs- und Erfolgskultur. Die Volkshochschulen Zirndorf & Stein stehen somit für einen ganzheitlichen integrativen Bildungsansatz, basierend auf den demokratischen Prinzipien des Grundgesetzes.

## Unsere Vision, unsere Ziele, unsere Strategie

Die Volkshochschulen Zirndorf & Stein sind fester Bestandteil des kulturellen, sozialen und wirtschaftlichen Lebens im Landkreis Fürth. Als Arbeitgeber bieten sie haupt- und nebenberufliche Arbeitsplätze und stellen einen wichtigen regionalen Wirtschaftsfaktor dar. Ziel ist es, durch ein qualitativ hochwertiges Angebot die Lebenschancen und die individuelle Lebensqualität der Bevölkerung im Landkreis zu verbessern.

Die Volkshochschulen Zirndorf & Stein erfüllen ihren Bildungsauftrag verantwortungsbewusst und handeln nach den Grundsätzen von Effizienz und Wirtschaftlichkeit, ohne explizite Gewinnorientierung. Sie ist eine lernende Organisation. Durch kontinuierliche Beobachtung des Umfeldes reagiert sie immer rechtzeitig auf Veränderungen. Dies schließt gesellschaftliche Entwicklungen sowie Veränderung des Ausbildungs- und Arbeitsmarktes ein.

## Unsere Stärken

Wir haben eine starke regionale Einbindung und arbeiten in einem ausgebauten Netzwerk mit unseren Partnern eng zusammen. Wir spüren frühzeitig Veränderungen auf, entwickeln zeitnah neue, attraktive Angebote und setzen damit Trends. Wir stellen flächendeckend ein breites und seriöses Angebot mit einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis bereit. Unsere Mitarbeiter werden als sehr freundlich und unsere Kursleiter als sehr kompetent wahrgenommen. Sie zeichnen sich durch Professionalität aus sowie durch hohen persönlichen Einsatz. Durch die kontinuierliche Qualifizierung unseres Personals und die kontinuierliche Weiterentwicklung unseres Qualitätsmanagementsystems erreichen wir eine ständig steigende Qualität. Dies führt zu einer hohen Zufriedenheit unserer Kunden.

Aufgrund soziodemografischer wie -kultureller Veränderungen kommt es zu einem Verlust sozialer Bindungen und fehlender Familie, weswegen die Suche nach Gemeinschaft an Bedeutung gewinnt. Diesem gesellschaftlichen Defizit begegnet die VHS durch ihr gemeinsames „Miteinander Lernen“ sowie die Aufstellung als Begegnungsort.

## Unsere Entwicklungsplanung

Um mittel- und langfristig inhaltliche und pädagogische Konzeptionen für das vhs-Weiterbildungsangebot mit den daraus resultierenden Zielplanungen für Personal-, Finanz-, Raum- und Sachbedarf zu entwickeln, führen die Volkshochschulen semesterweise Zwischenevaluationen durch sowie jährlich eine Abschlussevaluation. Dies beinhaltet eine Übersicht zur Entwicklung des Kursangebots, der Teilnehmerzahlen, der Einnahmen- und Ausgabenverhältnisse. Zusätzlich wird eine Kursevaluation angesetzt, um Bedarfsveränderungen sowie Raumnotwendigkeiten zu eruieren. Jährliche Kundenbefragungen geben weiterhin Aufschluss über Interessen sowie die allgemeine Zufriedenheit mit der Volkshochschule. Auf dieser Basis kann semesterweise und jährlich eine Entwicklungsrichtung festgelegt werden, um den Kundenbedürfnissen bestmöglich gerecht zu werden.

## Unsere Qualitätspolitik

Im Rahmen der Entstehung des Zweckverbandes der Volkshochschulen Zirndorf & Stein Anfang 2018 haben sich die beiden Volkshochschulen zu einem gemeinsamen Qualitätsmanagement verpflichtet. Ziel ist es, gemeinsam erarbeitete und durch die EFQM (European Foundation of Quality Management) festgelegte Qualitätsstandards verbindlich zu verfolgen und hierdurch zu einer stetigen, an Kundenbedürfnissen und Kundenzufriedenheit orientierten Weiterentwicklung der VHS beizutragen.

Hierfür wurden gemeinsam gültige Richtlinien formuliert und die Unternehmensstrukturen der Volkshochschulen in einer gemeinsamen Ablauforganisation integriert. Ziel ist es, anhand einer Prozesslandkarte einheitliche Arbeitsstrukturen zu generieren und deren Wirksamkeit nachvollziehbar zu machen. Weiterhin wurde ein Kriteriensystem erarbeitet, anhand dessen sich die Entwicklungen evaluieren und Handlungsfelder ableiten lassen. Detaillierte Prozessbeschreibungen dokumentieren die Arbeitsprozesse sowie das laufende Controlling. Im Rahmen einer Managementbewertung werden diese Qualitätskriterien jährlich im Hinblick auf Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit evaluiert, Konsequenzen abgeleitet und Strukturen adaptiert. Alle hierfür relevanten Unterlagen befinden sich für alle MitarbeiterInnen zugänglich in der gemeinsamen Datenbank bzw. Cloud.

Für eine stetige Überprüfung der Qualitätsstandards greifen die Volkshochschulen auf verschiedene Controlling-Instrumente zurück. Das Veranstaltungscontrolling überprüft wöchentlich die Durchführbarkeit der geplanten Kurse, das Quartalscontrolling die Entwicklung der Teilnehmerzahlen sowie der Deckungsbeiträge; das Haushaltscontrolling überprüft die Einhaltung angesetzter Budgets. Im Rahmen von Jahresstatistiken kann darüber hinaus ein Leistungscontrolling durchgeführt werden als Grundlage für die Steuerung der einzelnen Programmbereiche sowie übergeordnet der Programmstrukturplanung.

## Unsere Aufgaben

Wir erfüllen unseren Bildungsauftrag gemäß unseres Kooperationsvertrages zwischen den Volkshochschulen Zirndorf und Stein, unter Berücksichtigung bestehender AGBs und Satzungen sowie dem gemeinsamen Leitbild. Dazu stabilisieren wir vorhandene Finanzierungsquellen und erschließen ständig neue. Wir orientieren uns dabei gleichermaßen an den individuellen Bildungs-, Qualifizierungs- und kulturellen Interessen und Bedürfnissen der Bevölkerung wie auch an den Entwicklungsanforderungen der Region.

Wir ermöglichen lebenslanges Lernen und verfolgen als Ziele:

- die persönliche, soziale und kulturelle Entwicklung unserer Teilnehmer
- die berufliche Weiterbildung
- die gesellschaftliche Integration
- die gleichberechtigte Teilhabe am beruflichen, gesellschaftlichen und kulturellen Leben
- die Regionalentwicklung.

Durch geeignete, differenzierte Information und Öffentlichkeitsarbeit machen wir regelmäßig auf unser Bildungsangebot aufmerksam, um über unser Angebot zu informieren, um Interesse am Lernen zu wecken, um die Kunden zu erreichen und neue Kunden zu gewinnen.

## Unser Lernansatz

Erfolgreiches Lernen heißt für uns, wenn

- unsere Kunden ihre persönlichen Lernziele erreichen,
- das Erlernte die Handlungsfähigkeit unserer Teilnehmer im persönlichen, beruflichen oder gesellschaftlichen Zusammenhang erweitert,
- unsere Kunden nach dem Besuch eines Kurses einen Kompetenz-Zuwachs erfahren haben, der möglichst langfristig anhält,
- das Lernen zu einer gewünschten Verhaltensänderung oder zu mehr
- Lebensqualität führt,
- wir einen hohen Anteil von Teilnehmern aus Qualifizierungsmaßnahmen in den Arbeitsmarkt vermitteln können,
- der Ruf unserer Einrichtung zu einer hohen Weiterempfehlungsrate und zu hohen Teilnehmerzahlen führt,
- wenn unsere Volkshochschule immer wieder öffentliche Anerkennung für ihre geleistete Arbeit erfährt.

Gelungene Lernprozesse halten wir dann für nachgewiesen, wenn verbindliche und transparente Qualitätskriterien erfüllt und geplante Lern- und Entwicklungsziele erreicht wurden. Um dies systematisch zu sichern, findet eine Evaluation der Bildungsmaßnahmen statt.

## Unsere Kunden

Die Volkshochschulen Zirndorf & Stein sind offen für alle. Mit unserem Programm wenden wir uns sowohl an einzelne Menschen wie an soziale Gruppen.

Unsere Kunden sind

- Privatkunden im offenen Programmbereich, auch Eltern und Kinder
- Teilnehmer an geförderten Maßnahmen
- institutionelle Einrichtungen wie Ministerien, Bundesagentur für Arbeit, Jobcenter und andere Ämter
- Unternehmen, Kommunalverwaltungen, öffentliche Betriebe und soziale Einrichtungen

Jede dieser Kundengruppen tritt mit speziellen Erwartungen an uns heran. Wir berücksichtigen bei unserem Handeln diese unterschiedlichen Erwartungen und Wünsche und integrieren dies in unseren Prozess der kontinuierlichen Verbesserung.

## Diversity und Integration

Bildung und Innovation in einer offenen Gesellschaft basieren auf Freiheit, Demokratie, Menschenrechten und Transparenz. In diesem Sinne bedeutet Diversity gegenseitigen Respekt, Partizipation und Inklusion aller Menschen in die Volkshochschule unabhängig von Geschlecht, Nationalität, Religion und Weltanschauung, Behinderung, Alter sowie sexueller Identität. Nur so können das Potenzial und die spezifischen Talente und Fähigkeiten eines jeden Mitglieds der Gesellschaft zur vollen Entfaltung gelangen. Die VHS verpflichtet sich, in diesem Sinne zu entscheiden und zu handeln.

## Unser Team

Der gegenseitige Umgang von Führungskräften und Mitarbeitern ist geprägt von Wertschätzung, Aufrichtigkeit und Fairness. Unsere offene Kommunikation ist auf effektives Arbeiten zum Nutzen unserer Kunden und zum Wohl unserer Einrichtung ausgerichtet. Dies schließt die Offenheit gegenüber konstruktiver Kritik und das Interesse an der Lösung von Konflikten ein. Wir handeln verantwortungsbewusst gegenüber Mitarbeitern, eigenverantwortlich im Team und loyal gegenüber Kollegen und der Einrichtung.

Unsere Führungskräfte, z.B. Geschäftsführer und Abteilungsleiter, sind sich ihrer Verantwortung gegenüber der Einrichtung bewusst und führen ihre Mitarbeiter in diesem Sinne. Kooperativ, auf Ergebnisse und auf das Wohl der Volkshochschule ausgerichtet, führen sie je nach Situation ziel- oder lösungsorientiert. Dabei beachten sie selbstverständlich ihre Fürsorgepflicht gegenüber den Mitarbeitern.

## Unsere Kommunikationsrichtlinien

*Einzelkunden* haben die unterschiedlichsten Wünsche und Erwartungen an eine VHS-Veranstaltung. Jedoch erwartet jede/r Wertschätzung sowie einen zuvorkommenden Umgang und möchte sich in der VHS wohlfühlen. Privatkunden stellen unter den Einzelkunden als Selbstzahler im klassischen VHS-Bereich den größten Anteil dar. Zusätzlich zu den oben aufgeführten Punkten kann für sie wichtig sein, dass sie ein zielgerichtetes Angebot zu einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis erhalten und dass sie Zugang zum Angebot auch in der Fläche haben. Buchen Eltern den Besuch von VHS-Veranstaltungen für ihre Kinder, so erwarten sie zudem eine gute pädagogische Betreuung ihrer Kinder, oft verbunden mit der Erziehung zu sozialer Kompetenz im Umgang miteinander. Die VHS-Kursleiter sollen in der Lage sein, die Kinder zur Mitarbeit zu motivieren. Für die Kinder soll ein VHS-Kurs vor allem Spaß und Freude machen. Dazu gehören eine kindgerechte Methodik/Didaktik und auch immer wieder Erfolgserlebnisse.

Zu den *institutionellen* Kunden gehören öffentliche und soziale Einrichtungen sowie Ämter, die uns mit der Durchführung von Projekten für ihre Klienten oder für bestimmte Zielgruppen beauftragen und in der Regel für die Finanzierung aufkommen. Das sind z.B. die Bundesagentur für Arbeit, Firmenkunden u. ä. Führen wir Maßnahmen mit Förderung durch diese externen Auftraggeber durch, so wird die Einhaltung der entsprechenden Anforderungen selbstverständlich vorausgesetzt. Je nach Ausrichtung und Zielgruppe der Maßnahme werden verschiedene Kriterien für den Maßnahmeerfolg vorgegeben und von der VHS verfolgt.

Die Arbeitsgemeinschaft der Volkshochschulen im Verbund Zirndorf & Stein erfüllt die erwarteten Anforderungen, indem ein laufendes Qualitätsmanagement implementiert und die regionale Vernetzung mit anderen Akteuren ausgebaut ist. Durch die unterschiedlichen, fachlich spezialisierten Abteilungen innerhalb der Einrichtung wird gewährleistet, dass die inhaltlichen Anforderungen erfüllt werden können. Das eingesetzte Bildungspersonal wird ständig fortgebildet, um den sich wandelnden Anforderungen gerecht zu werden. Die Räume der VHS sowie die extern angemieteten Räumlichkeiten entsprechen den aktuellen arbeitsmedizinischen und sicherheitstechnischen Richtlinien und werden laufend entsprechend aufgerüstet. Gemeinsames Ziel aller Maßnahmen und somit Maßstab für die Ausrichtung der Struktur, der Auswahl und Weiterbildung des Personals des Verbundes der Volkshochschulen Zirndorf & Stein, ist die optimale Unterstützung der Kurs- und Veranstaltungsteilnehmer bei ihrem Wunsch nach lebensbegleitendem Lernen.