

**QB 9 Qualitätswerkzeug** LQW / Oktober 2023

**Interne Überprüfung zur Funktionsweise der Organisation**

**im Rahmen der LQW-Nachhaltigkeitstestierung**

1. Was ist hierunter zu verstehen?

LQW verlangt im Qualitätsbereich 9: „Interne Prüfungen zur Funktionsweise der Organisation finden regelmäßig statt. Konsequenzen aus den Prüfergebnissen werden gezogen.“ Gemeint ist damit eine – im Regelfall – jährliche Gesamtprüfung aller wichtigen Ablaufprozesse der Organisation.

**Da im Rahmen einer BNE-Zertifizierung jährliche Überprüfungen der Aktivitäten und Veränderungen hinsichtlich der Bildung für nachhaltige Entwicklung obligatorisch sind, wurde für die kombinierte LQW-Qualitäts- und Nachhaltigkeitstestierung ein funktionales Äquivalent entwickelt. Angepasst wurden der Follow-up-Workshop und die Internen Prüfungen der Funktionsweise der Organisation.**

**Interne Prüfungen zur Funktionsweise der Organisation:** Diese müssen in der LQW-Nachhaltigkeitstestierung mindestens zweimal pro Testierungszeitraum stattfinden und einen Schwerpunkt auf die Überprüfung der Anforderungen hinsichtlich der Bildung für nachhaltige Entwicklung setzen (vgl. Kapitel 5 im LQWN-Leitfaden zur Erfüllung der LQW-Nachhaltigkeitsanforderungen). **Dafür sollte das für die Nachhaltigkeitstestierung erweiterte Qualitätswerkzeug „QB 9 Interne Prüfung zur Funktionsweise der Organisation im Rahmen der LQW-Nachhaltigkeitstestierung“ verwendet werden.** Das ausgefüllte Dokument muss als Nachweis der Überprüfung im vereinbarten Zeitkorridor an die Testierungsstelle gesandt werden, die eine kurze Rückmeldung dazu gibt.

Im Rahmen der Qualitätsentwicklung wurden Schlüsselprozesse definiert, Qualitäts­kriterien für die Arbeitsübergabe an Schnittstellen aufgestellt, Vereinbarungen getroffen, Verfahrensweisen festgelegt etc. und dokumentiert. Mindestens einmal im Jahr sollte daher geprüft werden, ob noch nach diesen internen Absprachen gehan­delt wird bzw. ob die festgelegten Handlungsrichtlinien noch greifen. Der von uns empfohlene jährliche Rhythmus entspricht den geltenden Normen, z. B. der AZAV, ist aber auch von der Sache her sinnvoll, damit die Kontinuität der Qualitätsentwick­lung sichergestellt wird. Dies erspart erfahrungsgemäß viel Arbeit bei der Retestierung.

Es geht bei der Funktionsprüfung nicht darum, Abweichungen detektivisch gegenüber den Beschäftigten aufzuspüren und negativ zu sanktionieren. Vielmehr ist der Sinn einer solchen Überprüfung festzustellen, ob die Festlegungen noch greifen oder ggf. einer verbesserten Handlungspraxis gegenüber angepasst werden müssen. Wie generell bei einer Qualitätsentwicklung nach LQW sollen die Ergebnisse der internen Prüfung zur Reflexion darüber verwendet werden, welche Anpassungen der Vor­schriften an gelungene Praxis (und nicht der Praxis an abstrakte Vorschriften) mög­licherweise die Arbeit der Organisation weiterhin verbessern könnten. Auch hier gilt also der bekannte LQW-Dreischritt: Prüfung – Reflexion – Konsequenzen.

Als Prüfgrundlage bieten sich bei dieser internen Prüfung die Anforderungen der Qualitätsbereiche von LQW an, für die Nachhaltigkeitstestierung erweitert um die auf den BNE-Kriterien basierenden Nachhaltigkeitsanforderungen. In diesem Qualitätswerkzeug sind zur Arbeitserleichterung entsprechende Fragen in Form einer Checkliste zusammengestellt. Die untere Liste enthält Prüffragen auf der Basis der Anforderungen von LQWN und ist durch weitere Fragen, z. B. zur Nachweisdokumentation (Qualitätshandbuch), ergänzt. Die Liste kann nach eigenem Ermessen durch weitere selbstgewählte Qualitätskriterien ergänzt werden. Soll eine Zulassungsprüfung nach AZAV erfolgen, dann kann die Liste durch die hierfür erforderlichen Anforderungen für interne Audits erweitert werden.

**Zum Vergleich „Internes Audit“ nach ISO 9001 : 2015:**

Die Einrichtung muss ein oder mehrere Auditprogramme planen, aufbauen, umsetzen und aufrechterhalten, um zu prüfen, ob das Qualitätsmanagementsystem im Unternehmen wirksam umgesetzt wird und ob das Unternehmen die Anforderungen der ISO 9001 und die selbst gesteckten Anforderungen einhält. Dies wird von den Anwendern zumeist mit einem Auditjahresplan umgesetzt. Dabei müssen bei einem Audit Auditkriterien und -umfang festgelegt werden und alle Normkapitel sollten mindestens einmal innerhalb von drei Jahren auditiert werden. Auch muss die Objektivität und Unparteilichkeit des Auditprozesses durch die Auswahl der Auditor/innen sichergestellt sein, so darf ein/e Auditor/in den eigenen Bereich nicht auditieren. Teilweise wird auch verlangt, dass interne Auditor/innen über einen Nachweis hinsichtlich der Befähigung zur Durchführung von internen Audits verfügen (bspw. einen Fortbildungsnachweis).

Das interne Audit ist ein Soll-/Ist-Vergleich der definierten Prozesse mit der Einhaltung der Prozesse. Dabei muss eine unabhängige Auditierung auf Nachweisebene stattfinden. Wichtig ist immer die Nachweisführung. Alle zu prüfenden Kriterien müssen mit realen Praxisnachweisen belegt sein.

2. Wie kann man vorgehen?

Die Prüfung der Funktionsweise der Organisation, die in der vierten Anforderung des Qualitätsbereichs 9: Controlling gefordert ist, kann für die LQW-Nachhaltigkeitstestierung an Hand der folgenden Checkliste vorgenommen werden. Die Ergebnisse dieser regelmäßigen Funktionsüberprüfung können auch zum Gegenstand des im Qualitätsbereich 11 geforderten regelmäßigen Evaluations-/Entwicklungsworkshop gemacht werden. Auf der Basis der Prüfergebnisse muss auf jeden Fall reflektiert werden, ob und ggf. welche Verbesserungen vorzunehmen sind.

Die internen Funktionsüberprüfungen müssen eine bestimmte Unabhängigkeit sicherstellen. Die Leitung der Organisation sollte daher Qualitätsprüfer\*innen aus dem Kreise der Beschäftigten benennen, die jeweils die Bereiche in ihrer Funktionsweise prüfen, in denen sie selbst nicht tätig sind. Eine andere Möglichkeit besteht in der Beauftragung einer Kollegin/eines Kollegen aus einer befreundeten Organisation, also in einem so genannten Peer Review.

Als Nachweis für die interne Funktionsprüfung muss Folgendes dokumentiert sein: 1. die Prüfergebnisse, 2. das Datum der Überprüfung, 3. wer für die Prüfung verant­wortlich war, 4. die Reflexion der Prüfergebnisse und die ggf. beschlossenen Verbes­serungsmaßnahmen inklusive der entsprechenden Verantwortlichkeiten und des Erledigungsdatums (vgl. Kap. 4 dieses Qualitätswerkzeugs).

|  |  |
| --- | --- |
| **Die Funktionsüberprüfung erfolgte durch:** | **am:** |
|  |  |

|  |
| --- |
| **3. Checkliste zur internen Prüfung der Funktionsweise der Organisation** |

|  |
| --- |
| QB 1 Leitbild |
| **Lfd.****Nr.** | Prüffragen | **erfüllt** | **nach-****bessern** | **nicht****erfüllt** | **Bemerkung** |
| 1.1 | Wird die Aktualität des Leitbildes regelmäßig überprüft und das Leitbild ggf. verändert? |  |  |  |  |
| 1.2 | Ist das Leitbild partizipativ erstellt bzw. revidiert? |  |  |  |  |
| 1.3 | Ist das Leitbild allen Beschäftigten – auch den freiberuflichen – bekannt? |  |  |  |  |
| 1.4 | Leitet das Leitbild tatsächlich die alltäglichen Arbeitsprozesse der Beschäftigten? |  |  |  |  |
| 1.5 | Ist das Leitbild den Teilnehmenden bekannt? |  |  |  |  |
| 1.6 | Ist das Leitbild den Auftraggeber­organisationen bekannt? |  |  |  |  |
| 1.7 | Enthält das Leitbild Aussagen zum Nachhaltigkeitsverständnis und zur Bildung für nachhaltige Entwicklung? |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| QB 2 Bedarfserschließung |
| **Lfd.****Nr.** | Prüffragen | **erfüllt** | **nach-****bessern** | **nicht****erfüllt** | **Bemerkung** |
| 2.1 | Sind die Prozesse und Verfahren der Bedarfserschließung definiert und wird danach gehandelt? |  |  |  |  |
| 2.2 | Ergeben die durchgeführten Bedarfserschließungen die richtigen Informationen über die Bedürfnisse der individuellen Kunden? |  |  |  |  |
| 2.3 | Ergeben die durchgeführten Bedarfserschließungen Informationen über die Bedürfnisse der Nicht-Kunden? |  |  |  |  |
| 2.4 | Ergeben die durchgeführten Bedarfserschließungen die richtigen Informationen über die Bedarfe der Auftraggeberorganisationen? |  |  |  |  |
| 2.5 | Ergeben die durchgeführten Bedarfserschließungen Informationen über die Bedarfe potenzieller Auftraggeberorganisationen? |  |  |  |  |
| 2.6 | Ergeben die durchgeführten Bedarfserschließungen Informationen über die gesellschaftlichen Entwick­lungstrends? |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **QB 3 Schlüsselprozesse** |
| **Lfd.****Nr.** | Prüffragen | **erfüllt** | **nach-****bessern** | **nicht****erfüllt** | **Bemerkung** |
| 3.1 | Sind die organisationsspezifischen Schlüsselprozesse definiert und wird danach gehandelt? |  |  |  |  |
| 3.2 | Ist die Art der Dokumentation der Prozesse praxistauglich? |  |  |  |  |
| 3.3 | Sind die Qualitätskriterien (für die Arbeitsübergabe) an den Schnittstellen festgelegt? |  |  |  |  |
| 3.4 | Ist die Verfügbarkeit der erforderlichen Ressourcen und Informationen sicher gestellt? |  |  |  |  |
| 3.5 | Ist die Verantwortung für die Prozesse festgelegt? |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| QB 4 Lehr-Lern-Prozesse |
| **Lfd.****Nr.** | Prüffragen | **erfüllt** | **nach-****bessern** | **nicht****erfüllt** | **Bemerkung** |
| 4.1 | Werden die Kunden über Inhalte, Ziele, Arbeitsformen, Qualifikationen der Lehrenden, ggf. Lernvoraus­setzungen informiert? |  |  |  |  |
| Sind dabei die BNE-Angebote gekennzeichnet?  |  |  |  |  |
| Sind für die BNE-Angebote Thema, Zielgruppe, Ort, Dauer und Format sowie der Veranstaltungsverlauf mit Lehr-Lernzielen festgelegt? |  |  |  |  |
| 4.2 | Sind Anforderungsprofil, Auswahl- und Einstellungspraxis für Lehrende aktuell definiert und wird danach verfahren? |  |  |  |  |
| Werden dabei diversitätsfördernde Aspekte berücksichtigt? |  |  |  |  |
| 4.3 | Ist die Dokumentation der Qualifikationen und Kompetenzen der Lehrenden auf dem aktuellen Stand? |  |  |  |  |
| Werden aufgabenbezogenen pädagogischen BNE-Qualifikationen ebenso dokumentiert? |  |  |  |  |
| 4.4 | Sind die Beschreibungen der Arbeitsformen und Methoden zur Förderung individueller Lernprozesse aktuell und werden sie angewendet? |  |  |  |  |
| 4.5 | Wird an Hand der beschriebenen Indikatoren in den Veranstaltungen regelmäßig festgestellt, ob Lernen gelungen ist? |  |  |  |  |
| 4.6 | Findet Beratung und Förderung der Lehrenden durch das pädagogische Personal statt? |  |  |  |  |
| 4.7 | Gibt es ein pädagogisches Konzept mit Aussagen zum Nachhaltigkeits-verständnis? |  |  |  |  |
| Sind im pädagogischen Konzept Aussagen zu pädagogischen Grundlagen, zur Kompetenz-förderung, zu Themen und Methoden im Kontext von BNE vorhanden? |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| QB 5 Evaluation der Bildungsprozesse |
| **Lfd.****Nr.** | Prüffragen | **erfüllt** | **nach-****bessern** | **nicht****erfüllt** | **Bemerkung** |
| 5.1 | Werden die Veranstaltungen im festgelegten Umfang und Rhythmus evaluiert? |  |  |  |  |
| 5.2 | Sind die dabei angewendeten Methoden und Verfahren geeignet (d. h. liefern sie die benötigen Informationen)? |  |  |  |  |
| 5.3 | Geben die Evaluationsergebnisse Aufschluss über den Lernerfolg und/oder gelungenes Lernen der Teilnehmenden? |  |  |  |  |
| 5.4 | Werden die erhobenen Daten systematisch ausgewertet und werden ggf. Konsequenzen gezogen? |  |  |  |  |
| 5.5 | Werden die Lehrenden über die Evaluationsergebnisse informiert? |  |  |  |  |
| 5.6 | Werden die Auftraggeber über die Evaluationsergebnisse informiert? |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| QB 6 Infrastruktur |
| **Lfd.****Nr.** | Prüffragen | **erfüllt** | **nach-****bessern** | **nicht****erfüllt** | **Bemerkung** |
| 6.1 | Wird die Qualität der Lernorte und Ausstattungen im festgelegten Rhythmus an Hand der festgelegten Kriterien überprüft?Werden dabei Aspekte der Umweltverträglichkeit und der Inklusion (z. B. Barrierefreiheit) berücksichtigt? |  |  |  |  |
| 6.2 | Wird die Qualität der Arbeits­bedingungen im festgelegten Rhythmus an Hand der festgelegten Kriterien überprüft? |  |  |  |  |
| Werden dabei Aspekte der Umweltverträglichkeit und der Inklusion (z. B. Barrierefreiheit) berücksichtigt? |  |  |  |  |
| 6.3 | Werden Verfügbarkeit und Einsatzfähigkeit der Medien (ggf. Maschinen, Werkzeuge etc. im festgelegten Rhythmus überprüft? |  |  |  |  |
| 6.4 | Werden ggf. Lebensort und dessen Ausstattung im festgelegten Rhythmus an Hand der festgelegten Kriterien überprüft? |  |  |  |  |
| 6.5 | Werden die Prüfergebnisse reflektiert und ggf. Verbesserungen vorgenommen? |  |  |  |  |
| 6.6 | Wird ggf. aktiv auf eine umweltfreundliche An- und Abreise zum Veranstaltungsort verwiesen (z. B. öffentliche Verkehrsmittel, Fahrgemeinschaften, evtl. Shuttle-Busse etc.)? |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| QB 7 Führung |
| **Lfd.****Nr.** | Prüffragen | **erfüllt** | **nach-****bessern** | **nicht****erfüllt** | **Bemerkung** |
| 7.1 | Entspricht die Darstellung des Unternehmens (Organigramm) der Realität? |  |  |  |  |
| 7.2 | Wird nach den festgelegten Führungsgrundsätzen gehandelt? |  |  |  |  |
| Enthalten die Führungsgrundsätze Regelungen der Partizipationsmöglich-keiten der Mitarbeiter\*innen? |  |  |  |  |
| 7.3 | Werden die festgelegten Verfahren der Entscheidungsfindung eingehalten? |  |  |  |  |
| 7.4 | Funktionieren die festgelegten Instrumente und Verfahren der internen Kommunikation und Information? |  |  |  |  |
| 7.5 | Werden die Arbeitsziele regelmäßig vereinbart, dokumentiert und überprüft? |  |  |  |  |
| 7.6 | Arbeitet das Qualitätsmanagement kontinuierlich? (Verantw. der Leitung, Arbeit der/des Qualitätsbeauftragten, Beteiligung der Mitarbeiter\*innen)  |  |  |  |  |
| 7.7 | Ist beschrieben und dokumentiert, mit welchen relevanten anderen Organisationen oder Personen die Organisation wie und wozu zusammenarbeitet? |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| QB 8 Personal |
| **Lfd.****Nr.** | Prüffragen | **erfüllt** | **nach-****bessern** | **nicht****erfüllt** | **Bemerkung** |
| 8.1 | Sind die Aufgabenprofile für die Arbeitsplätze/ Funktionsstellen aktuell? |  |  |  |  |
| Enthalten die Aufgabenprofile Regelungen der Aufgabenverteilung, der Verantwortlichkeiten, der Zusammenarbeit, der Vertretung und der internen Kommunikation? |  |  |  |  |
| 8.2 | Sind die Kompetenzprofile der Mitarbeiter\*innen aktuell? |  |  |  |  |
| Enthalten die Kompetenzprofile Nachweise über BNE-bezogene Qualifikationen der hauptberuflichen Mitarbeitenden mit pädagogischer Verantwortung bzw. Tätigkeit in diesem Bereich? |  |  |  |  |
| 8.3 | Werden neue Kompetenz­anforderungen für die erwartbaren zukünftigen Herausforderungen systematisch ermittelt? |  |  |  |  |
| 8.4 | Finden die Entwicklungsgespräche mit den Mitarbeiter\*innen im festgelegten Rhythmus statt und werden sie dokumentiert? |  |  |  |  |
| 8.5 | Werden aus diesen Gesprächen Maßnahmen der Personalentwicklung abgeleitet und durchgeführt? |  |  |  |  |
| 8.6 | Wird die Fortbildung für alle Beschäftigtengruppen systematisch geplant, durchgeführt, dokumentiert und ausgewertet? |  |  |  |  |
| Werden von den hauptberuflichen Mitarbeitenden mit pädagogischer Verantwortung bzw. Tätigkeit Fortbildungen zur systematischen BNE-Qualifizierung besucht? |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| QB 9 Controlling |
| **Lfd.****Nr.** | Prüffragen | **erfüllt** | **nach-****bessern** | **nicht****erfüllt** | **Bemerkung** |
| 9.1 | Sind die begründeten Berichts­spezifikationen geeignet, um die Leistung der Organisation darzustellen? |  |  |  |  |
| 9.2 | Funktioniert das definierte Berichtswesen, d. h. erhalten die richtigen Personen zum richtigen Zeitpunkt die richtigen Informationen? |  |  |  |  |
| 9.3 | Liefern die Kennzahlen/ Erfolgsindikatoren die richtigen Daten zur Steuerung der Organisation? |  |  |  |  |
| 9.4 | Lässt sich die Organisation durch die eingesetzten Verfahren wirtschaftlich steuern? |  |  |  |  |
| Werden dabei auch Aspekte eines ökologischen und sozialverträglichen Wirtschaftens beachtet? |  |  |  |  |
| 9.5 | Werden Konsequenzen aus den Ergebnissen der internen Prüfung zur Funktionsweise der Organisation gezogen? |  |  |  |  |
| Ist die Prüfung der BNE-Kriterien in den einzelnen Qualitätsbereichen mindestens zweimal pro Testierungszeitraum geplant und terminiert? |  |  |  |  |
| 9.6 | Ist die Verantwortung für die Bewirtschaftung und Erstellung des Wirtschaftsplanes, für den Jahresabschluss und für die Rechnungsprüfung festgelegt? |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| QB 10 Kundenkommunikation |
| **Lfd.****Nr.** | Prüffragen | **erfüllt** | **nach-****bessern** | **nicht****erfüllt** | **Bemerkung** |
| 10.1 | Erhalten die Kunden durch die Kommunikationsverfahren die Informationen, die sie brauchen? |  |  |  |  |
| Werden durch die Kundenkommuni-kationsverfahren das Nachhaltigkeits-verständnis, die BNE-Ausrichtung und die BNE-Aktivitäten der Organisation für die Kundinnen und Kunden erkennbar kommuniziert? |  |  |  |  |
| Werden bei den Kundenkommu-nikationsverfahren Aspekte der Umweltverträglichkeit und der Barrierefreiheit der gewählten Verfahren berücksichtigt? |  |  |  |  |
| 10.2 | Erhält die Organisation durch ihre Kommunikationsverfahren die Infor­mationen von den Kunden, die sie braucht? |  |  |  |  |
| 10.3 | Sind die Geschäftsbedingungen, inkl. der Maßnahmen zum Verbrau­cherschutz, für die Kunden leicht zugänglich? |  |  |  |  |
| 10.4 | Funktionieren alle festgelegten Anmeldeverfahren reibungslos? |  |  |  |  |
| 10.5 | Werden Anregungen und Beschwerden kontinuierlich erhoben und werden entsprechende Konsequenzen gezogen? |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| QB 11 Strategische Entwicklungsziele |
| **Lfd.****Nr.** | Prüffragen | **erfüllt** | **nach-****bessern** | **nicht****erfüllt** | **Bemerkung** |
| 11.1 | Werden Qualitätsentwicklungsziele und/oder ‑maßnahmen systematisch gesammelt, dokumentiert und abgearbeitet? |  |  |  |  |
| 11.2 | Finden Evaluations-/Entwicklungs­workshops regelmäßig statt und werden die Ergebnisse dokumentiert? |  |  |  |  |
| Werden bei den Evaluations-/Entwick-lungsworkshops erhobene Daten und Informationen zu den BNE-Angeboten ausgewertet? |  |  |  |  |
| 11.3 | Werden die strategischen Ziele verfolgt, d. h. werden entsprechende Maßnahmen durchgeführt, ausgewertet und dokumentiert? |  |  |  |  |
| 11.4 | Ist die Angemessenheit der Ziele noch gegeben, d. h. müssen sie aufgrund veränderter Umweltbedingungen modifiziert oder angepasst werden? |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| 12. Qualitätshandbuch / Nachweisdokumentation |
| **Lfd.****Nr.** | Prüffragen | **erfüllt** | **nach-****bessern** | **nicht****erfüllt** | **Bemerkung** |
| 12.1 | Werden die Dokumente, die im Qualitätsprozess gebraucht werden, an zentraler Stelle für alle zugänglich gesammelt? |  |  |  |  |
| 12.2 | Sind die Dokumente aktuell? |  |  |  |  |
| 12.3 | Sind die Dokumente so gekenn­zeichnet, dass ihre Aktualität zu erkennen ist? |  |  |  |  |
| 12.4 | Ist sichergestellt, dass alle relevanten Dokumente aktualisiert und die Mitarbeiter\*innen darüber informiert werden? |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**4. Reflexion und Konsequenzen**

|  |  |
| --- | --- |
| **Die Reflexion der Prüfergebnisse und der Beschluss über Verbesserungsmaßnahmen** **erfolgte durch:** | **am:** |
|  |  |

|  |
| --- |
| 4.1 Reflexion: **Wie werden die Ergebnisse der Funktionsprüfung bewertet und welche Schlussfolgerungen werden daraus gezogen?** |
|  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 4.2 Konsequenzen:**Welche Verbesserungsmaßnahmen sollen durchgeführt werden?** | bis wann? | Verantw. | erledigt 🗹 |
|  |  |  |  |