

Bundesinstitut für Berufsbildung  
AB 4.2 Innovative Weiterbildung, Durchlässigkeit, Modellversuche

## Qualitätssicherung in der Weiterbildung

06.05.2019

## Inhalt

1	Einführung.....	3
2	Qualitätssicherung in der Weiterbildung.....	3
2.1	Qualitätssicherung in der öffentlich geförderten Weiterbildung durch Akkreditierung und Zertifizierung.....	4
2.2	Qualitätssicherung durch Gesetze und Verordnungen .....	5
2.3	Qualitätssicherung auf dem freien Markt.....	6
2.4	Instrumente der Qualitätssicherung und deren Verbreitung.....	6
2.5	Transparenz für Weiterbildungsinteressierte.....	7
3	Einschätzung .....	8
4	Anhang: Übersicht über die wichtigsten Qualitätsmanagementsysteme in der Weiterbildung	10
5	Literaturverzeichnis .....	13

*Hinweis: Zur besseren Lesbarkeit befinden sich in diesem Dokument keine Verweise. Auf Wunsch können diese nachgereicht werden.*

# **Instrumente und Verfahren zur Qualitätssicherung in Bezug auf Weiterbildungsanbieter und Weiterbildungsangebote**

## **1 Einführung**

Während im System der beruflichen Erstausbildung Steuerungs- und Interventionsmöglichkeiten zur Qualitätssicherung durch (unter Beteiligung der Sozialpartner) politisch ausgehandelte Ordnungsvorgaben existieren, gibt es im Bereich der beruflichen Weiterbildung nur in Teilbereichen vergleichbare Qualitätsrahmen.

Der Begriff Qualität in seinem Ursprung „qualis“ benennt wertneutral die Beschaffenheit eines Produktes (oder einer Dienstleistung). Diese ist erst dann einer Bewertung zugänglich, wenn die Beschaffenheit mit den (explizit definierten oder zumindest implizit erwarteten) Eigenschaften abgeglichen werden kann. In diesem positiven Sinn ist gute Qualität dann gegeben, wenn Beschaffenheit und Erwartung übereinstimmen. Qualität ist demnach sozial konstruiert und beruht auf einem gemeinsamen Verständnis der Beteiligten darüber, was „gut“ ist.

Weiterbildungsangebote orientieren sich an einem heterogenen Markt mit vielfältigen, teilweise divergierenden Bedürfnissen von privaten und öffentlichen Nachfragern. Entsprechend zahlreich sind sowohl die Angebotstypen, die Nachfrageinteressen und -erwartungen als auch die Ansätze der Qualitätssicherung in der Weiterbildung. In diesem Kontext hat sich ein gemeinsames Qualitätsverständnis nur für einzelne Teilbereiche der Weiterbildungslandschaft herausgebildet. In der heutigen Qualitätsdiskussion wird für die Herstellung von Qualität zwischen folgenden Erfordernissen unterschieden:

- dass die Anforderungen an die Qualität spezifiziert sind (Qualitätsstandards),
- deren Einhaltung kontrolliert wird (Qualitätskontrolle),
- die Einhaltung nachvollziehbar und überprüfbar für alle Beteiligten ist (Qualitätstransparenz)
- und der Prozess der Qualitätsentwicklung systematisch gesteuert wird (Qualitätsmanagement).

## **2 Qualitätssicherung in der Weiterbildung**

Die Weiterbildungslandschaft ist stark davon geprägt, ob die angebotenen Maßnahmen teilweise oder vollständig öffentlich oder privat durch Betriebe und teilnehmende Personen finanziert werden. Weiterbildungsangebote können außerdem danach unterschieden werden, ob sie öffentlich-rechtlich reguliert oder nicht reguliert sind. Die sich daraus ergebende unterschiedliche Einflussstärke der öffentlichen Institutionen beeinflusst maßgeblich die Qualitätsentwicklung in den jeweiligen Weiterbildungssegmenten. Die Steuerung erfolgt bei öffentlicher Förderung häufig über Akkreditierungs- und Zertifizierungsverfahren, die zumeist die Anwendung von Qualitätsmanagementsystemen beinhalten (zum Beispiel Bildungsgutscheine der Bundesagentur für Arbeit oder Förderung nach dem Aufstiegsfortbildungsgesetz). Gesetze und Verordnungen bilden die Basis für die Organisation des Erwerbs von Fortbildungsabschlüssen im beruflichen und akademischen Bereich. Weitere gesetzliche Regelungen betreffen die Organisation der Erwachsenenbildung in den Ländern und Aspekte des Verbraucherschutzes beim Fernunterricht. Hier wird dem Faktor Qualität sowohl durch die Formulierung von Qualitätsstandards als auch teilweise der Forderung nach Einrichtung von Qualitätsmanagementsystemen Rechnung getragen. Auf dem freien Markt setzten sich Maßnahmen zur

Qualitätssicherung wie in der übrigen Wirtschaft als Notwendigkeit zum Erhalt der Wettbewerbsfähigkeit durch. Ihr Umfang ist häufig von der wirtschaftlichen Situation des Anbieters und von dem Qualitätsinteresse des Nachfragers bestimmt.

## 2.1 Qualitätssicherung in der öffentlich geförderten Weiterbildung durch Akkreditierung und Zertifizierung

Die Akkreditierung und Zertifizierung von Weiterbildungsträgern fordern zumeist die Existenz eines anerkannten Qualitätsnachweises. Darüber hinaus werden in der Regel verschiedene Qualitätsbereiche benannt, zu denen der Antragsteller Auskunft geben muss und für die spezifische Qualitätserwartungen oder -standards formuliert werden. Dies betrifft Bereiche wie die Raumausstattung, didaktische Ansätze, die Qualifikation des Lehrpersonals u.a.m. Die Zertifizierung kann sich sowohl auf den Träger als auch die Maßnahme oder beides beziehen. Das bekannteste Akkreditierungs- und Zertifizierungsverfahren in der beruflichen Bildung ist die Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung (AZAV) der Bundesagentur für Arbeit (BA).

- Beispiel Bildungsgutscheine BA: Um als Träger im Bereich der Arbeitsförderung zugelassen zu werden, ist laut §178 SGB III ein System zur Sicherung der Qualität anzuwenden. Bei Weiterbildungen, für die Bildungsgutscheine der Bundesagentur für Arbeit genutzt werden können, müssen nach §81 SGB III sowohl die Maßnahme als auch der Träger der Maßnahme für die Förderung zugelassen werden. Die Zulassungsbedingungen sind in der sogenannte „Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung“ (AZAV) geregelt. Die AZAV benennt hierfür Bereiche, in denen der Weiterbildungsanbieter Nachweise hinsichtlich seiner Aktivitäten zur Sicherung/Weiterentwicklung der Qualität vorlegen muss.

Seit 2012 ist das System so aufgebaut, dass die Deutsche Akkreditierungsstelle (DAKKS) sog. Fachkundige Stellen akkreditiert. Die Zahl beläuft sich derzeit auf 36 Stellen. Diese zertifizieren gemäß den Vorgaben der AZAV zunächst den Träger und dann die jeweilige einzelne Maßnahme.

- Beispiel AFBG: Das Aufstiegsfortbildungsförderungsgesetzes (AFBG) – auch „Aufstiegs-BAföG“ (früher: „Meister-BAföG“) genannt – schreibt Fortbildungsträgern, die nicht einer staatlichen Aufsicht unterliegen, die Verwendung eines anerkannten Qualitätssicherungssystems vor, wenn diese Fortbildungsmaßnahmen anbieten wollen, die nach AFBG gefördert werden sollen (siehe § 2a AFBG). Es werden Anforderungen an die Eignung der Maßnahme für den angeführten Zweck formuliert. Darüber hinaus zählen zu den weiteren Fördervoraussetzungen Mindestanforderungen an den Umfang der Maßnahme sowie an den Zeitraum, innerhalb dessen die Fortbildung abgeschlossen werden muss. Die im BIBB angesiedelte Deutsche Referenzstelle für Qualitätssicherung in der beruflichen Bildung (DEQA-VET) ist u. a. dafür zuständig, bislang nicht im Sinne des § 2a AFBG bewertete Qualitätssicherungssysteme standardisiert zu prüfen und ggf. als anerkanntes Modell einzustufen.
- Beispiel Volkshochschulen: Die Volkshochschulen sind als Träger für berufliche Weiterbildung nach AZAV zertifiziert (1. Stufe); dazu werden die jeweiligen Maßnahmen, die über die BA gefördert werden zertifiziert (2. Stufe). Die Volkshochschulen entscheiden eigenständig welches Qualitätsmanagement sie nutzen. Hierzu geben die Landesverbände Empfehlungen ab (bspw. EFQM, LQW), die jedoch nicht verpflichtend sind. Ein wichtiger Bereich beruflicher Weiterbildung ist das standardisierte Lehrgangssystem Xpert zur Zertifizierung von fachlichen und persönlichen

Kompetenzen. Dieses wird in Lizenz von den Volkshochschulen erworben. Die Lizenz umfasst Qualitätsstandards für die Lehrgänge sowie die Prüfungen.

Ein Zertifizierungssystem erfordert zeitliche und finanzielle Ressourcen bei den beantragenden Weiterbildungsanbietern. Dies lohnt sich nur für finanzstärkere Anbieter und für Kursangebote, die einen hohen Umsatz generieren. Förderinstrumente, die auf den niedrigpreisigen Weiterbildungsbereich zielen, verzichten deshalb teilweise auf entsprechende Anforderungen.

- Beispiel Bildungsprämie: Mit der Bildungsprämie fördert der Bund Teilnahmen an individueller berufsbezogener Weiterbildung im niedrigpreisigen Sektor. Die Weiterbildungsanbieter, bei denen die Prämiegutscheine des Programms eingelöst werden sollen, müssen ihre Qualität bzw. die Qualität des konkreten Angebots auf Nachfrage nachweisen können. Um den Prämiegutscheinempfängern ein möglichst breites Spektrum an Weiterbildungsanbietern zu ermöglichen, verlangt die Bildungsprämie dabei keinen Nachweis eines bestimmten Qualitätsmanagementsystems. Das Programm ist offen für Anerkennungen des Trägers/der Maßnahme auf einer gesetzlichen Basis, der Zertifizierung nach einem anerkannten Qualitätsmodell oder dem Nachweis durch einzelne Belege über die Qualität des jeweiligen Weiterbildungsangebots hinsichtlich der Kursgestaltung und der Qualifikation des Lehrpersonals. Die Qualitätskontrolle wird hier von den teilnehmenden Personen teilweise selber übernommen. Das Eigeninteresse an Qualität wird durch den zu zahlenden Eigenanteil sichergestellt. Zur Unterstützung der teilnehmenden Personen findet eine obligatorische Beratung im Vorfeld einer Maßnahme statt. Innerhalb dieser wird die/der Beratene bereits für das Thema Qualität der Weiterbildung sensibilisiert.

## 2.2 Qualitätssicherung durch Gesetze und Verordnungen

Ein Teil des Weiterbildungsangebots ist in das staatlich geregelte Fortbildungssystem integriert. Auf dieser Systemebene werden Qualitätsanforderungen in den staatlich anerkannten Fortbildungsordnungen formuliert. Die Erarbeitung der Fortbildungsordnungen selber erfolgt auf Grundlage ausdifferenzierter Prozesse und der verpflichtenden Einbindung von Branchenexperten, Sozialpartnern und des Bundes. Die entsprechenden qualitätssichernden Bestimmungen sind in der BIBB-Hauptausschussempfehlung vom 12. März 2014 („Eckpunkte zur Struktur und Qualitätssicherung der beruflichen Fortbildung nach Berufsbildungsgesetz (BBiG) und Handwerksordnung (HwO)“) beschrieben und definiert. Weitere Elemente der Qualitätssicherung auf der Systemebene finden sich im Berufsbildungsgesetz selber, wie etwa das dort verankerte Berichtswesen (§ 86 BBiG), das standardmäßig Forschungsergebnisse zum Stand der Weiterbildung enthält und damit die Grundlage für weitere qualitätssichernde Maßnahmen bildet, sowie den in Kapitel 2 (§§ 53 bis 57 BBiG) vorgesehenen Festlegungen zur beruflichen Fortbildung.

Daneben existieren auf Länderebene Erwachsenenbildungsgesetze und Bildungsurlaubsgesetze, welche ebenfalls Aspekte der Qualität regeln. Je nach Weiterbildungsangebot ist auch die Ebene intermediärer Einrichtungen für die Sicherung der Weiterbildungsqualität relevant. Hier sind die sogenannten Kammerregelungen sowie die laut BBiG durchzuführende Abnahme von Prüfungen durch die zuständigen Stellen zu erwähnen.

Im Bereich des Fernlernens werden Mindestanforderungen an die Qualität der Angebote im Gesetz zum Schutz der Teilnehmerinnen und Teilnehmer am Fernunterricht (FernUSG) formuliert. Die

Einhaltung der Vorgaben ist Bedingung für die Anerkennung des Fernlehrgangs durch die Zentralstelle für Fernunterricht. Weiterbildungsstudiengänge unterliegen dem gleichen Zertifizierungsverfahren wie die „normalen“ Bachelor- und Masterstudiengänge. Die Qualitätsansprüche sind in dem Studienakkreditierungsstaatsvertrag geregelt und werden von der Stiftung Akkreditierungsrat geprüft. Berufliche Schulen – und damit auch deren Weiterbildungsangebote – unterliegen mittlerweile in den meisten Ländern der Verpflichtung, ein Qualitätsmanagementsystem zu installieren, wobei in den meisten Fällen das in der Schweiz speziell für den Schulbereich entwickelte System Q2E oder Abwandlungen davon zum Einsatz kommt.

## **2.3 Qualitätssicherung auf dem freien Markt**

Auf dem freien Markt finden sich in einer kaum zu überblickenden Größenordnung unterschiedlichste Weiterbildungsmöglichkeiten. Viele Anbieter sind nicht von Weiterbildungen im regulierten Sektor oder öffentlicher Förderung abhängig. Dies trifft insbesondere auf den Bereich der betrieblichen Weiterbildung zu. Für die nicht staatlich geförderten Weiterbildungsangebote, deren Teilnehmende keine geldwerten und finanziellen Supportleistungen empfangen, bestehen keine rechtlich verpflichtenden Festlegungen für den Bereich der Qualitätssicherung. Es steht den Weiterbildungsanbietern frei, ob und wie sie ihre Qualitätssicherung gestalten wollen. Dennoch sind Qualitätssicherungszertifikate ein wichtiges Marketingargument für die Anbieter geworden. Im Bereich der betrieblichen Weiterbildung gilt dies besonders vor dem Hintergrund, dass die Auftraggeber selbst häufig mit Qualitätsmanagementsystemen arbeiten. Der Wuppertaler Kreis, ein Zusammenschluss von großen Weiterbildungsanbietern im Bereich der betrieblichen Weiterbildung, widmet in seinen Verbandsgrundsätzen dem Thema Qualität große Aufmerksamkeit und ist selbst Mitbegründer und Gesellschafter der CERTQUA GmbH, einer Zertifizierungsorganisation für die Bereiche Arbeitsmarkt, Bildung und Dienstleistung. Aber auch im Bereich der individuellen Weiterbildung schaffen entsprechende Zertifikate Vertrauen in die Seriosität des Angebots.

## **2.4 Instrumente der Qualitätssicherung und deren Verbreitung**

Empirische Studien konzentrierten sich bei der Erfassung der Verbreitung von Qualitätssicherungsverfahren überwiegend auf die Erfassung von Qualitätsmanagementsystemen und Gütesiegeln. Nach Zahlen des Weiterbildungsmonitors 2017 verfügten 80 Prozent der Weiterbildungsanbieter über mindestens ein Qualitätsmanagementsystem. Bei 52 Prozent war es zertifiziert, 28 Prozent praktizierten Qualitätsmanagement ohne externe Zertifizierung. Qualitätsmanagementsysteme waren im gesamten Anbieterspektrum weit verbreitet. Am häufigsten nutzten gemeinnützig ausgerichtete private Einrichtungen ein Qualitätsmanagementsystem (90 Prozent; 72 Prozent zertifiziert), am seltensten (Fach-)Hochschulen sowie wissenschaftliche Akademien (71 Prozent; 28 Prozent).

Die 2017 von Weiterbildungsanbietern am häufigsten genutzten Qualitätsmanagementmodelle waren DIN EN ISO 9000 ff. (35 Prozent; 30 Prozent zertifiziert), LQW (Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung; 10 Prozent; 6 Prozent zertifiziert) sowie EFQM (European Foundation for Quality Management; 9 Prozent; 4 Prozent zertifiziert). Es gibt dabei mittlerweile neben den klassischen Qualitätsmanagementzertifikaten der DIN-ISO-Familie, die mit der ISO-Norm 29990 eine explizite Ausführung für Bildungseinrichtungen enthält, und dem EFQM-Modell eine Vielzahl von weiteren Qualitätssiegeln. Sie sind mal an Qualitätsmanagementsystemen angelehnt, mal folgen sie stärker dem Gedanken von weiterbildungsspezifischen Gütekriterien und Qualitätsstandards. Es gibt

mehrere bundesweite Siegel, die überwiegend von Verbänden der Weiterbildungsbranche – und gelegentlich von Beratungsfirmen – entwickelt wurden und bundesweite Anerkennung gefunden haben.

Vor allem auf Ebene der Bundesländer ist es zu Zusammenschlüssen von Weiterbildungsanbietern in Form von Vereinen gekommen. Diese Vereine haben Qualitätsanforderungen festgelegt und vergeben dafür ein regionales Prüfsiegel. Diese Siegel sind Bedingung für die Aufnahme in den Anbieterverbund und die Listung der Weiterbildungsangebote auf den jeweiligen Verbund-Portalen. Auch Nichtmitglieder können bei Erfüllung der Qualitätsanforderungen (und entsprechender Bezahlung) solche Prüfsiegel erwerben.

Allen Prüfsiegeln ist gemein, dass – ähnlich wie in den AZAV-Regelungen – unterschiedliche Qualitätsfelder benannt werden. Im Fall von Weiterbildung Hessen e.V. wären dies beispielsweise: Organisation/Rahmenbedingungen, Personal, Infrastruktur, Bildungsveranstaltungen, Teilnehmerorientierung und Verbraucherschutz.

Darüber hinaus gibt es branchenspezifische Gütesiegel, so z.B. in Niedersachsen das von Landesseite aus inszenierte Gütesiegel für Qualifizierungsmaßnahmen in der frühkindlichen Bildung, im Sprachenbereich das Accreditation UK oder im Sozialbereich das Paritätische Qualitätssiegel Weiterbildung. Im IT-Bereich (z.B. SAP oder Microsoft) oder bei den therapeutischen und Heilerberufen gibt es Zertifikate für Weiterbildungen durch die Hersteller, die Lizenzen an Anbieter zur Durchführung von Fortbildungen zum Gebrauch ihrer Produkte oder Verfahren vergeben.

Auf Anbieterebene kommen neben den genannten Systemen weitere Instrumente und Verfahren zum Einsatz, deren Einsatz niedrigschwellig und weniger aufwändig ausfallen kann. Exemplarisch sind an dieser Stelle sämtliche qualitätssichernden Instrumente, Verfahren und Ansätze zu nennen, die auf Feedback-Prozesse sowie Selbst- und Fremdevaluationen abzielen.

## **2.5 Transparenz für Weiterbildungsinteressierte**

Ein weiterer Ansatz für Qualitätssicherung in der Weiterbildung setzt bei den Weiterbildungsinteressierten an. Aus der Sicht der teilnehmenden Personen ergibt sich Qualität aus der Übereinstimmung der „Eigenschaften“ eines Angebots mit deren Erwartungen und Bedürfnissen. Dies setzt voraus, dass die Qualität von Weiterbildungsangeboten für potenzielle Teilnehmerinnen und Teilnehmer sichtbar wird. Ziel ist es daher zum einen, mehr Transparenz hinsichtlich des Angebotes und der Qualität von Weiterbildungsangeboten zu erreichen und zum anderen, auch eine Unterstützung der weiterbildungsinteressierten Personen bei der Frage zu bieten, welche Aspekte für die Beurteilung der Qualität für sie überhaupt eine Rolle spielen könnten. Hier sind die folgenden Instrumente zu nennen:

### **Zertifikate als Indikatoren**

Die zertifizierte Nutzung von Qualitätsmanagementsystemen wird in der Regel öffentlich gemacht. Dadurch fungieren die entsprechenden Zertifikate und Gütesiegel als sichtbare Indikatoren für Qualität. Die Implementierung und Nutzung eines bestimmten Qualitätsmanagementsystems verspricht den Weiterbildungsinteressierten, dass alle notwendigen Schritte regelmäßig unternommen werden, um die Qualität des Angebotes nachhaltig zu sichern. Letztlich wird aus Sicht der Anbieter ein Qualitätsversprechen extern kommuniziert und transparent gemacht, in der Hoffnung, dass

potenziell Teilnehmende die Information wahrnehmen und den Wirkungen dieser geprüften – also zertifizierten – Qualitätsmanagementsystemen vertrauen.

### **Bewertungsportale/Stiftung Warentest**

War das Teilnehmerfeedback ursprünglich nur ein Instrument der Qualitätssteuerung für den Weiterbildungsanbieter, gewinnt es jetzt als Informationsinstrument für die potenziellen Teilnehmerinnen und Teilnehmer an Bedeutung. Über Internetplattformen (z.B. [www.kursfinder.de](http://www.kursfinder.de); [www.seminarcheck.de](http://www.seminarcheck.de)) ist nicht nur eine gezielte Kurssuche, sondern in manchen Fällen auch eine Kursbewertung möglich. Diese ist nicht nur für den Anbieter, sondern für alle Interessenten einsehbar und könnte sich somit zu einem Instrument der (externen) Qualitätssicherung entwickeln. Ein solches Bewertungskonzept ist zwar bereits seit langem in anderen Bereichen wie dem Tourismus, dem Online-Handel oder der medizinischen Versorgung bekannt, im Bereich von Weiterbildung scheint es sich derzeit aber erst noch zu entwickeln.

Eine weitere Hilfestellung für mehr Transparenz bietet z.B. Stiftung Warentest. Sie führt Tests von konkreten Kursangeboten durch und betreibt die Internetseite [weiterbildungsguide.test.de](http://weiterbildungsguide.test.de), auf der interessierte Personen umfassende Hilfestellung bei der Suche nach einer geeigneten, qualitativ passenden Weiterbildung erhalten.

### **Checklisten/Broschüre zur individuellen Orientierung**

Die vom BIBB herausgegebene Broschüre „Checkliste Qualität beruflicher Weiterbildung“ soll Weiterbildungssuchende dazu ermächtigen, passende und qualitativ hochwertige Weiterbildungsangebote zu identifizieren. Die Broschüre ist so konzipiert, dass an Weiterbildung interessierte Personen auf das Thema Qualität aufmerksam gemacht und mit entsprechend Fragen an das Thema Qualität herangeführt werden sollen. Die Checkliste stellt damit eine Hilfe zur individuellen Orientierung dar, die letztlich Transparenz schaffen soll. In dieselbe Richtung zielt die vom Deutschen Institut für Erwachsenenbildung herausgegebene „Checkliste Weiterbildung. Wie finde ich die richtige Weiterbildung?“. In kompakter Form fasst sie die für die weiterbildungsinteressierten Personen relevanten Aspekte bei der Auswahl einer geeigneten Weiterbildung zusammen, und bietet damit Unterstützung bei der individuellen Suche nach einem geeigneten Weiterbildungsangebot.

## **3 Einschätzung**

- Qualitätsmanagement/Qualitätsentwicklung: Unter den Weiterbildungsanbietern hat sich der Einsatz von Qualitätsmanagementsystemen auch außerhalb des öffentlich regulierten Bereichs durchgesetzt. Dennoch gibt es kritische Stimmen, die zwar eine höhere Professionalität auf organisationaler Ebene durch Qualitätsmanagementsysteme anerkennen, eine positive Wirkung von Qualitätsmanagementsystemen auf die eigentlichen Lehr-/Lernprozesse aber nicht feststellen können. Dies ist auch eine Folge davon, dass Lernen kein „Produkt“ darstellt, dessen Entstehungsprozess und Ergebnis kontrollierbar und messbar wie bei industriellen Gütern ist.

Laut *wbmonitor* 2017 begründen 20 Prozent aller Weiterbildungsanbieter, die (bisher) ohne QMS arbeiten, ihre Nichtnutzung von Qualitätsmanagementsystemen u.a. mit dem notwendigen Personalaufwand für die interne Implementierung von Qualitätsmanagementsystemen sowie hohen Gebühren für die (Re-)Zertifizierung. Weiterbildungsanbieter arbeiten oft überregional.



Unterschiedliche Regelungen in den Ländern und teilweise zusätzliche spezifische Branchenanforderungen hinsichtlich akzeptierter Qualitätsmanagementsysteme erfordern nach Aussagen von Anbietern zusätzlichen Aufwand.

- Qualitätsstandards: Das Setzen von Qualitätsstandards oder Minimalanforderungen an die Qualität setzt ein einheitliches Verständnis guter Weiterbildung voraus. Die Vielfältigkeit der Typen von Weiterbildungsangeboten als auch die Vielfältigkeit der Interessen und Lernvoraussetzungen der nachfragenden Menschen und Betriebe dürften eine einheitliche Standardsetzung nur für Teilbereiche der Weiterbildung zulassen.
- Qualitätskontrolle: In dem Bereich der gesetzlich geregelten Fortbildungsabschlüsse erfolgt die Qualitätssicherung durch die Setzung von Qualitätsstandards auf der Outputebene. Die Einhaltung wird durch die Teilnehmerprüfung gesichert. Eine reine Outputkontrolle liefert jedoch keinen Hinweis, wie die Outputziele am besten erreicht werden können und lässt kein korrigierendes Eingreifen und Nachjustieren während der Lehr-Lernprozesse zu. Es besteht also Bedarf an fortlaufenden Kontrollen und Feedbackschleifen auch vor und während der Weiterbildungsprozesse (gemäß dem Plan-Do-Check-Act-Kreis, der nahezu allen Qualitätsmanagementsystemen und auch dem europäischen EQAVET Rahmen zugrunde liegt).

Durch die Vorgabe zur Einführung von Qualitätsmanagementsystemen im Bereich der öffentlichen Weiterbildungsförderung wurden in dem insgesamt wenig geregelten Weiterbildungsbereich Selbst- und Marktsteuerungsmechanismen aktiviert. Die regulativen Funktionen, die der Staat bis dahin durch die Setzung von Qualitätsanforderungen in Gesetzen und Verordnungen oder durch Einzelfallprüfungen wahrgenommen hatte, wurden dadurch von der Steuerungsebene Politik auf die Steuerungsebene Markt verlagert. Dies bietet zugleich Chancen für eine Bottom-up-Qualitätsentwicklung, die vom Lehr-/Lernprozess ausgeht und die direkt Beteiligten stärker einbindet.

- Transparenz: Intendierte Steuerungsmöglichkeiten, wie die Transparenz des Marktes oder die Durchsetzung einheitlicher und verlässlicher Standards durch auf Managementsystemen basierende Qualitätsmodelle, sind vermutlich geringer als erhofft. Da letztlich die Kontrolle der Qualität der Lehr-Lernsituation nur durch die teilnehmenden Personen erfolgen kann bzw. durch deren Erwartungshaltungen und Lernfähigkeiten beeinflusst wird, muss eine Förderung der Qualität vor allem auf eine hinreichende Transparenz aller für die Auswahlentscheidung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer relevanten Aspekte abzielen.
- Qualitätsziele: In Zeiten relativ hoher Arbeitslosigkeit galt für die öffentlich geförderte Weiterbildung die Prämisse, die Beschäftigungsfähigkeit von Menschen zu ermöglichen, verbessern oder wiederherzustellen. Vor dem Hintergrund veränderter sozialer, wirtschaftlicher und technischer Herausforderungen (Digitalisierung, Migration) ist die Notwendigkeit einer Diskussion dieses Qualitätszieles gegeben.

## 4 Anhang: Übersicht über die wichtigsten Qualitätsmanagementsysteme in der Weiterbildung

Quelle: Käßlinger/Reuter 2017: Qualitätsmanagement in der Weiterbildung, S.12f

Name/ Kennzeichen	Deutsches Institut für Normung (DIN) & International Organization for Standardization (ISO) – DIN ISO 9000ff.	Deutsches Institut für Normung (DIN) & International Organization for Standardization (ISO) – DIN ISO 29990	European Foundation for Quality Management – EFQM-Excellence Modell	ArtSet Forschung Bildung Beratung GmbH – Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung – LQW-Modell
Internet-adresse	www.iso.org, www.din.de	www.iso.org, www.din.de	www.efqm.org, www.ilep.de	www.artset-lqw.de
Einsetzbarkeit	Unabhängig der Branche	Weiterbildung	Unabhängig der Branche	Weiterbildung
Verbreitung	international	international	international	Deutschland & Österreich, internationale Ansätze vorhanden
Beginn	1987	2010	1988	2000
Kurzbeschreibung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ursprung in der produzierenden Industrie (1987)</li> <li>- In der ISO 9000 werden zentrale Begriffe und Grundsätze erläutert und definiert</li> <li>- In der ISO 9001 sind Mindestanforderungen an ein zertifizierungsfähiges QM festgelegt</li> <li>- Die ISO 9004 beschäftigt sich mit der Wirksamkeit und Effizienz eines QMS</li> <li>- Beziehungsmanagement (dient nachhaltigem Erfolg, Parteien zu führen und steuern)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die DIN ISO 29990 ist eine Norm für ein QMS in der Aus- und Weiterbildung</li> <li>- Entscheidende Faktoren des Modells werden in einer partizipativen Vorgehensweise und einer Prozessorientierung gesehen</li> <li>- Zentraler Bewertungsmaßstab ist der Outcome im Sinne der Zufriedenheit der interessierten Parteien</li> <li>- Der zweite Schwerpunkt liegt auf der Inputqualität im Sinne des Managements des Lern-Dienstleisters</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Das EFQM Excellence-Modell ist die Basis des Ansatzes</li> <li>- Die Organisationen sollen Exzellenz durch einen Top-Down-Managementansatz erreichen</li> <li>- Ein strategischer Organisationsentwicklungsprozess soll durch eine systematische Beachtung der Ziele erreicht werden</li> <li>- Das Modell zielt auf die Selbstreflexion und -bewertung ab</li> <li>- Das Modell ist dem Total Quality Management (TQM) verpflichtet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- LQW ist ein Modell, dass spezifisch für den Bereich der Weiterbildung entwickelt wurde und die gelungenes Lernen fokussiert</li> <li>- Eine Besonderheit des Modells liegt in dem zugrunde gelegten Lernverständnis</li> </ul>
Zertifizierung	Externe Zertifizierungsagenturen Zuzüglich zu dem regulären Zertifizierungs-Audit kommt jährlich ein Überwachungsaudit	Externe Zertifizierungsagenturen. Zuzüglich zu dem regulären Zertifizierungs-Audit kommt jährlich ein Überwachungsaudit	Externe Zertifizierung möglich. Voraussetzung ist eine Selbstbewertung	Externe Zertifizierung durch conflex GmbH
Gültigkeitsdauer	3 Jahre	3 Jahre	2 Jahre	4 Jahre
Fazit	Die international anerkannte Norm ISO 9001 ist durch seine branchenübergreifende Einsetzbarkeit und starken Orientierung an der Zufriedenheit der Kunden gekennzeichnet. Besonderheiten des Bildungssektors werden nicht explizit berücksichtigt	Die international anerkannte Norm ISO 29990 ist durch den Fokus auf Lerndienstleistungen gekennzeichnet. Den Lernenden und anderen interessierten Kreisen wird eine große Bedeutung dahingehend zugemessen, dass Angebote an ihnen ausgerichtet werden. Bewertungsmaßstab ist Zufriedenheit	Das internationale Modell ist durch seine branchenübergreifende Einsetzbarkeit und dem Ziel zur Exzellenz gekennzeichnet. Das maximal zu erreichende Ergebnis wird zum Bewertungsmaßstab. Besonderheiten des Bildungssektors werden nicht explizit berücksichtigt	Das LQW-Modell ist durch seine Entwicklung für den Weiterbildungsbereich und die grundsätzliche Ausrichtung an dem qualitativen Aspekt des gelungenen Lernens gekennzeichnet. Lernen wird nicht als Produkt, sondern als Eigenaktivität des Lernenden verstanden. Die Unterstützung durch Gutachtende nimmt eine zentrale Rolle ein

Name/ Kennzeichen	Dachverband der Weiterbildungsorganisation – Geprüfte und ausgezeichnete Fach- Qualität in der Weiterbildung – DVWO-Qualitätsmodell	Bundesverband der Träger beruflicher Bildung (BBB) e. V. – Qualitätsstandard BQM	Bundesarbeitskreis Arbeit und Leben & Deutsche Evangelische Arbeitsgemeinschaft für Erwachsenenbildung – QVB- Branchenmodell	Qualität in Bildung und Beratung e. V. - QESplus Qualitätsentwicklungssystem
Internet- adresse	www.dvwo.de, www.qualitaets- management-im- bildungswesen.de/	www.bildungsverband.info	www.qvb-info.de	www.quibb.de, <a href="http://www.qesplus.de">www.qesplus.de</a>
Einsetzbarkeit	Weiterbildung	Weiterbildung (mit Fokus auf AZAV)	Weiterbildung (mit Fokus auf Verbundarbeit)	Weiterbildung
Verbreitung	Deutschland	Deutschland	Deutschland	Deutschland (Schwerpunkt Sachsen)
Beginn	2010	2004	2004	2004
Kurz- beschreibung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Der DVWO bietet ein QMS, das die eigenen Richtlinien an die DIN EN ISO 9001 anpasst</li> <li>- Lern- und Lehrprozesse werden in einem abgestuften System von Bewertungskriterien (Taxonomien) formuliert</li> <li>- Ziel des Modells sind gezielte Verbesserungen</li> <li>- Der DVWO bietet die Möglichkeit, sowohl die Durchführung nicht selbstentwickelter Seminare (K1) als auch die Konzeption von Seminaren (K2) zertifizieren zu lassen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Das BQM Modell wurde mit dem Ziel konzipiert, den kompletten Erfordernissen der §§ 176-178 SGB III – und damit der Voraussetzung für die Zulassung von Maßnahmen der Arbeitsförderung – zu entsprechen</li> <li>- Die AZAV-Anforderungen stehen im Mittelpunkt</li> <li>- Das BQM verfolgt in allen geforderten Prozessen eine Orientierung an den aus der Qualitätspolitik abgeleiteten Qualitätszielen</li> <li>- Das BQM-System ist prozessorientiert</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Das QVB Modell wurde spezifisch für den Bereich der Weiterbildung konzipiert und wendet sich insbesondere an Einrichtungen, die sich in einem Werteverbund zusammengeschlossen haben</li> <li>- Die optionale Zertifizierung kann auf drei Stufen erfolgen: Stufe A (Gütesiegel nach dem QVB Rahmenmodell), Stufe B (Gütesiegel in Anlehnung an ISO) und Stufe C (ISO-Zertifikat inkl. QVB Gütesiegel)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- QESplus ist ein Qualitätssystem, das spezifisch für den Bereich der Weiterbildung entwickelt wurde</li> <li>- Es berücksichtigt die Qualitätsanforderungen der Bundesagentur für Arbeit (AZAV) und ist mit weiteren QMS kompatibel</li> <li>- Dem Modell QESplus liegt ein mehrdimensionaler Qualitätsbegriff zugrunde</li> <li>- Das Modell betont insbesondere die Bereiche Bildung und Personalentwicklung</li> <li>- Es kann sowohl für die Selbstevaluation eingesetzt als auch extern zertifiziert werden</li> </ul>
Zertifizierung	Durch den DVWO	Prüfung der Einhaltung der QM-Anforderungen für Mitglieder durch BBB Verein, zzgl. externer Prüfung durch unabhängige Zertifizierungsagentur	Verband (DEAE) in Kooperation mit externer Zertifizierung durch proCum Cert GmbH	Externe Zertifizierung optional möglich Prüfung der Einhaltung der QM-Anforderungen für alle Mitglieder intern
Gültigkeits- dauer	3 Jahre	3 Jahre	3 Jahre	3 Jahre
Fazit	Das Qualitätsmodell des Dachverbands für Weiterbildungsorganisationen bietet eine enge Anknüpfung an die ISO 9001, richtet sich aber inhaltlich speziell auf Weiterbildungsmaßnahmen aus. Der Lehr-Lern-Prozess steht besonders im Fokus	Der BQM-Qualitätsstandard ist durch seine enge Anknüpfung an die AZAV und das Eingebunden sein in den Bundesverband der Träger beruflicher Bildung e. V. gekennzeichnet. Die für alle Mitglieder gültigen Qualitätsgrundsätze werden durch externe Zertifizierungsstellen geprüft	Das QVB-Branchenmodell ist durch eine starke Wertorientierung und Bindung an die Arbeit im Verbund gekennzeichnet. Besonderes Kennzeichen ist die Kombination mit der ISO 9001 Norm. Der Einbezug des Verbunds ermöglicht Einrichtungen mit wenig hauptamtlichem Personal oder einer dezentralen Organisationsstruktur ein QM	Das QESplus Qualitätsmanagementsystem ist durch seine Ausrichtung auf Einrichtungen der Weiterbildung gekennzeichnet. Es kann als Selbstevaluationsverfahren genutzt, aber auch extern zertifiziert werden. Es ist mit der AZAV kompatibel. Qualität wird explizit sowohl auf der Einrichtungs- als auch auf der Dienstleistungsebene verhandelt

Name/ Kennzeichen	Qualitätsgemeinschaft Berufliche Bildung Region Köln e. V. - Mitglied der Qualitätsgemeinschaft Köln	Weiterbildung Hamburg e. V. – Geprüfte Weiterbildungseinrichtung Weiterbildung Hamburg	Weiterbildung Hessen e. V. – Qualitätssiegel.	Gütesiegelverbund Weiterbildung e. V - Qualitätsmanagement- System nach Gütesiegelverbund
Internet- adresse	www.weiterbildung-koeln. de	www.weiterbildung- hamburg.net	www.weiterbildunghessen.de	www.guetesiegelverbund. de
Einsetzbarkeit	Weiterbildung	Weiterbildung	Weiterbildung	Weiterbildung
Verbreitung	Köln (IHK Bezirk)	Hamburg	Hessen	Deutschland (überwiegend NRW)
Beginn	1991	1993	2003	2003
Kurz- beschreibung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Qualitätsgemeinschaft Berufliche Bildung Region Köln e. V. ist eine Arbeits- und Interessengemeinschaft</li> <li>- Die Qualitätsstandards sind aus der Perspektive der Nutzer von Bildungsangeboten formuliert</li> <li>- Als Mitglied ist die Anwendung des QMS verbindlich. Die Überprüfung erfolgt durch das Qualitätssicherungsgremium</li> <li>- Die externe Zertifizierung ist optional möglich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Das Prüfsiegel richtet sich an Einrichtungen in der Weiterbildung in der Region Hamburg</li> <li>- Es steht für Qualitätssicherung und Teilnehmerschutz</li> <li>- Bildungseinrichtungen erklären im Rahmen wirtschaftlicher Betriebsführung die Qualitätsstandards von Weiterbildung Hamburg e. V. einzuhalten</li> <li>- Die Standards sollen Kundenorientierung, transparente und faire Teilnahmebedingungen gewährleisten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Das Qualitätssiegel wurde von Weiterbildung Hessen e. V. entwickelt</li> <li>- Es soll die Ausrichtung von Einrichtungen der beruflichen, allgemeinen und politischen Bildung durch die Optimierung von Prozessen und Strukturen und damit die Qualitätsentwicklung unterstützen</li> <li>- Das Modell dient im Wesentlichen den drei Zielen: Verbraucherschutz, Innovation für die Qualitätsentwicklung sowie Sicherheit und Verlässlichkeit für die Kunden</li> <li>- Die Einhaltung der Qualitätsstandards ist für alle Mitgliedseinrichtungen verbindlich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Das Modell nach Gütesiegelverbund ist das Referenzmodell des Landes Nordrhein- Westfalen für Qualitätsentwicklung und Zertifizierung in der Weiterbildung</li> <li>- Ziel ist es, qualitativ hochwertige Bildungsangebote zu entwickeln</li> <li>- Das Gütesiegel kann unabhängig von einer Mitgliedschaft im Verbund erworben werden</li> </ul>
Zertifizierung	optionale Zertifizierung extern durch CERTQUA GmbH	Vergabe des Prüfsiegels intern durch den Weiterbildung Hamburg e. V.	Vergabe des Qualitätssiegels intern durch den Verein Weiterbildung Hessen e. V.	Intern durch den Gütesiegelverbund
Gültigkeits- dauer	3 Jahre	3 Jahre	3 Jahre	3 Jahre
Fazit	Die Qualitätsgemeinschaft ist ein eingetragener Verein mit regionalem Charakter. Der Fokus liegt auf der beruflichen Weiterbildung. Das QMS ist für Mitglieder des Vereins verbindlich umzusetzen. Besonderes Merkmal ist, dass Qualitätsstandards aus der Perspektive der Nutzenden entwickelt werden. Dies soll einen Beitrag zur Herstellung von Transparenz leisten	Das Prüfsiegel Geprüfte Weiterbildungseinrichtung des Weiterbildung Hamburg e. V. ist durch seine regionale und weiterbildungsspezifische Ausrichtung gekennzeichnet. Es richtet sich an alle Einrichtungen der Weiterbildung, unabhängig der Ausrichtung. Es soll ein offenes und vielfältiges Weiterbildungssystem gefördert werden	Das Qualitätssiegel ist durch seine Landesspezifität und Ausrichtung an Bildungspolitik, Erwachsenenpädagogik und Wirtschaft gekennzeichnet. Entsprechend richtet es sich an Einrichtungen der Weiterbildung. Die Mitgliedschaft berücksichtigt die verbindliche Einhaltung der Qualitätsstandards	Das Qualitätsmanagementsystem nach dem Gütesiegelverbund ist durch seine pädagogische Ausrichtung und Gemeinwohlorientierung gekennzeichnet. Dies drückt sich u. a. in einem Qualitätsstandard zur Professionalität des Personals aus. Das Siegel kann unabhängig von der Mitgliedschaft erworben werden

## 5 Literaturverzeichnis

Ambos, I., Koscheck, S., Martin, A., Reuter, M.: Qualitätsmanagementsysteme in der Weiterbildung. Ergebnisse der wbmonitor Umfrage 2017. Bonn 2018

<https://www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/publication/download/8755> . [06.06.2019]

Bundesinstitut für Berufsbildung. Empfehlung des Hauptausschusses des Bundesinstituts für Berufsbildung vom 12. März 2014 für Eckpunkte zur Struktur und Qualitätssicherung der beruflichen Fortbildung nach Berufsbildungsgesetz (BBiG) und Handwerksordnung (HwO)

<https://www.bibb.de/dokumente/pdf/HA159.pdf> . [06.06.2019]

Hemkes, B., Autsch, B., Bednarz, S.: Diskussionsvorlage für den Workshop „Qualitätssicherung in der Weiterbildung“ (Stand: 07.05.2012).

[https://www.bibb.de/dokumente/pdf/stst\\_foko\\_120508\\_qualitaetssicherung\\_in\\_der\\_weiterbildung\\_diskussionspapier.pdf](https://www.bibb.de/dokumente/pdf/stst_foko_120508_qualitaetssicherung_in_der_weiterbildung_diskussionspapier.pdf) . [05.06.2019]

Käpplinger, B. & Reuter, M.: Qualitätsmanagement in der Weiterbildung. Bonn: Friedrich-Ebert-Stiftung, Abteilung Wirtschafts- und Sozialpolitik, 2017.

<http://library.fes.de/pdf-files/wiso/13905.pdf> . [06.06.2019]