

**Barbara Veltjens**

## **Qualitätsmodelle im Überblick**

Deutsches Institut für Erwachsenenbildung  
August 2006

---

Online im Internet:

URL: [http://www.die-bonn.de/espid/dokumente/doc-2006/veltjens06\\_01.pdf](http://www.die-bonn.de/espid/dokumente/doc-2006/veltjens06_01.pdf)

Dokument aus der Reihe „DIE FAKTEN“ des Deutschen Instituts für Erwachsenenbildung

<http://www.die-bonn.de/fakten>

## Qualitätsmodelle im Überblick

***Die Themen Qualitätsentwicklung und Qualitätsmanagement sind aus der bildungspolitischen Diskussion nicht mehr wegzudenken. Es steht nicht mehr zur Debatte, ob das Thema Qualitätsentwicklung an sich gut oder schlecht ist.<sup>1</sup> Fragen der Qualität sind vielmehr zum Leitgedanken der (Weiter-)Bildungsdiskurse geworden.<sup>2</sup>***

In der Bundesrepublik Deutschland hat sich, anders als in vielen europäischen Staaten (vgl. Franz 2002), eine bemerkenswerte Breite und Tiefe der Diskussion sowie eine Vielfalt an Qualitätsmodellen und gesetzlichen Rahmen- und Förderbedingungen etabliert. Dieser Umstand ist zum Teil durch die föderale Bildungspolitik und Gesetzgebung zu erklären. In allen 16 Bundesländern liegen nicht nur spezifische gesetzliche Rahmenbedingungen vor,<sup>3</sup> sondern innerhalb eines Landes kann es auch noch zu einer unterschiedlichen, von den jeweiligen politischen Ressorts abhängigen, bildungspolitischen Förderpraxis und damit Strukturbildung kommen. Daneben entstand abseits dieser ordnungspolitischen Bemühungen und Eingriffe (vgl. Hartz/Meisel 2006, S. 9) in den letzten Jahren auf unterschiedlichen Ebenen eine nahezu unübersehbare Vielfalt von Qualitätsmanagementmodellen. Verbände, Vereine, Universitäten, Institute und Organisationen: Die Palette der in die Entwicklung von Qualitätsmanagementmodellen involvierten Organisationen ist groß. Dass diese Vielfalt Vor- und Nachteile hat, liegt auf der Hand, denn eine große Anzahl unterschiedlicher Modelle kann, muss aber nicht zwangsläufig mehr Qualität für die Sache an sich erzeugen. So ist es für eine Weiterbildungseinrichtung, die sich für eines der Modelle entscheiden möchte bzw. soll, schwierig, die jeweiligen Vor- und Nachteile für die eigene Institution herauszufiltern und sich für das „beste Modell“ zu entscheiden. Gleichzeitig ist die Vergleichbarkeit der Qualitätssiegel, -testate und -zertifikate für die Kunden immer weniger gegeben.

Motive und Ziele der einzelnen Initiativen bzw. Modelle scheinen sich dabei nicht immer gegenseitig auszuschließen. Insgesamt kann man die aktuell auf dem Markt vorhandenen Qualitätsmanagementmodelle, neben den „alten“ und „großen“ wie ISO und EFQM, als mehr oder weniger gut ausgereift bezeichnen. Viele ähneln sich in ihrer Grundstruktur und in ihren Anforderungen. Dennoch findet man natürlich bei näherem Hinsehen Unterschiede bspw. hinsichtlich ihrer Zielgruppen oder regionalen Ausbreitung. Wertorientierung und Selbstverständnis spielen für einige eine bedeutende, für andere eine eher untergeordnete oder gar keine Rolle. Einige Modelle konzentrieren sich besonders auf den Prozess und seine Optimierung, andere haben eher das Produkt oder die Intention im Fokus, in diesem Fall den Bildungs- bzw. Lernprozess.

Vor dem Hintergrund der oben geschilderten Schwierigkeiten der Weiterbildungseinrichtungen bei der Auswahl eines geeigneten Qualitätsmanagementmodells hat das DIE im Rahmen des BLK-Verbundprojekts „[Qualitätstestierung in der Weiterbildung](#)“ eine tabellarische Übersicht erstellt (s. Anhang). Einige der aufgeführten Modelle sind in der Weiterbildungsbranche selbst entstanden und auf die Bedarfe der Weiterbildungseinrichtungen zugeschnitten. Die tabellarische Übersicht beginnt mit diesen Modellen. Weiter geht es mit nicht überregionalen, nicht weiterbildungsspezifischen Modellen, an die sich die regional und/oder verbandsspezifischen anschließen. Die Anordnung der Tabelle beinhaltet ausdrücklich keine inhaltliche Bewertung. Die [AZWV](#) (Anerkennungs- und Zulassungsverordnung Weiterbildung) und die [ZFU](#) (Staatliche Zentralstelle für

---

<sup>1</sup> vgl. Heinold-Krug/Meisel 2002

<sup>2</sup> vgl. Galiläer 2005; Hartz/Meisel 2006

<sup>3</sup> vgl. [http://www.die-bonn.de/service/oekonomie\\_recht/glossar.asp?id=7](http://www.die-bonn.de/service/oekonomie_recht/glossar.asp?id=7)

Fernunterricht) sind mit ihren Anforderungen an Maßnahmen und Träger hier nicht aufgeführt, da es sich dabei nicht um Qualitätsmanagementverfahren handelt. Dies gilt auch für das so genannte Bremer Modell.

Die Informationen basieren auf einer *Selbstauskunft der Vertreiber* und einer *Recherche im Internet*.<sup>4</sup> Merkmale der Professionalisierung oder auch verbraucherrelevante Informationen sind aufgrund der Komplexität des Themas nicht erfasst. Noch in diesem Jahr wird Stiftung Warentest hierzu eine umfassende Marktanalyse veröffentlichen, die vertiefende Informationen enthält und so einen (Wirkungs-)Vergleich der Modelle ermöglicht.

*Die tabellarische Zusammenstellung versteht sich als Support für Organisationen der Weiterbildung. Sie ermöglicht einen umfassenden Überblick und gleichzeitig bietet sie eine erste Orientierung und Unterstützung bei der Auswahl eines Qualitätsmanagementmodells.*

## Literatur

- Franz, Hans-Werner (2002): Perspektive Europa: Deutschland auf dem Holzweg? In: Heinold-Krug, Eva/Meisel, Klaus (Hrsg.): Qualität entwickeln – Weiterbildung gestalten. Bielefeld, S. 23–37
- Galiläer, Lutz (2005): Pädagogische Qualität. Perspektiven der Qualitätsdiskurse über Schule, Soziale Arbeit und Erwachsenenbildung. Weinheim u. a., S. 155–242.
- Gnahn, Dieter (1999): Schnittmengen und Unterschiede der gesetzlichen Regelungen in den Bundesländern. In: Kuchler, Felicitas von/Meisel, Klaus: Qualitätssicherung in der Weiterbildung. Frankfurt/M., S. 31–43
- Hartz, Stefanie/Meisel, Klaus (2006, 2): Qualitätsmanagement. Bielefeld
- Heinold-Krug, Eva/Meisel, Klaus (Hrsg.) (2002): Qualität entwickeln – Weiterbildung gestalten. Bielefeld

## Konzeption und Text

Barbara Veltjens  
Deutsches Institut für Erwachsenenbildung  
Friedrich-Ebert-Allee 38  
53113 Bonn  
T +49 (0)228 3294-307  
F +49 (0)228 3294-399  
veltjens@die-bonn.de  
[www.die-bonn.de](http://www.die-bonn.de)

Stand: September 2006

Abdruck, auch auszugsweise, unter Angabe der Quelle erwünscht, Belegexemplar erbeten  
Text mit Grafik/Foto auch im Internet abrufbar unter  
[www.die-bonn.de/fakten](http://www.die-bonn.de/fakten)

---

<sup>4</sup> In diesem Zusammenhang bedanken wir uns bei Johanna Lorenz von der Universität Köln für die hilfreiche und aktive Unterstützung bei der Recherchearbeit.

Modelle	Dauer der Bearbeitung	Kosten	Muss Beratung in Anspruch genommen werden?	Ist eine interne Qualifizierung notwendig?	Externe Zertifizierung	Gibt es öffentlich zugängliche Hilfsmittel und Informationen?	Anzahl der Einrichtungen	Kurzbeschreibung/ Kernaussage/ Zugangsvoraussetzung
<b>Überregionale Qualitätsmodelle, die aus der allgemeinen oder beruflichen Weiterbildung für Weiterbildungseinrichtungen entwickelt wurden</b>								
<b>LQW</b> ArtSet Qualitätstestierung GmbH <a href="http://www.artset-lqw.de">http://www.artset-lqw.de</a> <b>Ansprechpartnerin:</b> Frau Erhart erhart@artset.de 0511 - 909 698 30	13 Monate für die Erstellung des Selbstreports; nach Erhalt des Gutachtens findet innerhalb von 6 Wochen die Visitation statt und anschließend (nach ca. 3 bis 4 Wochen) der Abschlussworkshop.	€ 4 200 zzgl. MwSt.	Einführungsworkshop, Visitation, Abschlussworkshop und die Möglichkeit, eine Hotline zu nutzen, sind Bestandteil der Testierung. Darüber hinaus bietet die Testierungsstelle keine Beratung an. Beratung kann aber auf eigene Initiative und Rechnung z.B. bei Regionalen Unterstützungsstellen in Anspruch genommen werden.	Nein, die Zuständigkeit für Qualitätsentwicklung muss geregelt und im Selbstreport ausgewiesen werden; eine Qualifizierung oder Schulung des/der Qualitätsbeauftragten ist nicht gefordert.	Ja, durch ArtSet Qualitätstestierung GmbH, das Testat hat eine Gültigkeit von 4 Jahren; die Begutachtung wird durch akkreditierte LQW-Gutachter/innen durchgeführt.	Ja, Hilfsmittel und Informationen im Netz bei ArtSet: <a href="http://www.artset-lqw.de/html/service.html">http://www.artset-lqw.de/html/service.html</a> oder beim Deutschen Institut für Erwachsenenbildung: <a href="http://www.die-bonn.de/projekte/laufend/projekte.asp?projektid=129">http://www.die-bonn.de/projekte/laufend/projekte.asp?projektid=129</a>	Deutschland: 539 Österreich: 17 (Stand: Juni 2006)	Die Lernerorientierte Qualitätstestierung ist ein branchenspezifisches Modell, bei welchem die Lernenden im Mittelpunkt stehen. Von besonderer Bedeutung ist das Leitbild mit der organisationsspezifischen Definition gelungenen Lernens. Das Verfahren kombiniert Selbst- und Fremdevaluation. Es hat den Anspruch, die Organisation durch die Einführung eines kontinuierlichen Qualitätskreislaufes und die Ausrichtung an strategischen Entwicklungszielen zu einer lernenden Organisation zu führen.
<b>BQM Standard</b> Bundesverband der Träger beruflicher Bildung e.V. (BBB) <a href="http://www.bildungsverband-online.de">http://www.bildungsverband-online.de</a> <b>Ansprechpartnerin:</b> Frau Kieser corinna.kieser@bildungsverband-online.de 040 - 350 942 14	Generelle Aussagen darüber, wie lange der Aufbau eines QM-Systems nach dem BQM dauert, lassen sich nicht machen. Entscheidend ist die (bereits vorhandene) Qualitätsreife des Unternehmens (z.B. Grad der Dokumentation und Organisation), der (geplante) Geltungsbereich des QM-Systems und die Ressourcen, die für die Umsetzung des Standards zur Verfügung stehen. Für Bildungsträger mittlerer Größe können ca. ein bis zwei Monate angenommen werden, bei zügiger Bearbeitung.	Gestaffelt nach der Anzahl von Kurstagen/Jahr bzw. der Anzahl der zu zertifizierenden Standorte wird die Anzahl der Vor-Ort-Auditstage berechnet. Für das Auditorenhonorar (€/Tag 800 bis 1 050) und die Zusatzkosten gibt es Richtpreise des BBB; das Komplettangebot erstellt der Zertifizierer.	Nein	Nein, nicht für den Qualitätsverantwortlichen; darüber hinaus muss es eine/n QM-Beauftragte/n der Einrichtung geben. Interne Qualifizierung ist vom BQM aber vorgeschrieben für Mitarbeitende und Lehrkräfte, die in den Kurs- und Teilnehmerprozessen eingesetzt sind.	Ja, durch vom BBB zugelassene BQM-Zertifizierer/innen (überwiegend auch fachkundige Stellen im Sinne der AZWV)	Ja, Checkliste zur Einschätzung der "Qualitätsreife" im Netz: <a href="http://www.bildungsverband-online.de/qualitaetsmanagement/schnellcheckliste.pdf">http://www.bildungsverband-online.de/qualitaetsmanagement/schnellcheckliste.pdf</a> Broschüre zu beziehen über: <a href="http://www.bildungsverband-online.de/bqm.htm#Informationmaterial">http://www.bildungsverband-online.de/bqm.htm#Informationmaterial</a>	ca. 150 Standorte	BQM wurde von Mitgliedsunternehmen des Bundesverbandes der Träger beruflicher Bildung entwickelt. Es ist ein prozessorientiertes Verfahren. Die Anforderungen der AZWV werden operationalisiert. Zugangsvoraussetzung: Der Träger ist im Weiterbildungsbereich tätig.
<b>QES plus© Sachsen</b> <a href="http://www.qes-plus.de/qes/index.htm">http://www.qes-plus.de/qes/index.htm</a> <a href="http://www.quibb.de">http://www.quibb.de</a> <b>Ansprechpartnerin:</b> Frau Hotze Daniela.Hotze@tu-dresden.de 0351 - 463 316 64 Frau Röckert roeckert@uni-leipzig.de 0341 - 973 156 1	12 bis 18 Monate	Individuelle Festlegung der Preisgestaltung; je nach Inanspruchnahme von Workshops, Beratungen, Probeaudits und Größe der Einrichtung	Nein, aber es besteht die Möglichkeit der individuellen Beratung seitens der beiden Vereine LIWF e.V. und QuiBB e.V.	Nein, eine Person muss als Qualitätsbeauftragte/r ernannt, aber nicht verbindlich geschult werden.	Ja, durch autorisierte Zertifizierungsgesellschaften; Gültigkeit: 3 Jahre; ein Überwachungsaudit findet jährlich statt.	Ja, Hilfsmittel im Netz: <a href="http://www.qes-plus.de/qes/index.htm">http://www.qes-plus.de/qes/index.htm</a> Broschüre zu beziehen über: <a href="http://www.qes-plus.de/qes/veroeffentlichungen/infobroschuere/index.htm">http://www.qes-plus.de/qes/veroeffentlichungen/infobroschuere/index.htm</a>	16 Einrichtungen	Im Mittelpunkt des Systems steht das Qualitätsverständnis der Einrichtung mit dem dazu gehörigen Qualitätsentwicklungskreis. Systematisch kann die Einrichtung anhand von Leistungssektoren auf Einrichtungs- und Dienstleistungsseite ihr QM-System erarbeiten.
<b>QVB</b> <a href="http://www.arbeitundleben.de">http://www.arbeitundleben.de</a> <a href="http://www.deae.de/profil/index.html">http://www.deae.de/profil/index.html</a> <b>Ansprechpartner:</b> Herr Seiverth (DEAE) 069 - 580 983 07 Herr Länge (BAK AuL) 0202 - 974 041 0	Richtwert: ca. 1 bis 1,5 Jahre, je nach Stufe (QVB ist ein dreistufiges Verfahren), die erreicht werden soll.	Je nach Stufe von ca. € 1 800 bis € 3 000 zzgl. evtl. anstehender jährlicher Überwachungsaudits	Nein, wird aber angeboten und auch empfohlen.	Nein, keine verbindliche Auflage, wird aber empfohlen.	Eine Zertifizierung ist für jede Stufe möglich, aber nicht zwingend erforderlich. Die 1. und 2. Stufe führen zu einem Gütesiegel. Die 3. Stufe führt zur ISO Zertifizierung.	Ja, Informationen im Netz: <a href="http://www.arbeitundleben.de/html/projekte/qualitaetsentwicklung/index.htm">http://www.arbeitundleben.de/html/projekte/qualitaetsentwicklung/index.htm</a>	In beiden Verbänden ca. 60 Einrichtungen/ Verbände, die sich z. Zt. auf eine Zertifizierung vorbereiten (bis ca. Ende 2007)	Das QVB-Modell wird als Branchenmodell für verbund- und wertorientierte Einrichtungen in der Erwachsenen-/Weiterbildung beschrieben. Es beinhaltet drei Zertifizierungsstufen für unterschiedliche Einrichtungstypen und orientiert sich u. a. an der Normenreihe DIN EN ISO 9001/2000.



Modelle	Dauer der Bearbeitung	Kosten	Muss Beratung in Anspruch genommen werden?	Ist eine interne Qualifizierung notwendig?	Externe Zertifizierung	Gibt es öffentlich zugängliche Hilfsmittel und Informationen?	Anzahl der Einrichtungen	Kurzbeschreibung/ Kernaussage/ Zugangsvoraussetzung
<b>Überregionale, allgemeine Qualitätsmodelle</b>								
<b>EFQM</b> <a href="http://www.deutsche-efqm.de/">http://www.deutsche-efqm.de/</a> <b>Ansprechpartner/in:</b> Frau Brandi 069 - 954 241 14 Herr Sommerhoff bs@dgg.de	Einstieg (erste Selbstbewertung und Umsetzung erster Projekte): je nach Methode 1 bis 2 Tage bis zu 2 bis 3 Wochen für die Selbstbewertung, 6 bis 9 Monate für die Umsetzung der Projekte; Je nach Ausgangsreife Grad 2 bis 4 Jahre kontinuierlicher Organisationsentwicklungsarbeit zum Erreichen des Recognised to Excellence.	€ 4 000 zzgl. MwSt bis € 14 000 je nach Stufe 1. Stufe: Committed to Excellence 2. Stufe: Recognised to Excellence 3. Stufe: "Ludwig Erhard Preis"	Nein, Wissen und Methoden können aus eigener Kraft erarbeitet werden. Beratung sollte nur unter selbst gesetzter Zielrichtung erfolgen und die eigene Methodenkompetenz ausbilden helfen. Ziel sollte eine Weiterführung aus eigener Kraft sein, die Beratung nur noch fachspezifisch zu konkreten Aufgabenstellungen einsetzt, die man selbst zu formulieren in der Lage ist.	Nein, ist formale Voraussetzung, wird aber empfohlen. Die häufig angestrebte Ausbildung zu Excellence Assessor/inn/en ist zu Beginn oft nicht hilfreich. Hier sollte vielmehr eine Qualifikation zum/zur Koordinator/in oder Projektleiter/in für die Selbstbewertung erfolgen.	Nein, 1. Stufe: Wird durch eine/n "Validator/in" bewertet und beurkundet (gilt für 2 Jahre). 2. Stufe wird durch ein Excellence Assessor/inn/enteam bewertet (auch als lernintensive kombinierte Selbst-/Fremdbewertung möglich) und beurkundet (Überschreiten von 300, 400 oder 500 Punkten). 3. Stufe: Preisverleihung über die Bewertung durch Teams von Preis-Assessor/inn/en und einer Jury.	Ja, Informationen im Netz: <a href="http://www.deutsche-efqm.de">http://www.deutsche-efqm.de</a>	Bildungseinrichtungen haben folgende Stufen erreicht: Committed to Excellence: 15 Auf den anderen Stufen: 0	EFQM ist kein Zertifizierungsverfahren, sondern ein Total Quality Management (TQM), welches den Prozess in den Vordergrund stellt. EFQM identifiziert und benennt mit den acht Grundkonzepten der Excellence die wesentlichen Erfolgsfaktoren für Organisationen. Konkretisierungen müssen individuell sein, eine Reifegradbestimmung ermöglicht aber den Vergleich mit anderen. In ganzheitlichen Selbstbewertungen werden Stärken und Schwächen identifiziert und Prioritäten für Verbesserungs- und Veränderungsprojekte gesetzt.
<b>Regional- bzw. Vereins- bzw. Verbandsspezifische Qualitätsmodelle</b>								
<b>Arbeitsgemeinschaften für berufliche Fortbildung Baden Württemberg</b> <a href="http://www.fortbildung.bw/wb/09_bildungsanbieter/12_argen/extra_sites/qualitaet.php">http://www.fortbildung.bw/wb/09_bildungsanbieter/12_argen/extra_sites/qualitaet.php</a> <b>Ansprechpartner:</b> Herr Mücke herbert.muecke@wm.bwl.de 0711 - 123 246 6	Nicht zutreffend, da es kein Zertifizierungsverfahren ist.	Keine	Nein	Nein	Nein.	Ja, Informationen im Netz: <a href="http://www.fortbildung-bw.de/wb/09_bildungsanbieter/03_zertifizierung_qm/index.php?lvi=628">http://www.fortbildung-bw.de/wb/09_bildungsanbieter/03_zertifizierung_qm/index.php?lvi=628</a>	ca. 1 200 Weiterbildungsträger in Baden-Württemberg haben sich in 34 regionalen Arbeitsgemeinschaften organisiert - freiwillige Selbstverpflichtung.	Voraussetzung: Die Einrichtung muss als Träger beruflicher Weiterbildung mindestens 3 Jahre im Gebiet der Arge am Markt sein. Das Modell entspricht einer Selbstverpflichtung.
<b>Siegel Qualitätsgeprüfte Weiterbildung Weiterbildung Hessen e.V.</b> <a href="http://www.wb-hessen.de">http://www.wb-hessen.de</a> <b>Ansprechpartnerin:</b> Frau Ulreich ulreich@wb-hessen.de 069 - 915 012 90	4 bis 6 Wochen	Gestaffelt nach Vorjahresumsatz: weniger als € 300 000 Umsatz = € 250 mehr als € 5 Mio. Umsatz = € 2 500	Nein	Nein	Ja, es wird nach Evaluierung durch ehrenamtliche Gutachter/Innen auf Beschluss des Vorstands ein Qualitätssiegel vergeben. (Die Gutachter/Innen verfügen über langjährige Erfahrung im Bildungsbereich, meist Leitende von Einrichtungen.)	Ja, Kriterienkatalog und Checklisten, getrennt nach politischer und beruflicher Weiterbildung: <a href="http://www.wb-hessen.de/index.php?id=download0">http://www.wb-hessen.de/index.php?id=download0</a>	212 Einrichtungen sind Mitglied und auch nach dem Modell zertifiziert (Stand 23. Juni 2006).	Zweck des Vereins ist es, den Verbraucherschutz im Bereich der Weiterbildung in Hessen zu fördern, die Qualität in der Weiterbildung zu fördern und zu sichern und die Teilnehmenden an Bildungsveranstaltungen der Vereinsmitglieder durch verbindliche Qualitätsstandards zu schützen. Voraussetzung: Sitz der Einrichtung in Hessen und die Bereitschaft, sich auf die vom Verein entwickelten Qualitätsstandards zu verpflichten.
<b>Hamburger Prüfsiegel</b> <a href="http://weiterbildung-hamburg.com/qualitaet/qu_01.asp">http://weiterbildung-hamburg.com/qualitaet/qu_01.asp</a> <b>Ansprechpartner:</b> Herr Krüger krueger@weiterbildung-hamburg.de 040 - 280 846 0	Von Einrichtung zu Einrichtung unterschiedlich.	Gestaffelt nach Vorjahresumsatz: weniger als € 300 000 Umsatz = € 365 mehr als € 5 Mio. Umsatz = ca. € 9 000	Nein	Nein	Ja, alle 3 Jahre Intervallprüfung durch Weiterbildung Hamburg e.V.: Ehrenamtliche Gutachter/Innen, die intern geschult wurden.	Ja, Informationen im Netz: <a href="http://weiterbildung-hamburg.com/qualitaet/qu_01.asp">http://weiterbildung-hamburg.com/qualitaet/qu_01.asp</a>	200 Einrichtungen	Voraussetzung: Sitz in Hamburg

Modelle	Dauer der Bearbeitung	Kosten	Muss Beratung in Anspruch genommen werden?	Ist eine interne Qualifizierung notwendig?	Externe Zertifizierung	Gibt es öffentlich zugängliche Hilfsmittel und Informationen?	Anzahl der Einrichtungen	Kurzbeschreibung/ Kernaussage/ Zugangsvoraussetzung
<b>Regional- bzw. Vereins- bzw. Verbandsspezifische Qualitätsmodelle</b>								
<b>Qualitätsgemeinschaft Berufl. Weiterbildung Region Köln</b> <a href="http://www.weiterbildung-koeln.de">http://www.weiterbildung-koeln.de</a> <b>Ansprechpartnerin:</b> Frau Roth brigitte.roth@koeln.ihk.de 0221 - 164 062 2	1 Jahr	€ 150/Jahr	Nein, die IHK Köln bietet aber kostenlose Beratung an.	Nein	Ja, bei Aufnahme und bei Beschwerden (z.B. von Teilnehmenden); zusätzlich 10 Träger pro Jahr durch Losverfahren. Die Zertifizierung erfolgt durch ein Qualitätssicherungs-Gremium (geloste Mitglieder).	Ja, Informationen im Netz: <a href="http://www.weiterbildung-koeln.de/ueber_uns/qualitaetsicherung.htm">http://www.weiterbildung-koeln.de/ueber_uns/qualitaetsicherung.htm</a>	120 Einrichtungen	Vorraussetzung: Sitz im IHK Bezirk Köln, hauptsächlich berufliche Weiterbildung. Das Modell wurde von CERTQUA zertifiziert.
<b>Qualitätszertifikat des Volkshochschulverbandes Baden Württemberg</b> <a href="http://www.vhs-bw.de/qualitaet/">http://www.vhs-bw.de/qualitaet/</a> <b>Ansprechpartner:</b> Herr Zierer zierer@vhs-bw.de 0711 - 759 002 9	Max. 2 Jahre	Kosten für externe Zertifizierung: € 460 für Mitglieder des VHS-Verbandes.	Nein, es gibt aber die Möglichkeit einer telefonischen oder persönlichen Beratung.	Ja, 4-tägige Fortbildung für die Qualitätsbeauftragten.	Ja, durch Gremium alle 3 Jahre; Zusammensetzung: 2 Wissenschaftler/innen, 2 VHS-Leitende, 2 Vertreter/innen des VHS-Verbandes, 1 Teilnehmer-Vertreter/in	Ja, Informationen im Netz: Das Prozessmodell der Qualitätsentwicklung: <a href="http://www.vhs-bw.de/qualitaet/pdf_dateien/ProzessmodellQualitaet3.rtf">http://www.vhs-bw.de/qualitaet/pdf_dateien/ProzessmodellQualitaet3.rtf</a> Ergebnisse der Evaluation: <a href="http://www.vhs-bw.de/projekte/Qualitaetsentwicklung.htm">http://www.vhs-bw.de/projekte/Qualitaetsentwicklung.htm</a>	54 VHS zertifiziert, weitere ca. 30 VHS befinden sich im Prozess.	Orientiert sich an EFQM Committed to Excellence; Einrichtung einer Qualitätsgruppe; Stärken-Schwächen-Analyse; Durchführung von Verbesserungsprojekten
<b>Qualitätsgrundsätze des Wuppertaler Kreises e.V</b> <a href="http://www.wkr-ev.de">www.wkr-ev.de</a> <b>Ansprechpartner:</b> Herr Loewe loewe@wkr-ev.de 0221 - 372 018	1 bis 2 Jahre, in denen die Einrichtung beobachtet wird.	Keine	Nein	Nein	Ja, einmalig durch Wuppertaler Kreis: Mitglieder und Vorstand entscheiden über die Aufnahme.	Ja, Informationen im Netz: <a href="http://www.wkr-ev.de/t_qualit.htm">http://www.wkr-ev.de/t_qualit.htm</a>	52 Einrichtungen	Hohe formale Mitgliedsvoraussetzungen (Wirtschaftsnähe); Begrüßt die Zertifizierung nach ISO.
<b>ZAW Qualitätssiegel</b> <a href="http://www.zaw-mv.de">http://www.zaw-mv.de</a> <b>Ansprechpartner:</b> Herr Böttcher zaw@zaw-mv.de 03991 - 150 218	2 bis 3 Wochen	€ 1 240/Jahr (Mitgliedsbeitrag)	Nein, Beratung wird kostenlos durch den Verein angeboten.	Nein	Ja, alle 2 Jahre durch den Verein (Gutachterkommission), verliehen wird ein Qualitätssiegel.	Ja, Informationen im Netz: <a href="http://www.zaw-mv.de/pdf/zawSiegel.pdf">http://www.zaw-mv.de/pdf/zawSiegel.pdf</a>	43 Mitglieder	Die Mitglieder des ZAW geben eine Verpflichtungserklärung über die Anerkennung und Umsetzung konkreter, operationaler Qualitätskriterien ab und praktizieren gleichzeitig eine systematische "soziale Kontrolle" durch enge Zusammenarbeit, Engagement und Vertrauen.