

## **BLK-Projekt „Lern-EN – Aufbau eines regionalen Netzwerks zum Lernen und Selbstlernen im Ennepe-Ruhr-Kreis“**

### **Zwischenbericht**

#### **Die wichtigsten wissenschaftlichen Ergebnisse und andere wesentliche Ereignisse, Stand des Transfers der Modellversuchsergebnisse sowie Vergleich des Vorhabens mit der ursprünglichen Planung:**

##### ***Veranstaltungen 2003***

22. Juli 03: Info-Veranstaltung für MitarbeiterInnen bei Weiterbildungseinrichtungen in der Region zu dem Thema: „Kommunikationsschulung für MitarbeiterInnen in der Altenpflege“

*Ziel der Veranstaltung war, Weiterbildungseinrichtungen, die Kommunikationsschulungen in der Altenpflege anbieten wollen, von den Ergebnissen einer vom Projekt Lern-EN durchgeführten Kommunikationsschulung in der Boecker-Stiftung in Witten zu berichten und das vorliegende Schulungsmaterial als mögliche Grundlage für die Entwicklung eigener Angebote vorzustellen.*

*Die Kommunikationsschulung umfasste insgesamt vier Schulungsmodule, die nach einer Evaluation des Weiterbildungsbedarfs im Bereich Kommunikation bei PflegemitarbeiterInnen in der Boecker-Stiftung konzipiert wurden:*

- *Kommunikation mit Bewohnerinnen und Bewohnern*
- *Biografiearbeit mit Bewohnerinnen und Bewohnern und deren Angehörigen*
- *Nutzung des Internets für die Arbeit in der Altenpflege*
- *Die Pflegedokumentation – was schreibe ich wie?*

*Zielsetzung war zu ermitteln,*

- *inwieweit im Altenpflegebereich Bedarf an Kommunikationsschulungen besteht,*
- *was von Seiten der Heimleitung, der Pflegedienstleitung und den MitarbeiterInnen unter „Passgenauigkeit“ verstanden wird,*
- *wie Weiterbildungskonzepte zu konzipieren sind,*
- *welche Erwartungen an Weiterbildungsangeboten bestehen.*

*(s. dazu auch den Zwischenbericht 2003)*

*Die Veranstaltung hatte 10 Teilnehmerinnen, u. a. Lehrerinnen des Berufskollegs Ennepetal, bei dem Altenpflege einen neuen Schwerpunkt in der Sozialpädagogik bildet, sowie die Geschäftsführerin der QuaBeD (Qualifizierungs- und Beschäftigungsgesellschaft des Diakonischen Werks), die gemeinsam mit der VHS Witten-Wetter-Herdecke eine Qualifizierungsmaßnahme für Gesellschafterinnen in Altenheimen plante, die zur Zeit mit ca. 20 Teilnehmerinnen durchgeführt wird (s. Anlage).*

28. November 03: Workshop „Evaluation leicht gemacht? Strategien und methodische Ansätze für die Selbst- und Fremdevaluation von Projekten“

*Geleitet wurde der Workshop von Frau Professor Christine Zeuner, Professorin für Erwachsenenbildung/Weiterbildung an der Universität Flensburg, zu deren*

wissenschaftlichen Schwerpunkten betriebliche Weiterbildung, Netzwerkforschung und Evaluationsforschung gehört.

Einen Workshop zu dem Thema Evaluation anzubieten, hatte sich ergeben aus dem am 21. Januar 2003 statt gefundenen Workshop „Das Hartz-Konzept – Welche neuen Handlungsfelder und Zielgruppen ergeben sich für Weiterbildungs- und Beschäftigungs- und Qualifizierungseinrichtungen?“ Dabei war von den TeilnehmerInnen kritisch angemerkt worden, dass mit dem ökonomisch definierten Kriterium „Vermittlungsquote“ die Qualität einer Maßnahme nur unzureichend beurteilt werden kann. Folgerichtig stand bei diesem Workshop Evaluation aus der Subjekt orientierten Perspektive im Vordergrund. Ziel war auch, für ProjektmitarbeiterInnen ein Praxis orientiertes Instrumentarium für ihr Berichtswesen bereit zu stellen. Die Teilnehmenden waren MitarbeiterInnen Arbeitsmarkt orientierter Projekte bzw. des Kreissozialamtes in Schwelm (s. Anlage).

### 23. September 03: Info-Veranstaltung „Aktives Beschwerdemanagement“

In Zusammenarbeit mit dem Stellvertretenden Direktor der VHS Witten-Wetter-Herdecke, Herrn Rainer Wagner, wurde MitarbeiterInnen der VHS WWH im Kontext der Qualitätsdebatte „Aktives Beschwerdemanagement“ vorgestellt, v.a. auch im Hinblick darauf, wie eine systematische Edv gestützte Erfassung, Bearbeitung und Auswertung möglich ist. Von dem vorhandenen Beschwerdemanagement an der VHS WWH ausgehend, wurde die Notwendigkeit einer neuen Sicht auf Beschwerden von „Kunden“ entwickelt und reflektiert, wie sich parallel dazu interne Veränderungen in der Organisation aufbauen müssen. Um die Partizipation der MitarbeiterInnen sicher zu stellen, so ein Ergebnis der Veranstaltung, sollte eine Befragung durchgeführt werden, denn „Voraussetzung für ein aktives Beschwerdemanagement bei der VHS WWH ist eine lösungsorientierte interne Kommunikation“. Die Befragung wurde im Dezember 2003 durchgeführt, die Auswertungsergebnisse liegen noch nicht vor (s. Anlage).

### 17. Dezember 03: Info-Veranstaltung „Die Suchmaschine Weiterbildung NRW und regionale Beratungs- und Beschwerdezentren – Welchen Nutzen bringen sie?“

Gemeinsam mit dem Stellvertretenden Direktor der VHS WWH und Herrn Epping vom Landesinstitut für Qualifizierung (Soest) wurden zu dieser Veranstaltung MitarbeiterInnen der Weiterbildungseinrichtungen im EN-Kreis eingeladen. Herr Wagner informierte darüber, wie das Beratungs- und Beschwerdemanagement der VHS WWH aufgebaut sein soll. Herr Epping, der zu der Arbeitsgruppe „Suchmaschine Weiterbildung NRW“, bestehend aus MitarbeiterInnen des LfQ und des MWA, NRW gehört, berichtete über den Stand der Entwicklung der Suchmaschine, wie sie Daten erfasst und welche Auswirkungen das auf die Weiterbildungseinrichtungen haben wird: Mit der Suchmaschine soll die Transparenz auf dem Weiterbildungsmarkt erhöht und das Prinzip des Teilnehmerschutzes gestärkt werden. Ziel der Veranstaltung war, die Suchmaschine Weiterbildung in der Region bekannt zu machen und auftretende Fragen zu diskutieren.

(s. Anlage, eine ausführliche Erläuterung zur Suchmaschine ist in dem Skript „Just Another Database“).

## 22. Januar 04: Workshop „Qualität in der zukünftigen Weiterbildung“

*Der Workshop, zu dem MitarbeiterInnen der VHS WWH eingeladen waren, wurde von dem Leiter der VHS Buxtehude, Herrn Wolf Rosenzweig, moderiert. Dieser Workshop ist im Kontext des Zertifizierungsprozesses „Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung“ (LQW 2) der VHS WWH zu sehen. Da die VHS Buxtehude die Qualitätsentwicklung und -testierung nach LQW bereits vollzogen hat, konnte Herr Rosenzweig den bereits bestehenden Arbeitsgruppen Praxis bezogene Unterstützung geben (s. Anlage).*

## 04. März 04: Workshop „Kundenkommunikation zwischen Marketing und Qualitätssicherung“

*Die Einladung an MitarbeiterInnen der Weiterbildungseinrichtungen in der Region ist erfolgt. Fachlich geleitet wird der Workshop von Herrn Dipl. Psych. Gerhard Tinnefeldt aus Bochum, der praktisch und wissenschaftlich zu dem Thema Beschwerdemanagement bei Non Profit – Unternehmen gearbeitet hat (s. Anlage).*

### **Zum Stand des Transfers der Modellversuchsergebnisse:**

Transparenz der Bildungsangebote:

Broschüre „Weiterbildung im Ennepe-Ruhr-Kreis“ (Februar 04, 2. aktualisierte Ausgabe)

*Die Broschüre dient der „inneren Transparenz“: Die Weiterbildungseinrichtungen erhalten damit bessere Möglichkeiten, Angebotslücken und mögliche Kooperationsfelder zu finden. Die aktualisierte Broschüre wird im März an die regionalen Weiterbildungseinrichtungen und Sozial- und Arbeitsämter geschickt (s. Jahresbericht 2003, s. Anlage).*

Entwicklung von Schulungsmodulen „Kommunikation in der Altenpflege“:

*Um zu einer Zielgruppenerweiterung für Weiterbildung zu gelangen, ist es 2003 zu einem Teilprojekt zwischen dem Projekt und einem Altenpflegeheim gekommen. Es wurde ein Konzept für die Kommunikationsschulung für Mitarbeiterinnen im Pflegebereich entwickelt, das sich konsequent an dem Weiterbildungsbedarf der Einrichtung orientiert. Inzwischen wurde die Dokumentation beendet (sie umfasst auch Empfehlungen für Weiterbildungseinrichtungen, die selbst eine Kommunikationsschulung für Mitarbeiterinnen im Pflegebereich entwickeln wollen) und als CD den Weiterbildungseinrichtungen über die Info-Dienste des Landesamts für Qualifizierung und der Volkshochschulen NRW angeboten. Bis zum jetzigen Zeitpunkt wurden 14 CD NRW-weit verschickt (s. Anlage).*

Points of Information – das Internet-Café als Selbstlernzentrum

*In Kooperation mit der „Walze“ wurde 2002 begonnen, das Internet-Cafe der Walze zu einem „Informations- und Selbstlernzentrum“ umzustrukturieren, wobei der Schwerpunkt sich immer stärker auf „Selbstlernen“ verlagerte (s. Jahresbericht 2003). Mit diesem Teilprojekt sollte SchülerInnen der Schulabschlussklassen der VHS WWH wie auch der*

*umliegenden Schulen die Möglichkeit gegeben werden, Lernen mit Lernsoftware selbstständig oder im Klassenverband zu praktizieren. Dieses Angebot wurde, wenn auch zögerlich, angenommen.*

*Im Mai 2003 liefen jedoch die ABM-Stellen der Walze-MitarbeiterInnen für die Betreuung des Internet-Cafés aus, und neue Stellen wurden nicht eingerichtet. Teilweise wurde der Betrieb mit ehrenamtlich arbeitenden Betreuern aufrecht erhalten. Die Öffnungszeiten wurden so erheblich reduziert (geöffnet ist das Internet-Café nicht mehr ab 13.00 Uhr oder nach Absprache auch früher, sondern erst ab 16.00 Uhr), dass das Angebot besonders für die SchülerInnen der umliegenden Schulen nicht mehr attraktiv ist. Die für August 2003 geplante Evaluation der Nutzung des Internet-Cafés wurde wegen der veränderten Bedingungen nicht durchgeführt.*

#### Internet-Seite

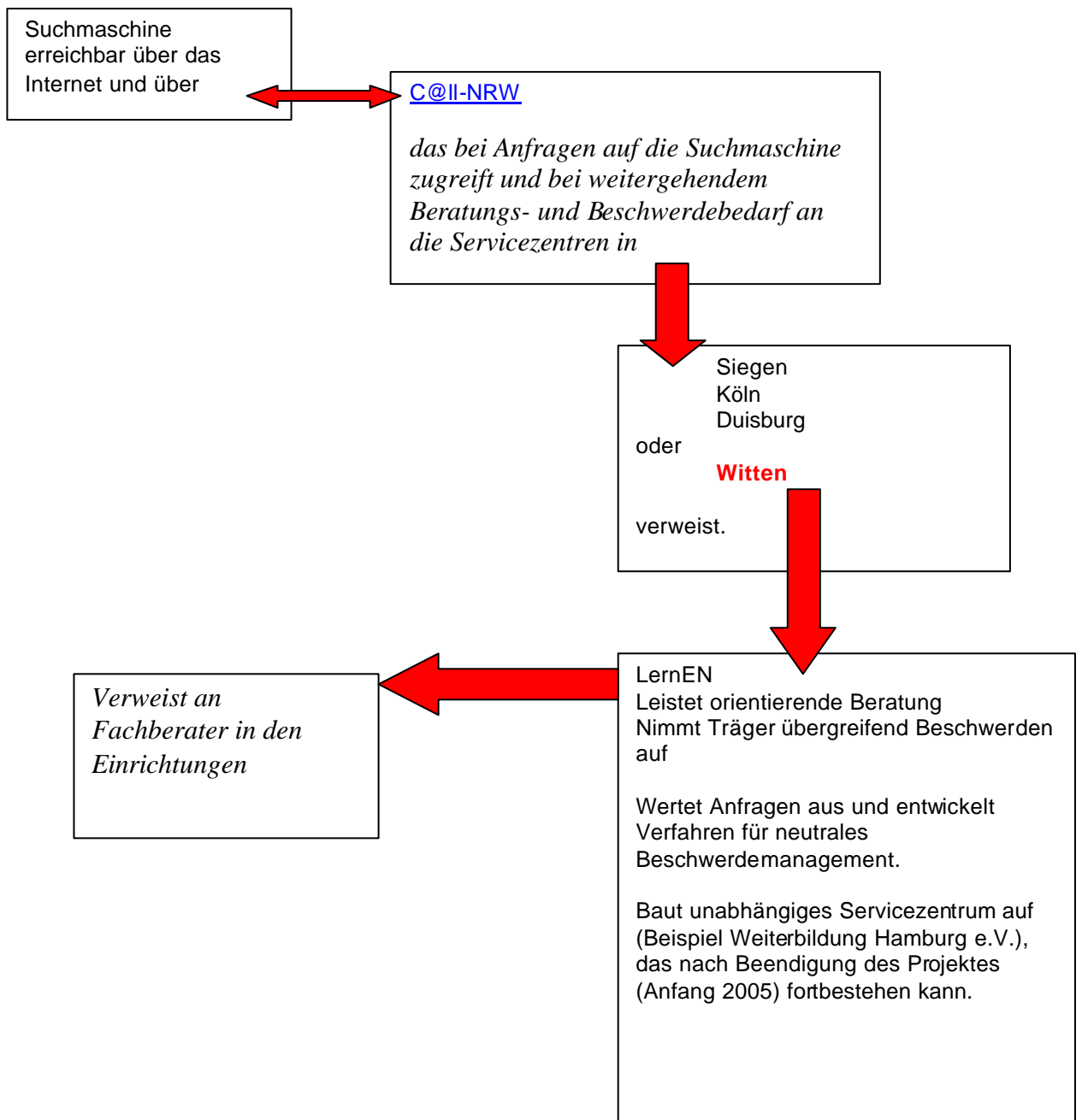
*Die Internet-Seite des Projekts wurde aktualisiert, ergänzt und neu gestaltet: Die aktualisierte Broschüre „Weiterbildungseinrichtungen im EN-Kreis“ steht dann als Download zur Verfügung, ebenso die Kommunikationsschulung für MitarbeiterInnen. Auf Wunsch des Beirats erfolgte eine Verlinkung mit den Kooperationspartnern.*

**Haben sich die Aussichten für die Erreichung der Ziele des Vorhabens innerhalb des angegebenen Ausgabenzzeitpunkts gegenüber dem ursprünglichen Antrag geändert? Sind inzwischen von dritter Seite Ergebnisse bekannt geworden, die für die Durchführung des Vorhabens relevant sind?**

Vom Weiterbildungs-Call-Center zum Regionale n Beratungs- und Beschwerdezentrum:

*Kurz nach Abschluss des Jahresberichts 2003, als die Umsetzung unseres Vorhabens, ein Weiterbildungs-Call-Center einzurichten, schon sehr weit gediehen war, gaben zwei Planungsgespräche mit Mitarbeitern des MWA und des LfQ unserem Projekt eine neue Richtung. Ziel ist nun der Aufbau eines Beratungs- und Beschwerdezentrams. Das von uns so favorisierte WCC wird als Weiterbildungs-Hotline auf NRW-Ebene übertragen, während der Aufbau einer Datenbank durch die Einrichtung der Suchmaschine Weiterbildung NRW als überflüssig angesehen wird (eine Beschreibung der Änderung des Projektvorhabens im Hinblick auf die inhaltliche und zeitliche Planung ist in unserem Skript „Just Another Database“ nachzulesen, s. Anlage)*

*Es ergibt sich folgende Struktur:*



### **Zu 5: Sind oder werden Änderungen in der Zielsetzung notwendig?**

Unmittelbares Ziel zur Fortführung des Projektes Lern-EN ist der Aufbau eines regionalen Beratungs- und Beschwerdezentrams (BBZ). Eine Anschubfinanzierung (Betriebsmittel) dazu wird durch das MWA geleistet. Wie das Beratungs- und Beschwerdezentrum auf Dauer – also auch nach Ende der Projekt-Laufzeit - zu finanzieren ist, muss von den Projektbeteiligten analysiert werden: Unerlässlich ist aus unserer Sicht die Einrichtung einer hauptamtlichen Personalstelle, die durch einen im Bereich Beratungs- und Beschwerdemanagement qualifizierten Mitarbeiter zu besetzen ist.

Es sollte ebenso überlegt werden, ob bzw. inwieweit es sinnvoll ist, die Leistungen eines BBZ auf eine umfassende Karriereberatung auszuweiten. Eine solche Weiterentwicklung böte die Möglichkeit, nicht nur Weiterbildungsberatung, sondern ebenso Berufsberatung zu leisten. In jedem Fall müsste zur Professionalisierung einer Beratung der Bereich Zertifizierung informell erworbener Kompetenzen in Angriff genommen werden.

### **Geplante Entwicklungsschritte des Projektes Lern-EN:**

1. Die Mitglieder des pädagogischen Beirates gründen einen Pädagogischen Rat für Qualität (PRQ).
2. Der PRQ konzipiert einen Kooperationsvertrag (Verfassung) für einen regionalen Kooperationsverbund von WBE (Qualitätsnetzwerk), in dem sich die WBE zur Einhaltung gemeinsam erarbeiteter Mindestqualitätsstandards verpflichten.
3. Der PRQ erarbeitet gemeinsam mit den WBE einen Kanon von Mindestqualitätsstandards.
4. Der PRQ installiert ein BBZ mit einem hauptamtlichen Beschwerdemanager und erarbeitet gemeinsam mit diesem ein Verfahren zur Behandlung von Beschwerden.
5. Der PRQ wählt ein Gremium, das (bei Beschwerden) überprüft, ob die WBE die Mindestqualitätsstandards einhalten (Qualitätssicherungsinstanz = QSI).
6. Der PRQ bildet die Mitarbeiter dieser QSI zu Beratern aus, die WBE im Hinblick auf Qualitätssicherung beraten.
7. Der PRQ erarbeitet ein Gütesiegel, das bei bestandener Überprüfung (externe Evaluation) der WBE ein Zertifikat verleiht und sie als Mitglied in das Qualitätsnetzwerk aufnimmt.
8. Der PRQ erarbeitet ein Verfahren für die QSI zum Umgang mit Beschwerden.

### **Möglicher Ablauf eines Beschwerdeverfahrens:**

1. Weiterreichung der schriftlichen Beschwerde an die QSI
2. Schriftliche Bestätigung der Beschwerde durch die QSI und Übersendung des Formulars „Erklärung zur Aufhebung der Anonymität“ mit der Bitte um Rücksendung
3. Festsetzung der Betreuung des weiteren Verfahrens
4. Der Betreuer nimmt schriftlich Kontakt mit dem Beschwerdeführer auf
5. Im Falle der Aufhebung der Anonymität schickt der Betreuer die Originalbeschwerde an die entsprechende WBE mit der Bitte um Rückmeldung innerhalb von 14 Tagen

- a) Erfolgt keine Stellungnahme durch die WBE, bittet der Betreuer erneut fernmündlich oder schriftlich um Stellungnahme und verlangt gleichzeitig einen Besuchstermin bei der betroffenen WBE.
  - b) Erfolgt eine Stellungnahme durch die WBE und gibt es Anzeichen für einen Verstoß gegen die festgesetzten Mindestqualitätsstandards (MQS), setzt der Betreuer ein Besuchstermin innerhalb von 3 Wochen bei der WBE fest.
  - c) Erfolgt eine Stellungnahme, aus der glaubhaft hervorgeht, dass ein Verstoß gegen die MQS nicht vorliegt (z. B. durch Vorlage eines Beurteilungsbogens von Kursteilnehmern), wird dies protokolliert und dem QSI schriftlich vorgelegt. Kommt das QSI zu der Auffassung, dass kein Verstoß vorliegt, wird dieses Ergebnis der betroffenen WBE schriftlich mitgeteilt. Der gesamte Vorgang mit allen Unterlagen wird von der QSI aufbewahrt (Ende des Vorgangs).
6. Mindestens zwei Mitglieder der QS-Instanz (Betreuer und ein weiteres Mitglied) besuchen die betroffene WBE und prüfen, ob ein Verstoß gegen die MQS vorliegt.
  7. Um eine vorurteilsfreie Einschätzung zu gewährleisten, hat die QSI Zugang zu allen Unterlagen, die zur Beurteilung des Beschwerdefalles notwendig sind. Diese Einschätzung liegt bei den Evaluatoren.
  8. Die wesentlichen Ergebnisse des Besuches werden protokollarisch festgehalten und der WBE vorgelegt.
  9. Zeigt die externe Evaluation (Prüfung), dass die WBE gegen die MQS verstoßen hat, gilt folgendes Verfahren:
    - Die WBE verpflichtet sich, die festgestellten Mängel im Rahmen einer angemessenen Frist zu beheben. Nach Ablauf der Frist findet eine erneute Prüfung durch zwei Mitglieder der QS-Instanz statt. Im Falle eines Fortbestandes der Mängel beschließt die QSI weitere Maßnahmen:
      - Die QSI spricht eine Verwarnung aus
      - Die QSI verweigert die Gewährung eines Gütesiegels
      - Die QSI schließt die WBE aus dem Qualitätsnetzwerk aus
  10. Die QSI informiert die betroffene WBE schriftlich über den Beschluss
  11. Die QSI informiert den Beschwerdeführer schriftlich über das Ergebnis der Prüfung und die ggf. beschlossenen Maßnahmen
  12. Der gesamte Beschwerdevorgang mit allen Unterlagen wird beim QSI aufbewahrt.

Es ist zu überlegen, ob es sinnvoll ist, eine dem QSI übergeordnete Instanz mit Aufsichtsfunktion (bestehend aus den Leitern der im Qualitätsnetzwerk organisierten WBE) einzurichten, die dann letztlich die Ordnungsmaßnahmen übernehme. Die QSI hätte in diesem Falle nur Vorschlagsrecht hinsichtlich von Ordnungsmaßnahmen.

Da in diesem BBZ (Service-Center) umfassende Daten der Weiterbildungseinrichtungen gespeichert werden, stellt sich die Frage, ob es sinnvoll ist, in diesem Service-Center auch eine eigene Zertifizierungsstelle einzurichten. Denn Priorität des Beschwerdemanagements dürfte die Gewährleistung eines Mindestqualitätsstandards (MQS) sein. Dies ist aber nur möglich, wenn eine Qualitätssicherungs-Instanz (QSI) Beschwerden hinsichtlich einer Verletzung dieser Mindeststandards evaluiert bzw. überprüft. Die Mitglieder dieser QSI werden durch ein Aufsichtsgremium (bestehend aus den Leitern der im Qualitätsnetzwerk organisierten) gewählt.

## Mögliche Anschluss-Projekte

### **1. Weiterbildungspass mit Zertifizierung informell erworbener Kompetenzen**

- Familienkompetenzen als Potenzial einer innovativen Personalentwicklung (PE)
- Ausweitung der Weiterbildungs-Beratung auf eine umfassende Karriere-Beratung
- Übergang Schule und Beruf

### **2. Qualitätstestierung in der Weiterbildung**

### **3. Aufbau eines Zertifizierungsverfahrens innerhalb des BBZ**

## **Zu 6: Im Berichtszeitraum des Projekts erstellte Materialien/Publikationen**

(s. Anlage)

CD ROM zu Kommunikation in der Altenpflege – 4 Schulungsmodule

Weiterbildungsbroschüre (WBE im Ennepe-Ruhrkreis)

März 2004

Dagmar Oeser  
(Projektleitung)

Dr. Günter Dresselhaus  
(Projektleitung ab 15. 02. 04)

Bernd Wickert-König  
(edv-Koordinierung)



**Ergänzung zu Punkt 6:**