



QUALITÄTSMANAGEMENT

des
**Qualitätsgemeinschaft
Berufliche Weiterbildung
Region Köln e. V.**

Inhalte:

	Seite
Qualitätsgemeinschaft Berufliche Weiterbildung Region Köln e. V.	3
Organisation der Qualitätsgemeinschaft	4
1. Struktur der Qualitätsgemeinschaft	5
1.1 AK Qualität	5
1.1.1 Qualitätssicherungsgremium	5
1.1.2 AG Zertifizierung	6
1.2 AK Öffentlichkeitsarbeit	7
1.2.1 AG Homepage	7
1.3 AK Weiterbildungsmesse	9
1.4 AK Weiterbildungspolitik und öffentliche Finanzierung	10
1.5 Vertretung der Mitgliedsunternehmen in den Arbeitskreisen, Wahl der Moderator/-innen der Arbeitskreise Qualität, Öffentlichkeitsarbeit, Weiterbildungspolitik/öffentliche Finanzierung	11
2. Leitbild	12
3. Präambel	12
4. Verpflichtungserklärung	13
Schiedsabrede	14
5. Qualitätskriterien	
5.1 Transparenz des Angebotes	15
5.2 Qualifikation der Lehrkräfte	15
5.3 Ausstattung	16
5.4 Teilnehmerbefragungen	16
5.5 Teilnahmebescheinigungen	16
5.6 Vertragsgestaltung	17
5.7 Beschwerdemanagement	17
6. Qualitätssicherungsverfahren	18
6.1 Aufnahmeverfahren	18
6.2 Beschwerdeverfahren	20
6.3 Ruhende Mitgliedschaft	21
6.4 Verfahren Trägerprüfung	22
6.5 Ausschlussverfahren	23
6.6 Internes Beschwerdemanagement	24

Qualitätsgemeinschaft Berufliche Weiterbildung Region Köln e. V.

Der Qualitätsgemeinschaft Berufliche Weiterbildung Region Köln e. V. (nachfolgend als QG bezeichnet) ist Nachfolger der Qualitätsgemeinschaft Berufliche Weiterbildung Region Köln, die sich 1991 (zunächst unter der Bezeichnung "Arbeitskreis Berufliche Weiterbildung Region Köln") unter Geschäftsführung der Industrie- und Handelskammer zu Köln zusammengeschlossen hat. Er umfasst heute ca. 120 überwiegend private Bildungseinrichtungen aus Köln und Umland mit Bildungsangeboten aus allen Bereichen beruflicher Qualifizierung.

Die wesentlichen Ziele der QG gemäß Leitbild und Präambel sind die Sicherung, kontinuierliche Weiterentwicklung und Förderung von Qualität und Transparenz in der beruflichen Weiterbildung. Verschiedene Arbeitskreise und Arbeitsgruppen (siehe beigefügte Grafik sowie nachfolgende Profile der Arbeitskreise) sind mit der Realisierung dieser Ziele beauftragt. Im Dezember 2005 hat die QG die Wirksamkeit ihres Qualitätssicherungssystems erfolgreich durch die CERTQUA Gesellschaft der Deutschen Wirtschaft zur Förderung und Zertifizierung von Qualitätssicherungssystemen in der Beruflichen Bildung mbH zertifizieren lassen. Im Dezember 2008 erfolgte die Rezertifizierung. Im Juni 2009 wurde die QG in einen eingetragenen Verein umgewandelt. Der Verein verfügt über eine Satzung und eine Geschäftsordnung.

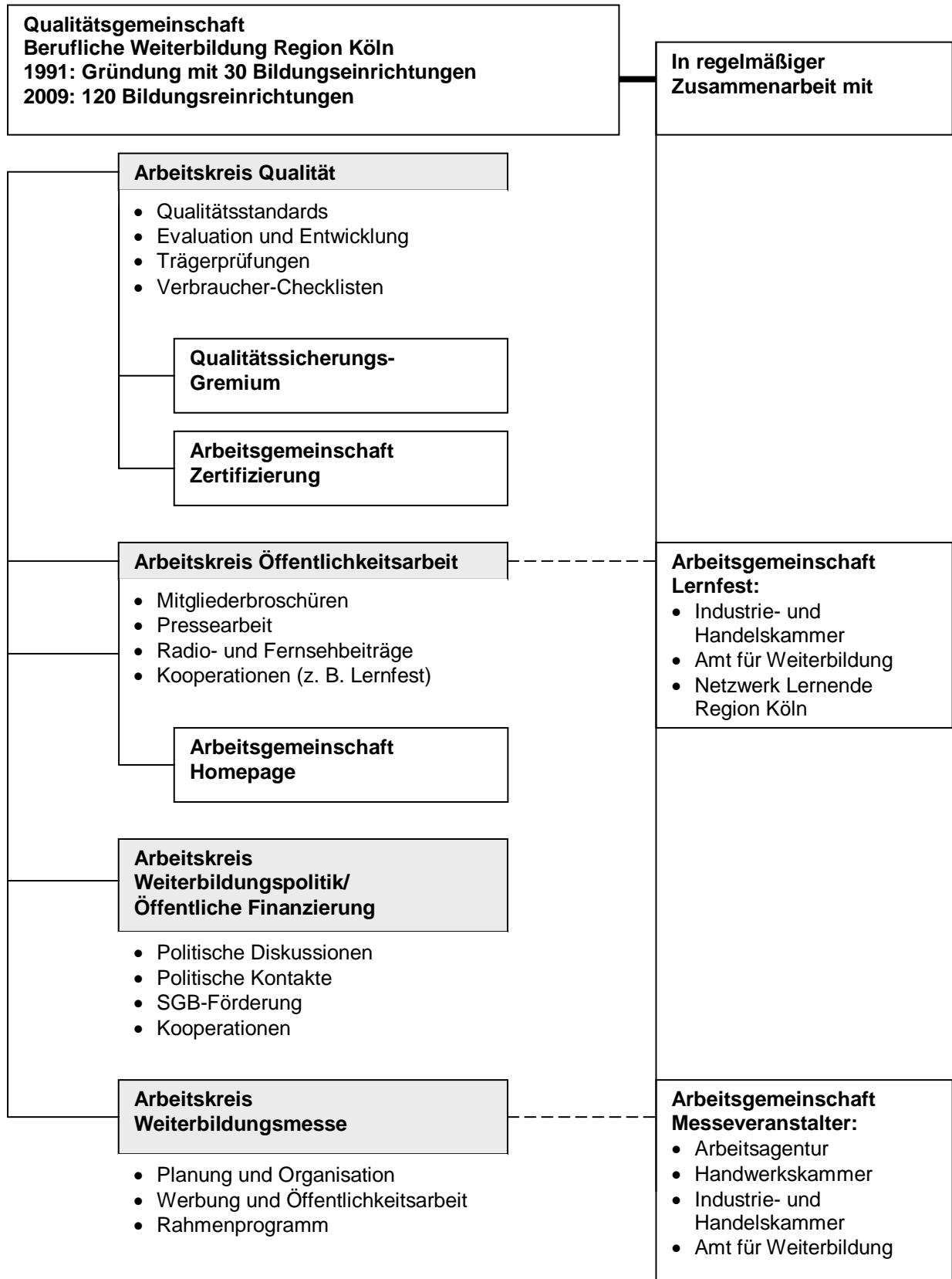
Die strategische Ausrichtung des Vereins wird durch die Mitgliederversammlung definiert. Die operative Arbeit erfolgt in den Arbeitskreisen und Arbeitsgruppen sowie im Qualitätssicherungsgremium. Es wird erwartet, dass die Mitglieder sich an der Vereinsarbeit aktiv beteiligen und insbesondere in den Arbeitskreisen mitwirken.

Die Gesprächsthemen und Beschlüsse aller Sitzungen werden in Form von Protokollen dokumentiert und allen Mitgliedern auf der Mitgliederseite der eigenen Webseite www.weiterbildung-koeln.de der Qualitätsgemeinschaft zugänglich gemacht. Die Sitzungen selbst sind offene Veranstaltungen, an denen jedes Mitglied teilnehmen kann und deren Termine ebenfalls auf der Internetseite der Qualitätsgemeinschaft frühzeitig bekanntgegeben werden.

Voraussetzungen für die Mitgliedschaft in der QG sind die Einhaltung der von der QG festgelegten Qualitätsstandards sowie der (infrastrukturellen) Trägervoraussetzungen. Neue Mitglieder müssen ein geregeltes Aufnahmeverfahren mit einjähriger Anwartschaft durchlaufen. Erst nach Unterzeichnung der Verpflichtungserklärung und positiver abschließender Prüfung der Anwartschaft durch die QG gelten sie als Mitglieder und dürfen uneingeschränkt an allen Aktivitäten und Beschlussfassungen der QG teilnehmen. Einzelheiten regeln die Satzung und das Qualitätsmanagement des Vereins.

Die QG ist Mitglied des Trägervereins Lernende Region - Netzwerk Köln e. V.

(Stand: Juni 2009)



1. Struktur der Qualitätsgemeinschaft

1.1 AK Qualität

Ziele

Kontinuierliche Evaluation, Aktualisierung und Weiterentwicklung der Qualitätsstandards und Qualitätssicherungsverfahren gemäß dem Leitbild der Qualitätsgemeinschaft

Aufgaben

- Beschaffung, Auswahl, Bewertung und Präsentation (z. B. durch Expertenvorträge) von Informationen zu Themen, die für die Qualitätsgemeinschaft relevant sind
- Bereitstellung von unterstützenden Verfahren zur Qualitätssicherung und Qualitätsverbesserung für die Mitglieder der Qualitätsgemeinschaft (z. B. Musterordner)
- Dokumentation der Qualitätsstandards und Qualitätssicherungsverfahren
- Leitung des QS-Gremiums
- Evaluation der Standards und Verfahren unter Berücksichtigung der Erfahrungen des QS-Gremiums aus den erfolgten Trägerprüfungen
- Diskussion, Weiterentwicklung sowie Entscheidung über Anpassungsvorschläge für Standards und Verfahren der Qualitätsgemeinschaft
- Regelmäßige Berichterstattung über Aktivitäten und Ergebnisse des Arbeitskreises Qualität und des QS-Gremiums an die Mitgliederversammlung der Qualitätsgemeinschaft
- Erstellung von Verbraucher-Checklisten (u. a. z. B. zum Thema E-Learning)

1.1.1 Qualitätssicherungsgremium (QS-Gremium)

Ziele

- Überwachung und Prüfung der Einhaltung der Qualitätsstandards in den Mitgliedsunternehmen
- Gewinnung qualitätsrelevanter Informationen aus der Prüfungspraxis (QS-Gremium) und darauf aufbauend die kontinuierliche Weiterentwicklung der Qualitätsstandards

Aufgaben

Durchführung von

- Aufnahmeverfahren
- Beschwerdeverfahren
- Verfahren der (Wiederholungs-) Trägerprüfung
- Ausschlussverfahren

Prozesse/Abläufe

Das QS-Gremium setzt sich aus 14 Vertretern des AK Qualität **und der Leitung des AK Qualität (mit Stimmrecht im QS-Gremium)** zusammen. Die Mitglieder des QS-Gremiums werden per Losverfahren wie folgt ermittelt: Es wird jährlich gelost. Dabei werden alternierend 8 und 6 Mitglieder neu gelost. Die maximale Verweildauer der Mitglieder des QS-Gremiums beträgt 2 Jahre. Der versetzte Losungsturnus wurde aus Gründen der Kontinuität und der Sicherung der Verfahrensweisen gewählt. **Das QS-Gremium wählt eine Person aus ihrem Kreis zum Koordinator bzw. zur Leitung des QS-Gremiums, deren Amtszeit in der Regel 3 Jahre umfasst. Nach Ablauf der Amtszeit wird neu gewählt. Die Wiederwahl ist möglich. Für die Stellvertretung der Koordination/Leitung des QS-Gremiums ist die Leitung des AK Qualität zuständig.**

Zwei Mitglieder, die dem QS-Gremium länger als ein Jahr angehören, fungieren als Mentoren. Diese sind entweder gesetzt, weil nur zwei Mitglieder dem Gremium zum Wahltermin länger als ein Jahr angehören oder sie werden im Rahmen der Neulosung bestimmt. Aufgabe der Mentoren ist es, Regelwerk und Verfahrensweisen des QS-Gremiums sicherzustellen und an die neuen QS-Gremiums-Mitglieder weiterzugeben.

.

.

1.1.2 AG Zertifizierung

Ziele und Aufgaben

- Regelmäßige Zertifizierung der Qualitätsgemeinschaft alle drei Jahre

Aktivitäten

- Vorbereitung und Durchführung

1.2 AK Öffentlichkeitsarbeit

Ziele

Ziel des AK Öffentlichkeitsarbeit ist es, durch fundierte Informations- und Aufklärungsarbeit für mehr Transparenz in der beruflichen Weiterbildung zu sorgen.

Im Rahmen der regelmäßig stattfindenden Arbeitskreissitzungen werden diverse Aktivitäten der Öffentlichkeitsarbeit besprochen und nach entsprechender Beschlusslage durchgeführt.

Aufgaben

- Aktualisierung der jährlichen **Informationsbroschüre** über alle Mitgliedsunternehmen sowie deren Bildungsschwerpunkte, die aktuellen Qualitätsstandards, Informationen über die Struktur der Qualitätsgemeinschaft sowie Checklisten für Verbraucher.
- Regelmäßige **Beiträge** zum Thema Berufliche Bildung in den monatlichen Sonderveröffentlichungen der regionalen Printmedien sowie auf deren Webseiten und in regionalem Hörfunk und Fernsehen. Qualifizierungsmöglichkeiten für unterschiedliche Zielgruppen werden in diesen Beiträgen trägerneutral beschrieben.
- Mitwirkung bei Planung und Organisation der **Kölner Weiterbildungsmesse**, die jedes Jahr gemeinsam mit der IHK, der HWK, der Stadt Köln sowie der Agentur für Arbeit Köln in den Räumen der IHK Köln stattfindet.
- Mitwirkung bei Planung und Organisation des jährlich durchgeführten Kölner **Lernfestes**.
- **Radio- und Fernsehbeiträge** bei lokalen Sendern und **Experten-Telefon-Hotlines** bei regionalen Print-Medien
- Informationsarbeit durch die eigene **Website** der Qualitätsgemeinschaft (siehe AG Homepage) mit vielfältigen Informationen zu den Bildungsangeboten, Qualitätsstandards, News zum Thema Berufliche Bildung und einer Vielzahl von Verlinkungen zu anderen Informationsplattformen, Medien und Datenbanken. Pflege und Kontrolle erfolgt durch die Arbeitsgruppe „Homepage“ des AK Öffentlichkeitsarbeit.

1.2.1 AG Homepage

Ziele

- Ständige Weiterentwicklung von Services und Pflege von Daten (Verzeichnis der Bildungsträger, weitere Downloads, Informationen etc.) für Kunden (intern: Mitglieder und extern: Interessenten)
- Steigerung der Markenbekanntheit „Qualitätsgemeinschaft“, Vermarktung der Website durch Erhöhung der Präsenz

Aufgaben

Aus den oben angeführten Zielen leiten sich typische Teilaufgaben ab, die die Prozesse in dieser AG determinieren. Beispiele:

- Pflege der Website, z. B. News, Linklisten durch Zusammenarbeit der wesentlichen Akteure: Redaktionsteam, Programmierung und Umsetzung, Administratoren mit regelmäßigen Treffen.

- Weitere wichtige Partner: WIS, Druckerei, Regionale (Online-)Redaktionen, Multiplikatoren im Marketingbereich
- Contententwicklung, Entwicklung von Sonderaktionen, Kontakt zu verschiedenen Zeitungen, um mit deren Webseiten „Berufliche Weiterbildung“ eine gegenseitige Verlinkung herzustellen (KStA, Rheinische Post, Bonner Generalanzeiger etc.)
- Organisation und Generierung aller Mitgliederdaten über die Website - Aufgaben für die Katalogerstellung (Kontakt mit Druckerei, Generierung Katalog PDF), der über die Website erstellt wird etc.
- Verbesserung der Transparenz und internen Kommunikation durch Schaffung eines Mitgliederbereichs mit z. B. Protokollen, Mailversand, etc.
- Erfolgsmessungen: Regelmäßige Überprüfung der Zugriffshäufigkeiten und -quellen auf die Website (Logfiles – I.P.'s etc) und Einleitung entsprechender (Verbesserungs-) Maßnahmen

1.3 AK Weiterbildungsmesse

Ziele

- Durch die regelmäßige Veranstaltung der Kölner Weiterbildungsmesse sollen die aktuellen Weiterbildungsangebote der Mitglieder der Qualitätsgemeinschaft der interessierten Öffentlichkeit bekannt gemacht und damit mehr Transparenz auf dem regionalen Weiterbildungsmarkt geschaffen werden.
- Ziel ist es, mit der Kölner Weiterbildungsmesse gleichermaßen private Interessenten wie die Unternehmen der Region zu erreichen.

Aufgaben

- Organisation der Messe mit regelmäßigen Treffen des AK Weiterbildungsmesse und den Vertretern der Veranstalter (IHK, HWK, Agentur für Arbeit, Stadt Köln und Qualitätsgemeinschaft)
- Inhaltliche Schwerpunkte der Vorbereitungssitzungen sind
 - Zeit- und Ablaufplanung
 - Budgetüberwachung
 - Werbung, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
 - Planung des fachlichen und künstlerischen Rahmenprogramms
 - Evaluation
- Der AK Weiterbildungsmesse sowie die Veranstaltergemeinschaft entscheiden über die Struktur und die organisatorischen Eckpunkte, wie z. B. Höhe der Standmiete, Ausstellerakquise, Umfang der Werbeaktivitäten, Sponsorenangebote, Gestaltung der Eröffnungsveranstaltung und des Rahmenprogramms.
- Im Anschluss an die Weiterbildungsmesse werden die Besucher- und Ausstellerbefragung ausgewertet und evaluiert.

1.4 AK Weiterbildungspolitik und öffentliche Finanzierung

Ziele

Die Entwicklung politischer Rahmenbedingungen in der EU, beim Bund und bei der Bundesagentur für Arbeit, beim Land und in der Kommune für die berufliche Weiterbildung zu verfolgen, mit dem Ziel

- die Mitglieder der Qualitätsgemeinschaft frühzeitig auf wesentliche Änderungen hinzuweisen und
- möglichst rechtzeitig die Mitgliederinteressen wahrzunehmen

Aufgaben

- Überblick herstellen über strukturelle geschäftliche Entwicklungen bei den Mitgliedern durch Umfragen
- Möglichst Einfluss nehmen auf die Veränderungsprozesse
- Kontaktpflege und Dialog mit der Agentur für Arbeit Köln und der ARGE
- Kontakte zu politischen Instanzen und Berufsverbänden knüpfen
- Kooperationsmöglichkeiten eruieren (z. B. Verein Deutscher Privatschulen)

1.5 Vertretung der Mitgliedsunternehmen in den Arbeitskreisen, Wahl der Moderator/-innen der Arbeitskreise Qualität, Öffentlichkeitsarbeit, Weiterbildungspolitik/öffentliche Finanzierung

Die Mitgliedsunternehmen werden wie folgt in den Arbeitskreisen vertreten:

Die Vertretung ist nicht personenbezogen, jedes Mitglied hat eine Stimme pro Arbeitskreis. Anwärter auf die Mitgliedschaft haben kein Stimmrecht.

Mitglieder eines Arbeitskreises wählen aus ihren Reihen einen Moderator mit einfacher Mehrheit der stimmberechtigten Anwesenden. Die Amtszeit eines Moderators eines Arbeitskreises umfasst im Regelfall drei Jahre. Das Amt ist personengebunden und an die Mitgliedschaft in der QG gekoppelt (nicht aber an ein bestimmtes Unternehmen innerhalb der QG). Eine Wiederwahl ist möglich.

Die Moderation des Arbeitskreises Weiterbildungsmesse obliegt laut Satzung der Qualitätsgemeinschaft Berufliche Weiterbildung Region Köln e. V. der Geschäftsführung. Eine Moderatorenwahl entfällt hier. Ansonsten gelten dieselben Bestimmungen für die Vertretung der Mitgliedsunternehmen im Arbeitskreis.

Innergemeinschaftliche Konflikte/Streitigkeiten im Zusammenhang mit den Rollen der Arbeitsmoderatoren sind schriftlich an das QS-Gremium zu richten. Das Verfahren erfolgt analog zum Verfahren des internen Beschwerdemanagements unter Berücksichtigung folgender Abweichung: Das Ergebnis des QS-Gremiums geht als Empfehlung an den Vorstand, der über das weitere Vorgehen entscheidet.

2. Leitbild

Der Qualitätsgemeinschaft Berufliche Weiterbildung Region Köln e. V. ist eine Arbeits- und Interessengemeinschaft, dessen Mitglieder sich dem Ziel verpflichtet haben, Qualität und Transparenz in der Weiterbildung zu sichern, kontinuierlich weiter zu entwickeln und zu fördern. Die QG betrachtet dies als dauerhafte Grundlage für eine vertrauensvolle und verlässliche Beziehung zwischen Interessenten und Teilnehmern beruflicher Weiterbildung und den Mitgliedsunternehmen.

Die QG versteht sich als lernende Organisation, die den Grundsatz des lebenslangen Lernens in ihrer Geschäftspolitik anwendet. Dies bedeutet insbesondere die kontinuierliche Evaluation und Weiterentwicklung der Qualitätsstandards und eigenen Qualitätssicherungsverfahren.

Der konstruktive Dialog untereinander und leistungsfördernde Kooperationen miteinander unterstützen den Prozess bedarfsorientierter Qualitätsarbeit. Dabei ist die QG bestrebt, die verschiedenen Interessen aller am Weiterbildungsgeschehen Beteiligten angemessen zu berücksichtigen.

3. Präambel

Der Qualitätsgemeinschaft Berufliche Weiterbildung Region Köln e. V. ist eine Gemeinschaft überwiegend privater Bildungsträger der Region Köln. Gemäß ihrem Leitbild verpflichtet die QG ihre Mitglieder auf die Einhaltung festgelegter Qualitätsstandards und überwacht und kontrolliert deren Einhaltung durch kontinuierliche Trägerprüfungen und Prüfungen im Beschwerdefall durch das QS-Gremium

Die Verpflichtung wird wirksam mit der Unterzeichnung der Verpflichtungserklärung, die die Akzeptanz und Einhaltung der folgenden Regeln verbindlich vorschreibt:

1. Die von der QG aufgestellten Qualitätsstandards zur Sicherung des regionalen Angebotes werden eingehalten.
2. Das Aufnahme-, Ausschluss- und Beschwerdeverfahren sowie das Verfahren zur kontinuierlichen Trägerprüfung der QG sowie die Bestimmungen der Vereinssatzung werden ausdrücklich akzeptiert.
3. Die zum Nachweis der Einhaltung der Qualitätskriterien notwendigen Dokumentationen werden erstellt und dem QS-Gremium zur Verfügung gestellt (bei Aufnahme in die Gemeinschaft, im Rahmen der kontinuierlichen Trägerprüfung, im Beschwerdefall).
4. Auf die Mitgliedschaft in der QG sowie auf die Verpflichtung zur Einhaltung der Qualitätsstandards wird im Geschäftsbetrieb des Mitgliedunternehmens hingewiesen.
5. Das Mitgliedsunternehmen arbeitet ausdrücklich nicht nach der Technologie von L. Ron Hubbard. Seine Geschäftsführer und Mitarbeiter lehnen ausdrücklich die Technologie von L. Ron Hubbard ab.
6. Nachhaltiger Regelverstoß führt zum Ausschluss des Mitgliedes aus der QG.

4. Verpflichtungserklärung

Mit der Unterzeichnung dieser Erklärung verpflichtet sich das von mir/uns vertretene Unternehmen,

- die Bestimmungen der Satzung des Qualitätsgemeinschaft Berufliche Weiterbildung Region Köln e. V. einzuhalten,
- im Sinne des Leitbildes der Qualitätsgemeinschaft Berufliche Weiterbildung Region Köln e. V. zu handeln,
- die von der Qualitätsgemeinschaft aufgestellten Qualitätsstandards zur Sicherung des regionalen Angebots einzuhalten,
- das Aufnahme-, Ausschluss- und Beschwerdeverfahren sowie das Verfahren zur kontinuierlichen Trägerprüfung der Qualitätsgemeinschaft ausdrücklich zu akzeptieren,
- die zum Nachweis der Einhaltung der Qualitätskriterien notwendigen Dokumentationen zu erstellen und dem Qualitätssicherungs-Gremium bei Aufnahme in die Gemeinschaft, im Rahmen der kontinuierlichen Trägerprüfung und im Beschwerdefall zur Verfügung zu stellen,
- auf die Mitgliedschaft in der Qualitätsgemeinschaft sowie auf die Verpflichtung zur Einhaltung der Qualitätsstandards im Geschäftsbetrieb hinzuweisen,
- ausdrücklich nicht nach der Technologie von L. Ron Hubbard zu arbeiten und dessen Technologie ausdrücklich abzulehnen,
- die Schiedsabrede (Fassung vom 18.10.05) als verbindlich zu akzeptieren,
- die Einhaltung der Bestimmungen des Datenschutzes nach den Richtlinien des Bundesdatenschutzgesetzes und des Datenschutzgesetzes NRW sowie der entsprechenden Ausführungsbestimmungen für unser Unternehmen und alle von uns entsandten Mitarbeiter grundlegend zuzusichern,
- den Ausschluss aus der Qualitätsgemeinschaft bei nachhaltigem Regelverstoß zu akzeptieren.

Bildungsträger (genaue Firmierung)

Straße

Plz, Ort

Ort, Datum

Unterschrift
(Geschäftsführer/in / Firmeninhaber/in)

Anlage:
Schiedsabrede

Schiedsabrede

Zwischen dem Qualitätsgemeinschaft Berufliche Weiterbildung Region Köln e. V. und seinen Mitgliedern gilt mit Unterzeichnung der Verpflichtungserklärung die folgende Vereinbarung:

Die Vereinbarung sieht vor, dass alle Streitigkeiten zwischen dem Qualitätsgemeinschaft Berufliche Bildung Region Köln e. V. und dessen Mitgliedsunternehmen, die nicht abschließend über das Verfahren *Internes Beschwerdemanagement* entschieden werden konnten, durch ein Schiedsgericht entschieden werden sollen.

Demzufolge vereinbaren die Vertragsparteien hiermit: Über alle Streitigkeiten jedweder Art im Zusammenhang mit der Mitgliedschaft im Qualitätsgemeinschaft Berufliche Weiterbildung Region Köln e. V., dessen Regeln sich aus der Satzung, der Verpflichtungserklärung, den Qualitätssicherungsverfahren und den Qualitätsstandards ergeben, die nicht abschließend über das Verfahren *Internes Beschwerdemanagement* entschieden werden können, entscheidet unter Ausschluss des ordentlichen Rechtsweges ein Schiedsgericht, und zwar endgültig. Das Schiedsgericht hat seinen Sitz in Köln. Jede Vertragspartei ernennt einen Schiedsrichter. Die Schiedsrichter wählen einen dritten Schiedsrichter als Obmann. Er muss die Befähigung zum Richteramt besitzen.

Ernennt eine Vertragspartei ihren Schiedsrichter nicht binnen zweier Wochen nach Zugang der ihr von der anderen Partei per Telefax oder Einschreibebrief zugesandten Aufforderung dazu oder einigen sich die parteiernannten Schiedsrichter binnen einer Frist von 14 Tagen nach Ernennung nicht über die Person des dritten Schiedsrichters, bestimmt der Präsident des OLG Köln den fehlenden Schiedsrichter.

Gleiches gilt, wenn ein Schiedsrichter ausfällt und innerhalb von 14 Tagen kein neuer ernannt wird, oder wenn sich die beiden parteiernannten Schiedsrichter innerhalb einer solchen Frist nicht auf einen neuen Obmann einigen.

Für die Unterstützung einer eventuellen Beweisaufnahme und für sonstige richterliche Handlungen nach § 1050 ZPO ist das Amtsgericht Köln zuständig. Für vorläufige oder sichernde Maßnahmen in Bezug auf den Streitgegenstand ist das für Köln zuständige Amts- bzw. Landgericht zuständig. Für alle sonstigen Anträge ist das OLG Köln zuständig.

Die Kosten eines schiedsrichterlichen Verfahrens werden gemäß DIS-Schiedsgerichtsordnung (gültig ab 1.7.1998) und Kostenordnung – Anlage zu § 40.5 (gültig ab 1.1.2005) berechnet.

5. Qualitätskriterien

5.1 Transparenz des Angebots

Stellt der Bildungsträger sicher, dass den Interessenten Informationen und Beratung zu folgenden Kriterien zur Verfügung gestellt werden?

	Ja	Nein
• Zum Ziel der Weiterbildungsmaßnahme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Zu den Zugangsvoraussetzungen und notwendigen Vorkenntnissen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Zu den Lerninhalten (z. B. Fächer, Themen, zeitliche Abfolge, Praxis bzw. Praktikumsanteil)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Zur Lehrmethode	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Zum Veranstaltungstermin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Zur Zeit und Dauer der Veranstaltung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Zu den Unterrichtsstunden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Zum Veranstaltungsort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Zur Prüfung bzw. zum Abschluss oder zur Teilnahmebescheinigung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Zu den Gesamtkosten (differenziert z. B. nach Lehrgangskosten, Prüfungsgebühr, Kosten für Lernmittel)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Zu den Förderungsmöglichkeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Zur Anzahl und zu den Qualifikationen der Lehrkräfte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Zu den Erfolgskriterien und Erfolgsquoten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Zur individuellen Verwertbarkeit der Qualifikation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Zu den Vertragsgrundlagen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.2 Qualifikation der Lehrkräfte

	Ja	Nein
• Werden in den Schulungen durch Ausbildung und/oder Praxiserfahrung und/oder Weiterbildung fachlich qualifizierte Lehrkräfte eingesetzt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Werden in den Schulungen durch Ausbildung und/oder Praxiserfahrung und/oder Weiterbildung pädagogisch qualifizierte Lehrkräfte eingesetzt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Kann der Kunde Informationen zu den eingesetzten Lehrkräften einholen (z. B. im Hinblick auf ihre fachliche und pädagogische Eignung)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Stellt der Bildungsträger eine angemessene Einarbeitung sowie fachliche und pädagogische Betreuung seiner Lehrkräfte sicher?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.3 Ausstattung

- | | Ja | Nein |
|---|--------------------------|--------------------------|
| • Ist die Ausstattung der Schulungs- und Praxisräume dem jeweiligen Schulungsziel und –inhalt angemessen und nach zeitgemäßen fachlichen sowie pädagogischen Erfordernissen ausgerichtet? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Wird beim Einsatz von IT-Systemen gewährleistet, dass marktübliche Hard- und Software eingesetzt werden, die eine Realisierung der Schulungsziele und Schulungsinhalte ermöglichen? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Arbeiten die Teilnehmer(innen) mit aktuellem, dem jeweiligen Schulungsziel angemessenen Lernmaterial? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

5.4 Teilnehmerbefragung

Wird vom Bildungsträger ein schriftliches Feedback der Teilnehmer sichergestellt, das die folgenden Kriterien berücksichtigt?

- | | Ja | Nein |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|
| • Beratung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Information | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Ausstattung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Räumlichkeiten | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Schulungsdurchführung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Lerninhalte | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Lehrkräfte | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Lern- und Arbeitsmittel | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

5.5 Teilnahmebescheinigung

Sind in der Teilnahmebescheinigung die folgenden Informationen enthalten?

- | | Ja | Nein |
|-----------------------|--------------------------|--------------------------|
| • Name | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Vorname | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Geburtsdatum (ggf.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Titel der Schulung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Schulungsbeginn | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Schulungsende | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Lerninhalte | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Ausstellungsdatum | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Unterschrift | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Logo bzw. Stempel | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

5.6 Vertragsgestaltung

Sind die folgenden Punkte in der Vertragsgestaltung berücksichtigt?

	Ja	Nein
• Ort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Zeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Dauer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Gesamtzahl der Unterrichtsstunden (ggf.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Ziel/Titel der Schulung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Schulungskosten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Zahlungsmodalitäten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Kündigungsbedingungen/ Rücktrittsmöglichkeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.7 Beschwerdemanagement

Weist der Bildungsträger in seinen Geschäftsunterlagen schriftlich auf das hauseigene Beschwerdeverfahren hin?

Ja	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Qualitätssicherungsverfahren

6.1 Aufnahmeverfahren

Grundsätzliches:

Bildungsträger, die einen Antrag auf Mitgliedschaft gestellt haben, erhalten für die Dauer eines Jahres den Status der Anwartschaft (Ab Eingangsdatum des formlosen Aufnahmeantrags ein Jahr Frist für die endgültige Aufnahme in die Qualitätsgemeinschaft und in Veröffentlichungen. Im Rahmen der Anwartschaft kann der Antragsteller an Sitzungen der Qualitätsgemeinschaft teilnehmen, ohne ein Stimmrecht ausüben zu können.).

Antragsverfahren

1. Der Bildungsträger, der die Aufnahme in die Qualitätsgemeinschaft Berufliche Weiterbildung Region Köln e. V. beantragt, richtet seinen schriftlichen, formlosen Antrag an die Geschäftsstelle bei der IHK Köln.
2. Dieser Aufnahmeantrag muss mit der rechtsverbindlichen Unterschrift versehen sein.
3. Der Bildungsträger weist in dem Antrag den Sitz im Kammerbezirk der IHK Köln nach.
4. Der Aufnahmeantrag erhält durch die Geschäftsstelle den Eingangsstempel.

Bearbeitungsverfahren

1. Die Geschäftsstelle erstellt eine schriftliche Bestätigung des Eingangs und sendet diese mit den folgenden Ergänzungen an den Bildungsträger:

Informationen zur Qualitätsgemeinschaft:
 - a. Satzung, Geschäftsordnung
 - b. Qualitätsmanagement
 - c. Broschüre (Verzeichnis der Bildungsträger)
 - d. Formular Verpflichtungserklärung
 - e. Termin zur Vorlage der Verpflichtungserklärung
2. Nach Eingang der rechtsverbindlich vom Bildungsträger unterschriebenen Verpflichtungserklärung in der Geschäftsstelle innerhalb von 4 Wochen erhält der Bildungsträger
 - a. Information, dass Teilnahme an den AK ab sofort ohne Stimmrecht erfolgen kann
 - b. Information über den Zugang zu den Protokollen
 - c. Mitteilung der URL der Homepage der Qualitätsgemeinschaft und Informationen über den Mitgliederbereich
 - d. Mitteilung des trägerindividuellen Passwortes
 - e. Termin und Information zum Verfahren zur Aufnahme in das Verzeichnis der Bildungsträger
3. Der Vorgang wird unverzüglich an das QS-Gremium [Koordinator(in)] zur Vorbereitung für die nächste Sitzung weitergeleitet.
4. Im QS-Gremium werden die Prüfer für die formale Trägerprüfung festgelegt.

Prüfvorbereitung

1. Die Prüfer des QS-Gremiums verabreden mit dem Bildungsträger einen verbindlichen Besuchstermin für die formale Trägerprüfung. Dieser Termin muss spätestens innerhalb der letzten 3 Monate vor Ablauf der Anwartschaft realisiert werden.
2. Der/Die Koordinator(in) des QS-Gremiums wird über den Termin und die beteiligten Personen informiert.

Prüfverfahren

1. In den letzten drei Monaten der Anwartschaft erfolgt der Besuch beim Bildungsträger in dessen Geschäftsstelle und mit dessen Rechtsvertreter/n, um die abschließende Erfüllung der Bedingungen für die Mitgliedschaft zu prüfen.
2. Die Prüfer erläutern Struktur und Arbeitsweise der Qualitätsgemeinschaft.

Vor Ort wird durch eine formale Prüfung sichergestellt, dass der Bildungsträger

- seinen Sitz im IHK-Bezirk Köln hat,
 - über eine feste Geschäftsadresse und feste Geschäftsräume verfügt,
 - einen geregelten Geschäftsbetrieb nachweisen kann,
 - einen ständigen Handlungsbevollmächtigten und festen Ansprechpartner mit üblichen Bürozeiten vor Ort hat,
 - ein kontinuierliches Bildungsangebot nachweist und Einsicht in das Programm/Trägerprofil gewährt,
 - regelmäßig beschäftigten Mitarbeiter hat,
 - transparente, den Qualitätsstandards verpflichtete Vertragsbedingungen definiert hat,
 - den Nachweis über die Erfüllung der Qualitätsstandard erbringt (siehe Verfahren Trägerprüfung),
 - sich in der Regel in privater Trägerschaft befindet und über ein marktübliches Preisgefüge verfügt.
4. Im Anschluss an die Prüfung wird der geprüfte Bildungsträger über die weitere Vorgehensweise informiert.
 5. Über den Besuch wird ein schriftliches Protokoll erstellt (Besuchsbericht) mit einem entsprechenden Vermerk über die Empfehlung zur Aufnahme, zur Nachbesserung oder zur Ablehnung. Dieses Protokoll wird von beiden Prüfern unterzeichnet.

Entscheidungsverfahren

1. Das Protokoll wird dem QS-Gremium schriftlich vorgelegt und mündlich vorgetragen. Das QS-Gremium entscheidet über das Ergebnis der Prüfung mit einfacher Mehrheit der Anwesenden, wobei mindestens 50 % der Mitglieder des amtierenden QS-Gremiums anwesend sein müssen. Über das Ergebnis des QS-Gremiums informiert deren Leitung
 - a. die Leitung des AK Qualität
 - b. den Vorstand
 - c. die Leitung der Geschäftsstelle der Qualitätsgemeinschaft.
2. Der Vorstand entscheidet über die Aufnahme oder Ablehnung. Nach erfolgter und bestätigter Beschlussfassung, erfolgt die Mitteilung an den Bildungsträger und die Rechnungslegung durch die Geschäftsstelle.
3. Es erfolgt die Mitteilung des Ergebnisses an die Mitgliederversammlung der QG.

4. Bei Ablehnung des Antrags erfolgt die Mitteilung durch die Geschäftsstelle an den Bildungsträger mit dem Angebot, ein neues Aufnahmeverfahren einzuleiten.
5. Bei einer Option zur Nachbesserung erfolgt die Mitteilung durch die Geschäftsstelle an den Bildungsträger mit entsprechender Fristsetzung.

6.2 Beschwerdeverfahren

Vorrangiges Ziel des Beschwerdeverfahrens ist es, die Einhaltung der Qualitätsstandards zu gewährleisten. Das aus dem AK Qualität gewählte QS-Gremium prüft eingehende Teilnehmerbeschwerden hinsichtlich einer Verletzung der Qualitätsstandards durch den betreffenden Bildungsträger. Die vollständige Abwicklung des Vorgangs soll dabei einen Zeitrahmen von 6 Monaten nicht überschreiten.

1. Die Teilnehmerbeschwerde wird in schriftlicher Form an die Geschäftsstelle der Qualitätsgemeinschaft gerichtet.
2. Die Geschäftsstelle bestätigt dem Beschwerdeführer schriftlich den Eingang und übersendet ihm das Formular „Erklärung zur Aufhebung der Schweigepflicht“ mit der Bitte um Rücksendung an die Geschäftsstelle.
3. Die Geschäftsstelle leitet die Kopie der Teilnehmerbeschwerde weiter an den Koordinator des QS-Gremiums, sobald die Erklärung des Beschwerdeführers vorliegt.
4. Der Koordinator des QS-Gremiums stellt den Beschwerdefall im QS-Gremium vor. Es werden zwei Mitglieder aus dem QS-Gremium bestimmt, die den Beschwerdefall bearbeiten.
5. Prüfer 1 nimmt stellvertretend für das QS-Gremium mit dem betroffenen Bildungsträger schriftlich Kontakt auf. In diesem Schreiben wird der Träger aufgefordert, den genannten Mitgliedern des QS-Gremiums innerhalb von 4 Wochen einen Termin zur Prüfung zu ermöglichen. Diesem Schreiben beigefügt ist die Beschwerde des Teilnehmers. (Liegt keine Erklärung zur Aufhebung der Schweigepflicht vor, wird das Schreiben des Beschwerdeführers anonymisiert.)
6. Prüfer 1 und Prüfer 2 des QS-Gremiums besuchen den betroffenen Bildungsträger. Im Rahmen des Besuches und der damit verbundenen Gespräche soll sich das QS-Gremium einen möglichst vollständigen Eindruck davon verschaffen, ob die vorliegende Beschwerde bzw. die vorgefundene Situation auf eine Verletzung der Einhaltung der Qualitätsstandards durch das Mitgliedsunternehmen hinweist. Damit eine weitgehend objektive Beurteilung ermöglicht werden kann, wird das QS-Gremium Einsicht und Zugang zu allen Gegenständen und Unterlagen verlangen, die es für die Beurteilung der Einhaltung der Qualitätsstandards für notwendig erachtet (z. B. Besichtigung von Schulungsräumen, Einsicht in Feedbackbögen).
7. Nach Sichtung der Gegenstände und Unterlagen wird das Ergebnis des Besuchs protokolliert und von beiden Prüfern unterzeichnet.
8. Das Protokoll wird dem QS-Gremium schriftlich vorgelegt und mündlich vorgetragen.
9. Das QS-Gremium diskutiert und bewertet die Prüfung und entscheidet über das Ergebnis:

Für alle Entscheidungen des QS-Gremiums gilt dabei folgende Vorgehensweise:

Das QS-Gremium entscheidet über das Ergebnis der Prüfung mit einfacher Mehrheit der Anwesenden, wobei mindestens 50 % der Mitglieder des amtierenden QS-Gremiums anwesend sein müssen. Über das Ergebnis des QS-Gremiums informiert deren Leitung

- a. die Leitung des AK Qualität
- b. den Vorstand
- c. die Leitung der Geschäftsstelle der Qualitätsgemeinschaft

10. Entscheidet das QS-Gremium, dass die Beschwerde nicht gerechtfertigt ist oder sich nicht auf die Qualitätsstandards bezieht, wird das Verfahren eingestellt. Das Ergebnis wird sowohl dem Beschwerdeführer als auch dem Träger durch den Moderator des AK Qualität schriftlich mitgeteilt.

Entscheidet das QS-Gremium, dass die Beschwerde gerechtfertigt ist, gilt folgende Vorgehensweise:

- Der Bildungsträger wird verpflichtet, die Mängel im Rahmen einer festzulegenden Frist zu beseitigen. Nach Ablauf der Frist findet eine Trägerprüfung durch mindestens zwei Mitglieder des QS-Gremiums statt. Sollten die festgestellten Mängel bis zu diesem Zeitpunkt nicht oder nur teilweise beseitigt sein, entscheidet das QS-Gremium über weitere Schritte.
 - Das QS-Gremium kann eine Verwarnung bzw. den Ausschluss beschließen.
 - Über den Einsatz einer Verwarnung entscheidet das QS-Gremium, über den Ausschluss entscheidet der Vorstand. Über den Ausschluss ist im Rahmen der Mitgliederversammlung zu informieren.
11. Der betroffene Träger wird durch den Moderator des AK Qualität schriftlich über den Beschluss in Kenntnis gesetzt. Bei Ausschluss wird durch den Vorstand informiert.
 12. Der gesamte Beschwerdeprozess mit allen Unterlagen wird in der Geschäftsstelle archiviert.

6.3 Ruhende Mitgliedschaft

Die Mitgliedschaft in der QG kann auf Beschluss des QS-Gremiums für einen begrenzten Zeitraum ruhen. Für den Prozess der Beschlussfassung gilt folgende Vorgehensweise:
Das QS-Gremium entscheidet mit einfacher Mehrheit der Anwesenden, wobei mindestens 50 % der Mitglieder des amtierenden QS-Gremiums anwesend sein müssen. Über das Ergebnis des QS-Gremiums informiert deren Leitung

- a. die Leitung des AK Qualität
- b. den Vorstand
- c. die Leitung der Geschäftsstelle der Qualitätsgemeinschaft

Die ruhende Mitgliedschaft geht einher mit folgenden Rechten und Pflichten seitens des Mitgliedsunternehmens:

1. Die Mitgliedschaft bleibt formal bestehen.
2. Der Mitgliedsbeitrag ist zu entrichten.
3. Das Mitglied hat Gastrecht in allen den Mitgliedern offen stehenden Arbeitskreisen und Gremien.
4. Das Stimmrecht ist für die Dauer der ruhenden Mitgliedschaft aufgehoben.
5. Während der Dauer der ruhenden Mitgliedschaft ist das Mitgliedsunternehmen weder befugt, auf die Mitgliedschaft in der QG in seinen Veröffentlichungen hinzuweisen noch mit der Mitgliedschaft zu werben. Dies schließt den Gebrauch des Logos und anderer Veröffentlichungen, die der QG zuzurechnen sind, ein.
6. Die Beendigung der ruhenden Mitgliedschaft ist durch einen Antrag des Mitgliedsunternehmens auf Aufhebung der ruhenden Mitgliedschaft schriftlich an die Leitung des QS-Gremiums zu stellen.

6.4 Verfahren Trägerprüfung

Um die Einhaltung der Qualitätsstandards durch die Mitglieder der QG kontinuierlich und effizient zu sichern, findet zusätzlich zu den Prüfungen aufgrund von Teilnehmer-Beschwerden eine jährliche Prüfung von 10 % der aktuellen Bildungseinrichtungen nach dem Stichprobenverfahren statt.

Ablauf des Verfahrens

1. Die zu prüfenden Bildungsträger werden nach dem Zufallsprinzip durch Los vom AK Qualität ermittelt.
2. Die so ermittelten und geprüften Mitglieder ebenso wie neue Mitglieder werden in den nachfolgenden vier Jahren von der Verlosung befreit.
3. Ein gerechtfertigter Beschwerdefall löst automatisch eine Trägerprüfung aus.
4. Die Prüfung der ausgelosten Bildungsträger wird von mindestens zwei Mitgliedern des QS-Gremiums auf der Grundlage der jeweils aktuellen Aufnahmekriterien und Qualitätsstandards durchgeführt.
5. Die Prüfung wird mindestens 1 Woche vorher angekündigt. Der Bildungsträger trägt dafür Sorge, dass der Besuchstermin innerhalb von 6 Wochen ermöglicht wird. Kommt durch Verschulden des Bildungsträgers der Besuchstermin nicht zu Stande, entscheidet der AK Qualität über die weitere Vorgehensweise.
6. Bei festgestellter Nicht-Einhaltung der aktuellen Aufnahmekriterien und/oder Qualitätsstandards ist der Bildungsträger verpflichtet, die Mängel im Rahmen einer festzulegenden Frist zu beseitigen. Nach Ablauf der Frist findet eine erneute Prüfung des Bildungsträgers durch mindestens zwei Mitglieder des QS-Gremiums statt.
7. Sollten die festgestellten Mängel bis zu diesem Zeitpunkt nicht oder nur teilweise beseitigt sein, entscheidet das QS-Gremium über weitere Schritte, wie z. B. eine weitere Fristsetzung oder Einleitung des Ausschlussverfahrens.
Für alle Entscheidungen des QS-Gremiums gilt dabei folgende Vorgehensweise:
Das QS-Gremium entscheidet über das Ergebnis der Prüfung mit einfacher Mehrheit der Anwesenden, wobei mindestens 50 % der Mitglieder des amtierenden QS-Gremiums anwesend sein müssen. Über das Ergebnis des QS-Gremiums informiert deren Leitung
 - a. die Leitung des AK Qualität
 - b. den Vorstand
 - c. die Leitung der Geschäftsstelle der Qualitätsgemeinschaft
8. A) Das Ergebnis der Prüfung wird dokumentiert und in der Geschäftsstelle archiviert. Die Geschäftsstelle setzt den betroffenen Träger über das Ergebnis der Prüfung in Kenntnis.
B) Ist das Ergebnis der Prüfung der Ausschluss, gilt das Ausschlussverfahren.

6.5 Ausschlussverfahren

Das Ausschlussverfahren tritt in Kraft bei

- 1) Nachhaltiger Nichteinhaltung der Qualitätsstandards
oder
- 2) Nichtzahlung des Mitgliedsbeitrages (nach Beendigung des Mahnverfahrens)
oder
- 3) Verstößen gegen die jeweils aktuellen Aufnahmekriterien
oder
- 4) Verstößen gegen die Verpflichtungserklärung, gegen Leitbild oder Präambel

Ablauf des Verfahrens

1. Analog dem Prüfverfahren bei einer Beschwerde entscheidet der Vorstand auf Vorschlag des QS-Gremiums bei Verstoß eines Mitgliedes gegen einen der o. g. Punkte 1 – 4 über den Ausschluss.
2. Der betroffene Träger wird schriftlich über den Beschluss in Kenntnis gesetzt. Bei Ausschluss sind keine Veröffentlichungen des Trägers im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit der QG (Broschüre, Homepage, Messestand etc.) mehr möglich. Der Träger darf ferner mit Ausschluss aus der Qualitätsgemeinschaft nicht mehr mit der Mitgliedschaft seines Unternehmens in der QG werben oder das markenrechtlich durch die Industrie- und Handelskammer Köln geschützte Logo der QG verwenden. Er hat jedoch die Möglichkeit, einen neuen Aufnahmeantrag zu stellen, über den analog dem Aufnahmeverfahren entschieden wird.
3. Das Ergebnis des Ausschlussverfahrens wird dokumentiert und mit allen Unterlagen in der Geschäftsstelle archiviert.

6.6 Internes Beschwerdemanagement der Qualitätsgemeinschaft Berufliche Weiterbildung Region Köln e. V.

Gegenstand des internen Beschwerdemanagements der Qualitätsgemeinschaft sind Beschwerden von Mitgliedsunternehmen, die sich gegen andere Mitgliedsunternehmen oder Gremien der Qualitätsgemeinschaft richten.

Beschwerden sind durch die Leitung des Mitgliedsunternehmens in schriftlicher Form zu richten an das

Qualitätssicherungsgremium des Arbeitskreises Qualität
der Qualitätsgemeinschaft Berufliche Weiterbildung Region Köln e. V.
c/o Industrie- und Handelskammer Köln
Unter Sachsenhausen 10 – 26
50667 Köln

Verfahren:

Die Geschäftsstelle leitet die Beschwerde weiter an die Leitung des QS-Gremiums, die sie in der nächsten Sitzung den Mitgliedern des QS-Gremiums vorstellt. Die Geschäftsstelle bestätigt dem Beschwerde führenden Unternehmen schriftlich den Eingang. Das QS-Gremium berät über die weitere Vorgehensweise und leitet die zur Aufklärung des Sachverhaltes notwendigen Schritte ein. Über das Ergebnis der Besprechungen des QS-Gremiums ist Protokoll zu führen. Das QS-Gremium entscheidet über die weitere Handhabung mit einfacher Mehrheit der Anwesenden, wobei mindestens 50 % der Mitglieder des amtierenden QS-Gremiums anwesend sein müssen. Über das Ergebnis des QS-Gremiums informiert deren Leitung

- a. die Moderation des AK Qualität
- b. den Vorstand
- c. die Leitung der Geschäftsstelle der Qualitätsgemeinschaft

Die Leitung des AK Qualität informiert das Beschwerde führende Mitgliedsunternehmen über das Ergebnis. Die Information erfolgt schriftlich oder persönlich im Rahmen einer ordentlichen Sitzung des QS-Gremiums.

Für den Fall, dass die Beschwerde sich direkt oder indirekt gegen das QS-Gremium oder seine Mitglieder richtet oder das Beschwerde führende Unternehmen Handhabung, Verlauf oder Ergebnis der Beschwerdeprüfung nicht akzeptieren will oder kann, wendet sich das Mitgliedsunternehmen direkt an den AK Qualität. Der AK Qualität berät den Fall, beschließt mit einfacher Mehrheit der Anwesenden die weitere Handhabung und informiert das Beschwerde führende Mitgliedsunternehmen über das Ergebnis. Über das Ergebnis der Besprechungen des AK Qualität ist Protokoll zu führen. Die Information erfolgt schriftlich durch die Leitung des AK Qualität und eines weiteren Mitglieds oder persönlich im Rahmen einer ordentlichen Sitzung des AK Qualität.

Protokolle, Schriftwechsel und weitere Dokumentationen (Gesamtverfahrensprotokoll) sind nach Abschluss des Verfahrens in der Geschäftsstelle zu archivieren.