



Qualitätsmanagement mit Wirkung: Wie die VHS Essen durch gelebte Qualitätskultur, interne Audits und jährliche Hackathons ihre Prozesse verbessert - partizipativ, strategisch und nachhaltig.

Schlagworte: Management; Audit; Feedback
 Zitiervorschlag: Rinke, S. & Evers, R. (2025). »Kontinuierlich besser«: Qualitätsmanagement mit Wirkung an der VHS Essen. *weiter bilden*, 32(2), 37-37. Bielefeld: wbv Publikation. <https://www.wbv.de/artikel/WBDIE2502W011>

E-Journal Einzelbeitrag
 von: Stephan Rinke, Reimund Evers

»Kontinuierlich besser«

Qualitätsmanagement mit Wirkung an der VHS Essen

aus: Wirkungen (WBDIE2502W)
 Erscheinungsjahr: 2025
 Seite: 37
 DOI: 10.3278/WBDIE2502W011

»Kontinuierlich besser«

Qualitätsmanagement mit Wirkung an der VHS Essen

STEPHAN RINKE • REIMUND EVERS

Wenn wir an Qualitätsmanagement (QM) denken, haben viele von uns zunächst Checklisten, Zertifizierungen oder externe Audits im Kopf. In der Praxis kann QM aber viel mehr sein. An der VHS Essen ist es ein fester Bestandteil unserer Haltung und Arbeitsweise geworden, etwas, das wirkt, weil wir es leben – nicht als bürokratische Pflicht, sondern als gemeinsames Bemühen, unsere Arbeit für alle Beteiligten besser zu machen.

Unsere Qualitätsarbeit zeigt sich dort, wo man sie vielleicht gar nicht sofort vermutet: in der Art, wie wir miteinander umgehen, wie wir Prozesse hinterfragen und wie wir lernen. Ein anschauliches Beispiel ist unser systematisches Beschwerdemanagement. In jeder der monatlich stattfindenden Dienstbesprechungen wird ein aktueller Beschwerdefall besprochen – nicht um Schuldige zu suchen, sondern um zu verstehen, was wir daraus lernen können. So entstehen regelmäßig Verbesserungen: mal in Form angepasster Abläufe, mal durch das Teilen guter Lösungen, die dann in anderen Teams oder im gesamten Haus übernommen werden.

Ein weiteres zentrales Element sind unsere internen Audits. Sie werden von Kolleg*innen durchgeführt, in einem vertrauensvollen Rahmen, mit dem ehrlichen Ziel, Dinge gemeinsam besser zu machen. Es geht dabei ein wenig um Übung für das externe Audit, ganz viel um Entwicklung und gar nicht um Kontrolle. Viele Verbesserungen der letzten Jahre – etwa bei der Kursorganisation oder der Zusammenarbeit mit dem Hausdienst – haben hier ihren Ursprung. Auch die externen Audits zeigen Wirkung: Sie bringen uns nicht nur neue Impulse und gute Verbesserungsideen, die von den Auditoren unseres Zertifizierers immer auf Augenhöhe vermittelt werden, sondern helfen uns manchmal auch, andere für die Zusammenarbeit zu gewinnen. Wenn sie erkennen, dass unsere gesetzlich geforderte Zertifizierung von ihrer Mitarbeit abhängt, steigt die Kooperationsbereitschaft spürbar. QM kann also auch politisch-strategisch wirken.

Besonders stolz sind wir auf unsere Hackathons. Einmal im Jahr legen wir den Alltag beiseite und arbeiten gemeinsam – über alle Hierarchieebenen hinweg – an selbstgewählten Projekten. Alle können ihre Ideen einbringen, egal ob aus der Verwaltung, der Haustechnik oder der Pro-

grammbereichsleitung. So ist eine ganze Reihe von Innovationen entstanden: eine Arbeitsgruppe Inklusion mit kontinuierlicher Wirkung; die Einführung eines Kanban-Tools, das Projektarbeit strukturierter und transparenter macht; die datenschutzsichere Nutzung von KI-Werkzeugen für Verwaltungsaufgaben sowie zur Unterstützung der pädagogisch-planerischen Tätigkeiten; und die Anschaffung eines 3D-Druckers, der inzwischen konzeptionell fest in den Programmbereichen Schulische Weiterbildung und Digitale Grundbildung verankert ist. Diese Hackathons zeigen: Wir trauen einander etwas zu. Qualitätsentwicklung ist bei uns kein Thema für den Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) allein – sie ist Teil unserer gemeinsamen Verantwortung. Und das verändert unsere Kultur: Wir erleben uns als Gestaltende, nicht nur als Ausführende.

Ein weiterer zentraler Punkt: Unser QBM ist nicht nur im Hintergrund aktiv, sondern auch ohne Führungsfunktion Teil der Leitungsrunde. Das war uns wichtig. So fließt der Qualitätsblick dauerhaft in strategische Entscheidungen ein – von Anfang an, nicht erst zur Evaluation. Auch bei der Einarbeitung von neuen Mitarbeitenden ist QM bei uns spürbar. Wir arbeiten mit klaren Abläufen, persönlichen Begleitungen und Feedbackschleifen, in denen die neuen Beschäftigten auch zurückspeigeln, was wir verbessern können. Ihre frischen Perspektiven helfen uns, nicht betriebsblind zu werden. Nicht zuletzt werten wir regelmäßig Rückmeldungen von Teilnehmenden aus. Dabei geht es uns nicht nur um Zahlen, sondern vor allem um Anregungen: Wo hakte es? Was war besonders gelungen? Wo könnten wir verständlicher, zugänglicher oder verlässlicher sein? Solche Hinweise fließen direkt in unsere Arbeit ein – und sorgen dafür, dass wir nicht nur in der Struktur, sondern auch in der Haltung besser werden. Und so merken wir: QM wirkt – bei uns, unter uns, mit uns, weil es Teil unseres Denkens und Handelns geworden ist.

Das vielleicht schönste Feedback bekommen wir übrigens aus dem Team: wenn Kolleg*innen sagen, dass sie Veränderungen nicht als Zumutung erleben, sondern als etwas, das wir gemeinsam gestalten. Und wenn unsere Teilnehmenden spüren, dass hier Menschen arbeiten, denen Qualität nicht egal ist. Dann wissen wir: Unser QM wirkt. Und es wirkt weiter.

STEPHAN RINKE
ist Direktor der VHS Essen.
stephan.rinke@vhs.essen.de

DR. REIMUND EVERS
ist Qualitätsmanagementbeauftragter der VHS Essen.
reimund.evers@vhs.essen.de