

Liebe Gäste,

warum braucht das ZAWM Qualitätsentwicklung und eine zweite Frage: warum braucht das ZAWM gerade ein Qualitätszertifikat (nach ISO)?

Die Fragen sind sehr berechtigt und dies insbesondere vor dem Hintergrund, dass man sie ja auch deuten könnte: war das, was wir hier vorher gemacht haben, ohne Qualität? Muss man ISO-zertifiziert sein, um qualifiziert zu arbeiten? Ist mit Zertifikat alles garantiert qualitativ wertvoll?

Sie können sich vorstellen, dass diese Fragen in der ersten Periode unseres Qualitätsentwicklungsprozesses immer wieder in den Raum gestellt wurden. So mancher Lehrer, Mitarbeiter, Verwaltungsrat hat damals gesagt oder zumindest gedacht:

- was soll das,
- die haben zu viel Zeit,
- wir haben genug zu tun, als dass wir uns jetzt auch noch regelmäßig versammeln sollen und unsere Zeit mit Diskussionen über Verbesserungen verbringen.

Zum Anderen stand auch immer die zweite Frage im Raum:

- warum sollen wir uns zertifizieren lassen?
- Was bringt das uns als Mehrwert?
- Wer fragt überhaupt danach?
- Ist das nicht eine einzige Schikane mit all den Formularen und Papieren?
- Redet und schreibt man sich damit nicht alles nur schön auf geduldigem Papier?
- Und die Kosten erst mal?

Am Beginn des gesamten Prozesses stand im Jahr 2002 eine Schulung zum Thema Qualität in der Weiterbildung.

- Was ist Qualität in unserem Fall als Bildungseinrichtung?
- War ein Kurs oder eine Schulung gut, wenn die Teilnehmer am Abend zufrieden nach Hause gehen?

Bei unserer Analyse stellte sich heraus, dass noch viel mehr dazu gehört. Lehrlinge könnten z.B. am Abend zufrieden nach Hause gehen, wenn sie es wieder geschafft haben, einen Lehrer vom Thema abzubringen. Wer von uns hat diese Übung nicht schon selbst als Schüler probiert?

- Trifft der Kurs genau den Bedarf?
- Wie ermittelt man den Bedarf?
- Wie wurde der Kunde (Lehrling/Meister/Seminarteilnehmer) vor der Veranstaltung informiert?
- Wie wird der Kunde in den Ablauf und die Ausrichtung mit eingebunden und für seinen eigenen Erfolg mit verantwortlich gemacht?
- Wie kohärent ist der gesamte Ablauf der Veranstaltung? Die Abstimmung zwischen den verschiedenen Akteuren im ZAWM?
- Wie misst man nachher, ob der Bedarf erfüllt wurde?

All diese Fragen kommen auf. Und jeder, der realistisch seine eigene Arbeit beobachtet, wird schnell Verbesserungsbereiche für sich (und noch leichter bei den Kollegen) aufzählen können.

Und damit sind wir dann eingestiegen. Ohne überhaupt eine Zertifizierung anzuvisieren oder ins Auge zu fassen.

Der Verwaltungsrat hat langfristig Mittel für die Organisation interner Workshops bewilligt und im Jahr 2004 begannen wir mit einem Auftakt-Workshop im Quartumzentrum, zu dem Verwaltungsrat und alle Lehrer und Mitarbeiter eingeladen waren. Ich erinnere mich sehr gut an diesen ersten Tag unter Moderation von Frau Leie, die wir von der Uni Leipzig gewinnen konnten.

Rund 100 Teilnehmer arbeiteten in verschiedenen Arbeitsgruppen eine ganze Reihe von Verbesserungsvorschlägen aus,

- angefangen von Zeitplänen
- über das öffentliche Auftreten des Zentrums
- bis hin zur Koordination der verschiedenen Lehrer untereinander
- und der eigenen Fortbildung.

Für die, die nicht dabei waren, darf ich in Erinnerung rufen, dass alle diese Teilnehmer dafür einen Sonntag geopfert haben, da es in der Mittelständischen Ausbildung damals keine bezahlten Studientage für die Lehrer gab. Und es sollten noch ungezählte Abendtermine in den einzelnen Arbeitsgruppen folgen, die sich daraufhin konstituierten.

Dabei entstanden zunächst schrittweise

- unser Leitbild, Ziele und Strategien zur Entwicklung des ZAWM für die folgenden Jahre,
- genaue Tätigkeitsprofile für die einzelnen Mitarbeiter im ZAWM,
- ein kohärenteres Erscheinungsbild nach außen,
- festgelegte interne Koordinationssitzungen aller festangestellten Mitarbeiter.

In einer zweiten Etappe wurden eine flächendeckende **Schüler-** und **Lehrerbefragung** zum Unterricht und dem ganzen Betreuungsrahmen im ZAWM eingeführt, die inzwischen durch eine **Betriebsbefragung** ergänzt wurde. So mancher Verbesserungsschritt erfolgte aufgrund der Ergebnisse dieser Umfragen. Das umfasste so verschiedene Maßnahmen wie

- die Renovierung oder Neumöblierung verschiedener Klassen,
- die Ausarbeitung jahrgangsübergreifender Curricula,
- Verabredung fester Jahresbudgets für die Werkstätten der einzelnen Berufsgruppen,
- eine digitale Lernplattform
- sowie intensive Personalgespräche mit allen festen Mitarbeitern und möglichst vielen Lehrkräften.

In diesem Jahr haben wir uns nun zum Ziel gesetzt, insbesondere die neu eintretenden Lehrkräfte besonders zu unterstützen und zu begleiten. Viele Ideen sind da zusammen gekommen, auf die Frau Himmel gleich noch näher eingehen wird.

Im Jahre 2007 schließlich stellte sich bei einem der Workshops die Frage: was fehlt jetzt eigentlich noch, wenn wir uns zertifizieren lassen möchten? Und welches Plus bringt ein solch anstrengender Prozess dem Zentrum und letztlich den Besuchern der Kurse und ihren Betrieben?

Wir sind uns dann Einrichtungen anschauen gegangen, die bereits Erfahrungen damit hatten. Ich erinnere mich an einen Besuch in Siegen und einen bei einer Partnerschule in Passau.

Und so fiel dann die Entscheidung, uns auf den Weg zu machen und für das Ende des Jahrzehnts eine Zertifizierung vorzubereiten.

Wir wollen nicht verschweigen, dass es äußerst schwierige Passagen gab, in denen manch einer frustriert mal eine Auszeit nehmen musste und verschiedene Aufgaben neu zu durchdenken waren.

Allerdings hat das Unterfangen auch **wunderbare Ergebnisse** und Ideen hervorgebracht. Es entstanden die inzwischen festverankerten **Klausurtage**, bei denen alle Festangestellten in Anwesenheit des Präsidenten jedes Jahr zwei Tage mit Auswertung und Zielplanung verbringen. Es entwickelte sich ein **Teamgeist, der nach vorne denkt**, und nie hat mir die Arbeit hier so viel Spaß gemacht wie mit der Mannschaft, die durch diesen Prozess zusammengewachsen ist!

Ich möchte mit meiner Antwort auf die **eingangs gestellte Frage** schließen: was bringt uns die Zertifizierung - und lohnt sich der ganze Aufwand und das Papier?

1. Das Papier ist nicht nur graue Theorie: Alle Anforderungen und Fragen, die die Norm stellte, konnten wir mit Aspekten unserer Realität in Verbindung bringen. So war uns die Norm eine große Hilfe, unsere Arbeit klarer zu strukturieren und für alle Mitarbeiter und Besucher transparenter zu gestalten.
2. Die uneingeschränkte Bescheinigung von Qualität im ersten Anlauf ist eine große Danksagung an alle die über hundert Kolleginnen und Kollegen, die sich in den letzten Jahren in diesem Prozess eingebracht haben.
3. Wenn ein ISO-Zertifikat auch nicht Voraussetzung für Zulassungen zur Organisation zahlreicher gesetzlicher Fortbildungskurse ist, so erleichtert es doch gewaltig die Prozeduren. (Die Zulassungen für LKW-Fahrer-Weiterbildung, Pflanzenschutz, Sicherheitsschulungen, Energieaudit, Chèques formation,... erfordern teilweise mehrjährige Zertifizierungsverfahren)
4. Die verschiedenen Audits haben uns mit einem Blick von außen weitere Verbesserungsmöglichkeiten aufgezeigt, die wir nun in den nächsten Jahren in Angriff nehmen können.
5. Qualitätsentwicklung kann niemand allein betreiben. Sie ist nur als Teamarbeit möglich. Sie hat uns näher zusammengebracht.
6. Qualität ist kein Zustand, sondern ein ständiger Prozess. Und somit betrachte ich das Zertifikat, das wir gleich erhalten werden, nicht als Abschluss unserer Bemühungen, sondern als Bestätigung und Anschub, weiter zu gehen auf unserem Weg der Qualitätsentwicklung.
7. Ohne das Zertifikat hätten wir heute keinen Anlass zum Feiern und müssten auf ein gutes Gläschen und dieses angenehme Beisammensein verzichten.

Ich danke Ihnen.