

Beschlussvorlage -öffentlich-	Drucksache: FB3/739/2014 vom 3. Februar 2014
Gremium	Sitzungstermin
Kulturausschuss Rat	19.02.2014 20.02.2014

Volkshochschule; II. Änderung der Satzung für die Volkshochschule der Stadt Meerbusch

Beschlussvorschlag:

Die als Anlage beigefügte II. Änderung der Satzung für die Volkshochschule der Stadt Meerbusch wird dem Rat zur Beschlussfassung vorgeschlagen.

Alternativen:

Keine.

Sachverhalt:

Die bisherige Volkshochschulsatzung sieht in § 6 die Einrichtung eines Hörerrates vor. Der Hörerrat setzt sich aus den Hörsprechern zusammen, die in den Kursen usw. jeweils zu Semesterbeginn gewählt werden sollen. Die Versammlung dieser Hörsprecher (Hörerrat) wiederum wählt aus ihrer Mitte eine/n Hörerratsvorsitzende/n und eine/n stellvertretende/n Hörerratsvorsitzende/n.

Der Hörerrat hat gemäß § 6 (3) die Aufgabe, Vorschläge für die Planung der Lehrveranstaltungen, für die Durchführung und für die Heranziehung von Lehrkräften zu machen.

In den letzten Jahren hat sich im Selbstverständnis der Hörer, was die Vertretung ihrer Interessen angeht, ein Wandel vollzogen. Es ist heute eigentlich zur Selbstverständlichkeit geworden, dass die einzelnen Hörer ihre Anliegen selbst, unmittelbar vortragen und diese nicht in einer hierarchisch gegliederten Organisation über Hörsprecher/innen und Hörerrat dem Hörerratsvorsitzenden vortragen lassen.

Das in den vergangenen Jahren **kaum noch vorhandene Interesse** an dieser Organisation der Vertretung von Höreranliegen lässt sich an folgenden Zahlen beispielhaft ablesen:

Im Herbstsemester 2013 hatte die Volkshochschule mehr als 3.600 Anmeldungen zu über 250 Veranstaltungen. Nur 25 davon – also knapp 10 % – wählten überhaupt eine/n Hörsprecher/in. Diese geringe Zahl kam zustande, obwohl die VHS-Leitung, wie es die Satzung vorschreibt, jedes Semester auf die Wahl der Hörsprecher hinwirkte. Von den 25 Gewählten waren zur Hörerratssitzung sechs anwesend – also etwas mehr als ein Fünftel. Das entspricht der Entwicklung aus den vorangegangenen Semestern.

Das bedeutet, 90 % der Hörer haben keine satzungsgemäße Möglichkeit, ihre Anregungen für das Programm oder Beschwerden einzubringen. Dieses Ergebnis kann nicht befriedigen, da eine Weiterbildungseinrichtung nur erfolgreich sein kann, wenn sie die Hörschaft und deren berechnigte Wünsche einbezieht.

In dieser Hinsicht ist ein Wandel der Vorstellungen und der Instrumente seit einigen Jahren eingetreten. Es ist bei privaten wie bei öffentlichen Weiterbildungseinrichtungen üblich geworden, auf Instrumente moderner Qualitätssicherung zu setzen. Sie sind so angelegt, dass sie von allen Hörern individuell genutzt werden können. Das entspricht den Erwartungen der Menschen, die ihre Anliegen der Volkshochschulleitung vortragen möchten, ohne zuvor eine Mehrheit in einem Gremium gewinnen oder einen Instanzenweg beschreiten zu müssen.

Die Hörer möchten ihre Anregungen und Beschwerden direkt vortragen können und damit nicht bis zur nächsten Sitzung des Hörerrates warten. In der derzeitigen Konstellation kann es durchaus mehrere Monate dauern, bis sich der Hörerrat mit einem Anliegen befassen kann. Das Semester ist dann bereits vorbei und in zahlreichen Fällen hilft eine dann erst eingeleitete Problemlösung nicht mehr. Insofern gab es in den letzten Jahren auch so gut wie keine Anregungen und Beschwerden mehr, die über den Hörerrat gelöst werden mussten. Die Hörer wählten den direkten, unmittelbaren Weg über die Volkshochschulleitung, wie sie es auch in anderen Zusammenhängen im Alltag gewohnt sind.

Der Alltag in der Volkshochschulleitung und –verwaltung bestätigt das, denn die meisten Anregungen und Beschwerden laufen auf direktem Wege. Ein Verweis auf die satzungsgemäßen Instrumente und Gremien würde auf wenig Verständnis stoßen.

Auch das Land Nordrhein-Westfalen setzt in seiner Vorstellung von Mitwirkung bei den Volkshochschulen und Weiterbildungseinrichtungen auf die **Instrumente moderner Qualitätssicherung**, wie man sie aus dem Alltag kennt und wie sie inzwischen üblich geworden sind. Die Landesförderung wird konsequent von dem Einsatz solcher Instrumente abhängig gemacht: Es wird eine entsprechende Zertifizierung verlangt.

Die Volkshochschule der Stadt Meerbusch ist seit 2010 nach ISO 9001 durch INTERTEK zertifiziert. Aufgrund dessen hat sie ein Qualitätshandbuch erarbeitet, das sie einsetzt und folgende Elemente der Hörerbeteiligung und der Bearbeitung von Anregungen und Beschwerden beinhaltet:

Perspektive auf ein kommendes Semester:

Mit dieser Perspektive geht es darum, die Wünsche von Hörern kennenzulernen, um einer aktuellen, sich ggf. ändernden Nachfrage gerecht zu werden. Aus diesen Vorschlägen erarbeiten die hauptamtlichen Pädagogen neue Kursinhalte oder auch neue Kursformen.

Dazu gibt es vorbereitete Formulare. Sie liegen nicht nur in der Volkshochschule aus, sondern werden mit dem Semesterprogramm, auf der Website der Volkshochschule und über die Kursleiter mit den Weitermeldelisten veröffentlicht. Formfreie Anregungen (Brief, Fax, E-Mail, Telefon usw.) werden natürlich gleichermaßen in den Qualitätssicherungsprozess einbezogen.

Perspektive im Laufe eines Semesters:

Die Hörer können auch in einem laufenden Semester jederzeit auf Verbesserungsmöglichkeiten und Probleme aufmerksam machen. Dazu steht ihnen auch das Formular „Wünsche und Anregungen“ zur Verfügung. Allerdings kommen in dieser Phase Problemmeldungen und Verbesserungsvorschläge überwiegend formfrei (Brief, Fax, E-Mail, Telefon usw.) auf die Volkshochschule zu.

Perspektive rückblickend auf ein Semester (Evaluation):

Ihre Erfahrungen aus dem laufenden bzw. gerade zu Ende gegangenen Semester teilen die Hörer auf einem Kundenbefragungsbogen mit, um hieraus für das kommende Semester eine Verbesserung zu ermöglichen.

Qualitätsmanagement:

Alle Wünsche und Anregungen, Beschwerden, Problemmeldungen oder Verbesserungsvorschläge laufen bei einem hauptamtlichen Pädagogen, der zum Qualitätsbeauftragten bestellt ist, zusammen. Dort wird das Anliegen in einem strukturierten Bearbeitungsbogen aufgenommen und demjenigen in der Volkshochschule, der für die Behebung, Bearbeitung usw. zuständig ist, zugeleitet. Der Bearbeitungsbogen ist als Anlage beigelegt. Der Qualitätsbeauftragte nimmt den Bearbeitungsbogen auf Wiedervorlage und hält die Bearbeitung nach.

Am Ende des Prozesses erhält der jeweilige Hörer eine Nachricht darüber, was aus seiner Anregung geworden ist.

Als ergänzendes Element treten die **dezentralen Informations- und Beratungsabende** hinzu. Sie adressieren sich an diejenigen, die für ihr Anliegen nicht eines der o.g. Mittel wählen, sich vor Semesterbeginn direkt an die hauptamtlichen Pädagogen wenden oder etwas über das kommende Programm wissen wollen. Dieses Element ist besonders wichtig für diejenigen, die erstmals zur Meerbuscher Volkshochschule kommen, vielleicht schon länger keinen Kurs mehr besucht haben oder ihr Anliegen gerne im direkten Dialog vortragen wollen. Entsprechend der dezentralen Kursorte finden diese Abende außer im VHS-Gebäude in Osterath auch in Büderich und Lank statt. Die Termine werden im Volkshochschulprogramm und auf der Website veröffentlicht. Hier können alle sich äußern, fragen, Anregungen vortragen und so miteinander ins Gespräch kommen. Das ist eine wesentlich offenere Form, als es der Hörerrat bisher sein konnte.

Ein Nebeneinander von indirekter, gremiengebundener Interessenvertretung und direkter, offener Beteiligung im Sinne des o.g. Qualitätsmanagements ist nicht sinnvoll. Die Sitzungen solcher Gremien, die Wahlen von Funktionsträgern und der Aufwand, Anliegen durch diese Gremien zu kommunizieren, ist erheblich. Es ist wesentlich zeitgemäßer und wirkungsvoller, die Mitwirkung über ein zertifiziertes Qualitätsmanagement direkt zu steuern.

Nicht zuletzt muss auch festgestellt werden, dass das Interesse an der Mitwirkung in einem gremiengebundenen System äußerst gering ist. Eingangs habe ich bereits auf die geringe Zahl von Kursen hingewiesen, die überhaupt Kurssprecher wählen. Das liegt auch daran, dass sich kaum noch jemand als Hörersprecher/in wählen lässt.

Der derzeitige Hörerratsvorsitzende Herr Illerhaus hat seine Aufgabe als Stellvertreter und dann als Vorsitzender schon seit über zwanzig Jahren wahrgenommen, seine Stellvertreterin Frau May seit über einem Jahrzehnt. Beide haben erklärt, nicht mehr erneut kandidieren zu wollen. Es fanden sich auch bis zur Hörerratssitzung am 3. Dezember 2013 keine Nachfolgekandidaten. Eine Wahl war wegen der Regelung in § 6 (4) – das Mandat besteht nämlich über das Semesterende bis zur Neuwahl fort – nicht zwingend, da keine Stellenvakanz entstand und diese Vorlage für eine Satzungsänderung zur Kulturausschusssitzung am 19. Februar 2014 vorgesehen war.

Finanzielle Auswirkung:

Keine.

In Vertretung

Angelika Mielke-Westerlage
Erste Beigeordnete

Anlagenverzeichnis:

- Anlage 1: Entwurf der Änderungssatzung
- Anlage 2: Auszug aus der geltenden Satzung
- Anlage 3: Problemmeldung / Verbesserungsvorschlag
- Anlage 4: Wünsche und Anregungen
- Anlage 5: Kundenbefragungsbogen