

Qualitätsmanagement-Handbuch

gültig für

**den Geschäftsbereich Berufliche Weiterbildung
VDV-Akademie (Verband Deutscher Verkehrsunternehmen-Akademie) GmbH**

Basis: DIN EN ISO 9001:2015

Bearbeitungsstand: Januar 2023

Inhalt

Einleitung	3
1. Anwendungsbereich.....	3
2. Normative Verweisungen.....	3
3. Begriffe und Abkürzungen.....	4
4. Kontext der Organisation	4
4.1. Unsere Organisation und ihr Kontext.....	4
4.2. Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien.....	4
4.3. Anwendungsbereich.....	5
4.4. Unser Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse.....	5
5. Führung	7
5.1. Verpflichtung der Leitung und Kundenorientierung.....	7
5.2. Qualitätspolitik.....	7
5.3. Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse der Organisation.....	9
6. Planung für das QM-System	10
6.1. Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen.....	10
6.2. Qualitätsziele.....	11
7. Unterstützung	12
7.1. Ressourcen.....	12
7.2. Erstellung, Aktualisierung und Lenkung dokumentierter Information.....	14
8. Betrieb	14
8.1. Betriebliche Planung und Steuerung.....	14
8.2. Anforderungen an unsere Dienstleistungen.....	14
8.3. Entwicklung.....	15
8.4. Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten, Dienstleistungen.....	15
8.5. Dienstleistungserbringung.....	15
9. Bewertung der Leistung	15
9.1. Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung.....	15
9.2. Internes Audit.....	16
9.3. Managementbewertung.....	16
10. Verbesserung	17

Datum	Rev-Nr.	Datei	Seite	Ersteller	Prüfung	Freigabe
02.02.2022	RO	<u>Qualitätsmanagement- Handbuch des GB Berufliche Weiterbildung der VDV Akademie GmbH_Stand2022.doc</u>	2/17	Weber-Wernz	Suhr	Weber-Wernz

Einleitung

Vorwort

Das vorliegende Qualitäts-Management-Handbuch wurde der Struktur der DIN EN ISO 9001:2015 angepasst. Das Handbuch beschreibt unsere Umsetzung der Normenforderungen und dient als Wegweiser bzw. Nachschlagewerk für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Geschäftsbereichs Berufliche Weiterbildung der VDV-Akademie GmbH. Wenn sinnvoll, findet sich im Text eine weiterführende Darstellung oder ein Verweis auf Dokumente, die detaillierte Informationen enthalten.

Die Pflege des Handbuchs und aller zugehörigen Dokumente erfolgt im EDV-System der VDV-Akademie. Alle Änderungen werden ebenfalls im EDV-System protokolliert. Revisionsstand und letztes Freigabedatum finden sich in der Fußzeile.

Firmengeschichte

Der VDV-Akademie e. V. wurde 2001 als Tochter des Verbands Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) gegründet. Die Eintragung im Vereinsregister erfolgte am 17.9.2001 unter der Vereinsregisternummer VR 13743. Gemäß der Vereinssatzung besteht der Zweck und die Aufgabe des Vereins in der berufsbezogenen Förderung von Bildung, Erziehung und Wissenschaft. Der Verein sichert die qualifizierte Bildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von Verkehrsunternehmen. Die Organe des Vereins sind die Mitgliederversammlung, der Vorstand und das Kuratorium.

Mit der Zunahme des Weiterbildungsgeschäfts wurde es notwendig, diesen Bereich in eine GmbH auszugliedern. Seit Januar 2009 ist die VDV-Akademie GmbH im Handelsregister unter HRB 64869 eingetragen. Alleiniger Gesellschafter ist der VDV-Akademie e. V.. Organe der Gesellschaft sind die Gesellschafterversammlung, der Beirat und die Geschäftsführung.

Geschäftsführer des VDV-Akademie e. V. und der VDV-Akademie GmbH ist seit 2004 Michael Weber-Wernz. Die Leitung des Geschäftsbereichs Berufliche Weiterbildung hat seit dem 1.2.2022 Monique Heimann inne.

1. Anwendungsbereich

Das QM-Handbuch und alle mitgeltenden Vorschriften und Informationen sind auf den Geschäftsbereich Berufliche Weiterbildung der VDV-Akademie GmbH, Standort in Köln, anzuwenden.

2. Normative Verweisungen

Das vorliegende QM-Handbuch sowie das praktizierte QM-System basieren auf der Norm DIN EN ISO 9001:2015.

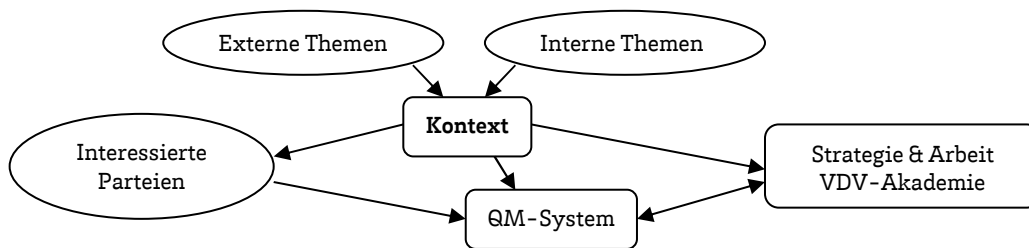
Datum	Rev-Nr.	Datei	Seite	Ersteller	Prüfung	Freigabe
02.02.2022	RO	<u>Qualitätsmanagement-Handbuch des GB Berufliche Weiterbildung der VDV Akademie GmbH_Stand2022.doc</u>	3/17	Weber-Wernz	Suhr	Weber-Wernz

3. Begriffe und Abkürzungen

Alle in diesem Handbuch genannten Begriffe wurden dem aktuellen Sprachgebrauch der DIN EN ISO 9001: 2015 entnommen bzw. angepasst. Alle angewendeten Abkürzungen werden im Text direkt erläutert.

4. Kontext der Organisation

Die strategischen und operativen Aufgaben des Geschäftsbereichs ergeben sich durch den Kontext aus externen und internen Themen sowie der Anforderungen der interessierten Parteien.



4.1. Unsere Organisation und ihr Kontext

Alle externen und internen Themen werden jährlich formell überprüft und dokumentiert.

Relevante externe Themen:

- Rechtliche Belange
- Technische Voraussetzungen zur Erfüllung unserer Dienstleistungen
- Wettbewerb
- Ökonomische Faktoren
- Soziale und Kulturelle Belange
- Aspekte der Gesundheit und ihrer Politik

Relevante interne Themen:

- Erwartungen/Anforderungen von Kunden und der interessierten Parteien
- Anpassung von Dienstleistungen an Erwartungen (Innovationsgeschwindigkeit)
- Prozesse und deren Wechselwirkungen
- Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Position und Image im Markt

4.2. Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Aus dem genannten Kontext lassen sich unterschiedliche Anspruchsgruppen (interessierte Parteien) ableiten, die einen Einfluss auf die Arbeit und die Strategie unseres Unternehmens haben, im Folgenden die interessierten Parteien genannt.

Datum	Rev-Nr.	Datei	Seite	Ersteller	Prüfung	Freigabe
02.02.2022	RO	<u>Qualitätsmanagement-Handbuch des GB Berufliche Weiterbildung der VDV Akademie GmbH_Stand2022.doc</u>	4/17	Weber-Wernz	Suhr	Weber-Wernz

Die interessierten Parteien und ihre Anforderungen werden jährlich im Rahmen von Bewertungen, Audits, Beiratssitzungen durch die Geschäftsleitung und die Geschäftsbereichsleitung identifiziert und festgehalten.

4.3. Anwendungsbereich

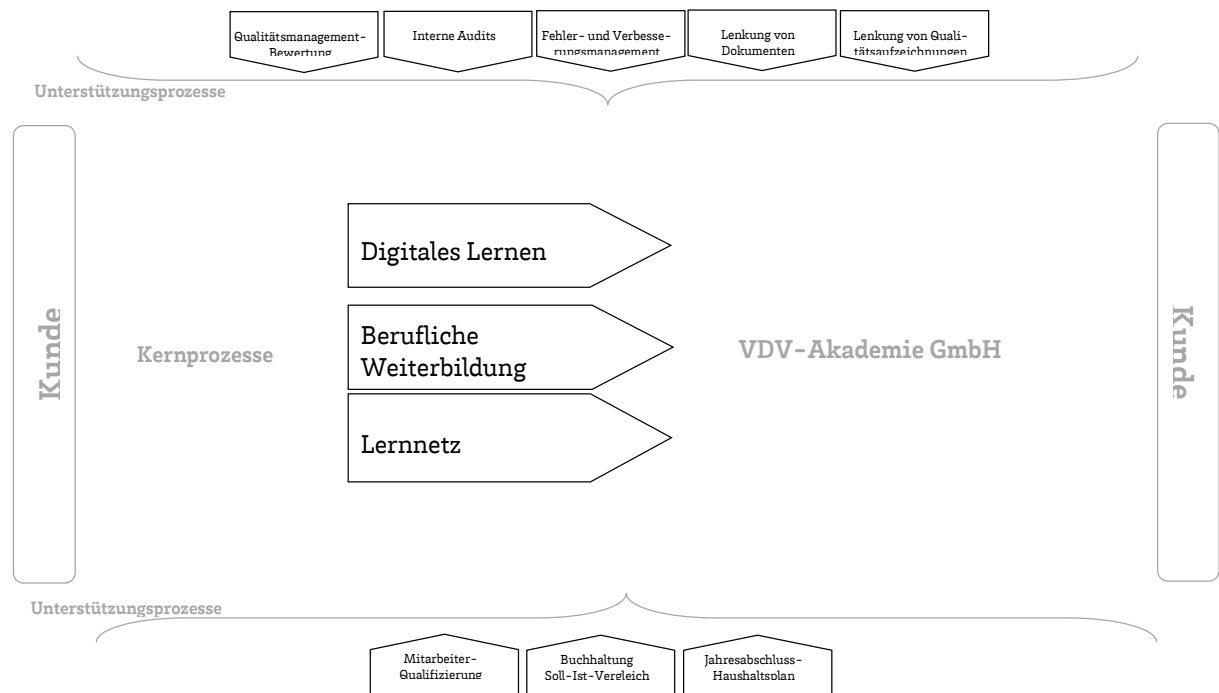
Der Anwendungsbereich ist unter Punkt 1. beschrieben.

4.4. Unser Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse

Das QM-System des Geschäftsbereichs Berufliche Weiterbildung folgt dem prozessorientierten Ansatz und ist gemäß der High-Level-Structure aufgebaut. Kern- und Unterstützungsprozesse sind dem QM-Handbuch zu entnehmen. Die bewertenden Aktivitäten für unsere Dienstleistungen und Prozesse werden über interne Audits, Verbesserungs-, Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen gesteuert.

Prozesslandschaft VDV-Akademie GmbH GB Berufliche Weiterbildung

[..\06 Prozesslandschaft\Prozesslandschaft_Berufliche Weiterbildung.doc](#)



Das QM-System ist eine verlässliche Grundlage für das Handeln der Geschäftsbereichs-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und gewährleistet einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

Der Geschäftsbereich erbringt seine Dienstleistungen auf Basis der Prozessbeschreibungen. In den Prozessbeschreibungen sind die verschiedenen Aktivitäten zur Planung,

Datum	Rev-Nr.	Datei	Seite	Ersteller	Prüfung	Freigabe
02.02.2022	RO	<u>Qualitätsmanagement-Handbuch des GB Berufliche Weiterbildung der VDV Akademie GmbH_Stand2022.doc</u>	5/17	Weber-Wernz	Suhr	Weber-Wernz

Durchführung und nachhaltigen Qualitätssicherung festgelegt. Ebenso festgehalten sind in den Prozessbeschreibungen Verantwortlichkeiten, erforderliche Ressourcen sowie mögliche Risiken und Chancen.

Neben dem QM-Handbuch und den Prozessbeschreibungen stellen Checklisten (in Form von Durchführungsbestimmungen und Arbeitsaufzeichnungen) sowie die verschiedenen, den Prozessen zugeordneten Dokumente (Gesetze, Normen, Lieferscheine und Rechnungen, Bewertungsbögen u.a.) das Rückgrat der QM-Dokumentation dar. Sämtliche Dokumente, die für das Qualitätsmanagement-System relevant sind, werden über den Prozess „Lenkung von Dokumenten“ gesteuert.

Die in den jährlichen Qualitätszielen festgelegten Kennziffern bilden den Gradmesser für die Wirksamkeit der Prozesse.

Für die kritische Begleitung und regelmäßige Überprüfung des Qualitätsmanagement-Systems des Geschäftsbereichs Berufliche Weiterbildung sind die Aufgaben einer Qualitätsmanagement-Beauftragten festgelegt worden. Sie hat folgende Aufgaben wahrzunehmen:

- Planung, Durchführung und Dokumentation der internen Audits. Die internen Audits werden zuverlässig jährlich durchgeführt und dokumentiert.
- Erstellen des Auditberichts
- Überprüfen der Wirksamkeit des Qualitätsmanagement-Systems sowie der eingeleiteten Korrektur-, Vorbeugungs- und Verbesserungsmaßnahmen
- Prüfen der Dokumente des Qualitätsmanagement-Systems.

Die Qualitätsmanagement-Beauftragte übernimmt gleichzeitig die Funktion einer Auditorin für den Geschäftsbereich; sofern Prozesse betroffen sind, für die sie verantwortlich zeichnet, wird die Auditorenfunktion von der Leitung des Geschäftsbereichs wahrgenommen.

In jährlichen Management-Reviews werden die Qualitätsziele und die Prozesse des Geschäftsbereichs bewertet. Die Systembeurteilung liegt in der Verantwortung der Leitung. Management-Reviews sind die Grundlage für die internen und externen Audits. Die Ergebnisse der Management-Reviews bilden die Grundlage, rechtzeitig Optimierungen in die Prozesse und Dienstleistungen einzuführen. Über die Management-Bewertung und die ergriffenen Maßnahmen erhalten die Geschäftsführung und der Beirat der VDV-Akademie GmbH einen ausführlichen Bericht. Die Management-Reviews werden jeweils im ersten Quartal des Folgejahres durchgeführt.

Informationen über Inhalte, Änderungen oder Verbesserungen des Managementsystems werden in regelmäßigen Besprechungen behandelt oder durch schriftliche Notizen bekannt gegeben. Neben dem Papierweg wird dazu auch der Versand von E-Mails genutzt.

Datum	Rev-Nr.	Datei	Seite	Ersteller	Prüfung	Freigabe
02.02.2022	RO	<u>Qualitätsmanagement-Handbuch des GB Berufliche Weiterbildung der VDV Akademie GmbH_Stand2022.doc</u>	6/17	Weber-Wernz	Suhr	Weber-Wernz

5. Führung

5.1. Verpflichtung der Leitung und Kundenorientierung

Die Qualitätspolitik und die Qualitätsziele werden von der Geschäftsführung der VDV-Akademie GmbH und der Leitung des Geschäftsbereichs Berufliche Weiterbildung festgelegt. Für die kritische Begleitung und regelmäßige Überprüfung des Qualitätsmanagement-Systems der VDV-Akademie GmbH wurde eine Qualitätsmanagement-Beauftragte (im Folgenden QMB) benannt (s. Punkt 4.4.).

Das oberste Ziel des Geschäftsbereichs ist die kontinuierliche Erhöhung der Kundenzufriedenheit und damit die Festigung unserer Wirtschaftlichkeit. Die Qualität unserer Dienstleistungen ist dafür zentrale Voraussetzung. Für unsere Kunden sind wir ein kompetenter und attraktiver Partner in den Bereichen berufliche Qualifizierung und digitales Lernen. Wir entwickeln unsere Lehrgänge, Inhouse Schulungen, Weiterbildungen, Fortbildungen und digitale Lerneinheiten in Zusammenarbeit sowohl in Eigenregie als auch in Kooperation mit unseren Bildungspartnern und interessierten Parteien. Ausserdem führen wir regelmäßig Marktanalysen durch, deren Resultate in angebotsorientierte Bildungskonzepte umgesetzt werden. Bedarfe, Anregungen, Vorschläge und Kritik unserer verschiedenen Kunden stehen im Mittelpunkt der Planung, Durchführung und Bewertung unserer Arbeit. Sie sind Ansporn zur kontinuierlichen Weiterentwicklung und Verbesserung unserer Angebote.

In einer regelmäßigen Analyse werden mögliche Core-Risiken und Prozessrisiken erfasst und bewertet, die die Qualität unserer Dienstleistungen beeinflussen könnten. Ebenso wird kontinuierlich die Kundenzufriedenheit im Rahmen von Befragungen gemessen. Aus den Analysen und Befragungen leiten wir einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess ab, in den bei Bedarf auch Vorschläge unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, z.B. im Rahmen von regelmäßigen internen Audits, einfließen.

5.2. Qualitätspolitik

Das wesentliche Ziel des Geschäftsbereichs und seiner Leitung ist es, die Dienstleistungsqualität und Fachkompetenz kontinuierlich zu erhöhen, um den steigenden Kundenanforderungen gerecht zu werden oder sie sogar zu übertreffen.

Das Angebots- und Leistungsportfolio der VDV-Akademie GmbH und des Geschäftsbereichs steht für das Plus an Qualität in der beruflichen Weiterbildung und gewährleistet ihren Kunden – den Beschäftigten der Verkehrsunternehmen und dem Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) – einen inhaltlichen und wirtschaftlichen Mehrwert.

Die Akademie-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die Leitung des Geschäftsbereichs tragen mit ihrem Engagement und ihrem spezifischen Fachwissen zum Gesamterfolg der Akademie bei. Die Beschäftigten werden entsprechend den Arbeitsanforderungen und auf Basis ihrer vorhandenen Kompetenzen weiterqualifiziert.

Datum	Rev-Nr.	Datei	Seite	Ersteller	Prüfung	Freigabe
02.02.2022	RO	<u>Qualitätsmanagement-Handbuch des GB Berufliche Weiterbildung der VDV Akademie GmbH_Stand2022.doc</u>	7/17	Weber-Wernz	Suhr	Weber-Wernz

Folgende sechs politischen Grundsätze gelten für unsere Qualitätspolitik:

1. **Berufliche Handlungsfähigkeit sichern**
2. **Gestalten statt Verwalten**
3. **Innovativ und modern als Bildungsanbieter**
4. **Angebote entlang der Branchenbedarfe**
5. **Orientierung schaffen durch Beratung**
6. **Erlöse stetig steigern – Investitionen vornehmen**

Die Grundsätze basieren auf der Mission, dem Markenkern und den Markenwerten der VDV-Akademie GmbH und des VDV-Akademie e.V.

Sie sind geprägt von

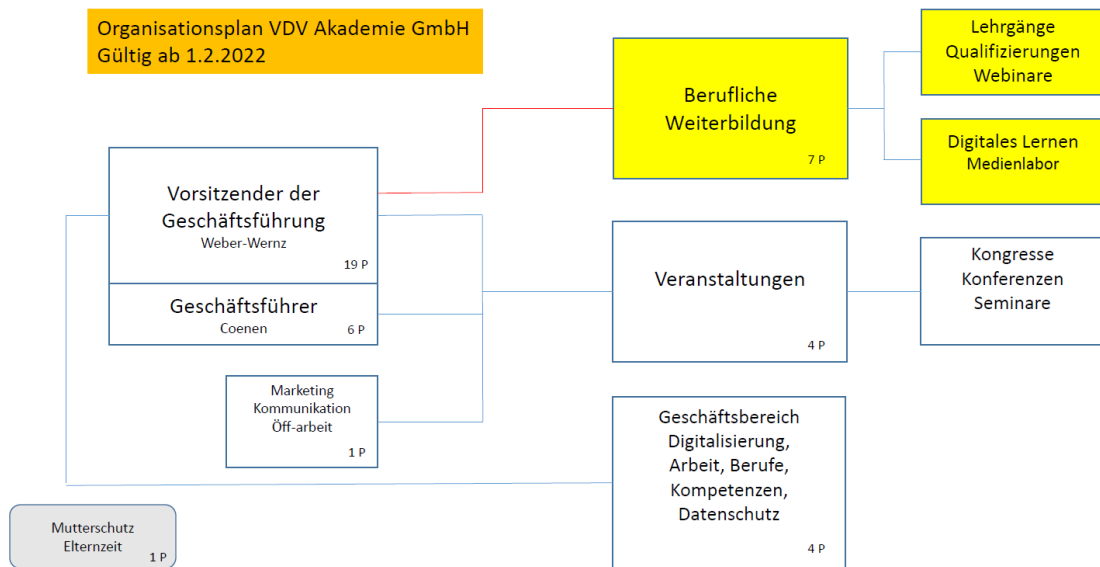
- Kundenorientierung
- Zusammenarbeit
- Der kontinuierlichen Verbesserung
- Faktengestützten Entscheidungsfindungen
- Dem persönlichen Engagement und Selbstmanagement der Beschäftigten
- Führung
- Stringenten Prozessen.

Datum	Rev-Nr.	Datei	Seite	Ersteller	Prüfung	Freigabe
02.02.2022	RO	<u>Qualitätsmanagement- Handbuch des GB Berufliche Weiterbildung der VDV Akademie GmbH_Stand2022.doc</u>	8/17	Weber-Wernz	Suhr	Weber-Wernz

5.3. Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse der Organisation

Im Januar 2009 hat der VDV-Akademie e. V. die VDV-Akademie (Verband Deutscher Verkehrsunternehmen) GmbH gegründet. Sie ist einzige Gesellschafterin. Der Geschäftsbereich Berufliche Weiterbildung ist der VDV-Akademie GmbH zugeordnet.

Organisationsplan VDV-Akademie GmbH



Der Geschäftsbereich Berufliche Weiterbildung gliedert sich in die beiden Teilbereiche „Lehrgänge, Qualifizierungen, Webinare“ und „Digitales Lernen, Medienlabor“.

Leiterin des Geschäftsbereichs ist Monique Heimann. Geschäftsführer ist der Vorsitzende der Geschäftsführung Michael Weber-Wernz. Die Qualitätsmanagement-Beauftragte (QMB) ist Mitarbeiterin des Teilbereichs „Lehrgänge, Qualifizierungen, Webinare“.

Oberhalb der Geschäftsführung ist der Beirat als strategisches Entscheidungsorgan angesiedelt. Er setzt sich aus den Vorstandsmitgliedern des VDV-Akademie e.V. zusammen. Der VDV-Akademie e.V. ist einziger Gesellschafter der VDV-Akademie GmbH.

Datum	Rev-Nr.	Datei	Seite	Ersteller	Prüfung	Freigabe
02.02.2022	RO	<u>Qualitätsmanagement-Handbuch des GB Berufliche Weiterbildung der VDV Akademie GmbH_Stand2022.doc</u>	9/17	Weber-Wernz	Suhr	Weber-Wernz

Prozesse und deren Verantwortlichkeiten

Den im QM-Handbuch beschriebenen Prozessen sind die organisatorischen Einheiten des Geschäftsbereichs Berufliche Weiterbildung zugeordnet. Innerhalb der Prozesse werden die einzelnen Verantwortlichkeiten festgelegt.

Verantwortungsbereiche:

- GF = Geschäftsführer
- KM = Kommunikation & Marketing
- BW = MitarbeiterInnen Lehrgangsmanagement
- LBW = Leitung Berufliche Weiterbildung
- FM = MitarbeiterInnen Finanzmanagement
- VO = Vorstand/Beirat
- TN = TeilnehmerInnen/KundInnen
- REF = Referenten/Dozenten/MitarbeiterInnen Fachbereich VDV
- QMB = Qualitätsmanagement-Beauftragte

Verantwortlichkeiten:

- V = verantwortliche Durchführung
- A = in Abstimmung
- M = Mitwirkung
- I = Information

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden auf Basis ihrer vorhandenen Kompetenzen weiterqualifiziert, um den Anforderungen an ihre Tätigkeit und den Anforderungen unserer Teilnehmenden/Kunden gerecht zu werden.

6. Planung für das QM-System

6.1. Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

Aus den Überlegungen zum Kontext des Unternehmens sowie des Geschäftsbereichs und der identifizierten internen und externen Themen sowie der interessierten Parteien ergeben sich Risikopotentiale und Chancen. Die Risiken werden in Core-Risiken und Prozessrisiken unterschieden.

Basis für die Risikobewertung sind

- a. Die regelmäßig durchgeführten Marktanalysen (SWOT-Verfahren)
- b. Die Ergebnisse der internen Audits
- c. Die jährlichen Management-Bewertungen.

Datum	Rev-Nr.	Datei	Seite	Ersteller	Prüfung	Freigabe
02.02.2022	RO	<u>Qualitätsmanagement-Handbuch des GB Berufliche Weiterbildung der VDV Akademie GmbH_Stand2022.doc</u>	10/17	Weber-Wernz	Suhr	Weber-Wernz

Core-Risiken:

Finanzrisiken

Einnahmen- und Gewinneinbrüche/Gewinnwarnungen;
 Forderungsausfälle;
 Stornierungskosten;

Betriebsrisiken

Kündigung von Mitarbeitern;
 Schwierigkeiten bei der Personalgewinnung;
 Krankheitsbedingter Ausfall Finanzmanager*in/Buchhalter*in;
 Krankheitsbedingter Ausfall Geschäftsführer

Geschäftsrisiken

Fehleinschätzungen Marktentwicklung;
 Nachlassende Innovationsgeschwindigkeit
 Pandemische Entwicklungen und deren Auswirkungen
 Kriegerische Auseinandersetzungen

Die Core-Risiken finden Eingang in eine Risikoanalyse mit qualitativer Bewertung und Überlegungen zu Maßnahmen. Die Bewertung erfolgt mindestens einmal jährlich im Vorfeld der Management-Bewertung.

Prozessrisiken:

Die Risiken der einzelnen Prozesse sind in den Prozessbeschreibungen aufgenommen und werden in einem Risikoinventar bewertet. Die Bewertung erfolgt mindestens einmal jährlich im Rahmen der internen Audits, bei Bedarf in den monatlich geplanten Teambesprechungen.

6.2. Qualitätsziele

Unsere Qualitätsziele werden durch die Geschäftsführung und die Leitung des Geschäftsbereichs einmal jährlich festgelegt und mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Rahmen der jährlich stattfindenden Gespräche mit Leitung und den Beschäftigten besprochen. Die Ziele werden, soweit möglich, mit Kennziffern ausgestattet, es werden Maßnahmen zur Zielerreichung und Verantwortlichkeiten festgelegt. Die Besprechung der Qualitätsziele ist fester Bestandteil der monatlich stattfindenden Teambesprechungen.

Datum	Rev-Nr.	Datei	Seite	Ersteller	Prüfung	Freigabe
02.02.2022	RO	<u>Qualitätsmanagement- Handbuch des GB Berufliche Weiterbildung der VDV Akademie GmbH_Stand2022.doc</u>	11/17	Weber-Wernz	Suhr	Weber-Wernz

7. Unterstützung

7.1. Ressourcen

Grundsätzliches

Für die Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung unserer Dienstleistungen wird jährlich ein Geschäftsbereichs-Budget im Rahmen des Wirtschaftsplans durch die Geschäftsführung erstellt und mit der Geschäftsbereichs-Leitung abgestimmt. Der Wirtschaftsplan wird durch den Beirat der VDV-Akademie GmbH geprüft und von der Mitgliederversammlung genehmigt.

Personen

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der VDV-Akademie GmbH sind unser wichtigstes Kapital. Die Beschäftigten werden auf Basis ihrer vorhandenen Kompetenzen weiterqualifiziert, um den Anforderungen an ihre Tätigkeit und den Anforderungen unserer Teilnehmenden/Kunden gerecht zu werden. Die Qualifizierung wird in einem Weiterbildungsplan dokumentiert und bewertet.

Neue Beschäftigte erhalten eine stellenabhängige Einarbeitung und allgemeine Informationen zum Unternehmen und der Branche. Die Unternehmensleitung informiert über die Unternehmensziele, das QM-System, die Betriebsorganisation und über Sicherheits- und Arbeitsschutzrichtlinien.

Die Unternehmensleitung gewährleistet eine ausreichende Ausstattung mit kompetentem Personal für die Erstellung unserer Dienstleistungen.

Infrastruktur

Zu den relevanten Einrichtungen des Geschäftsbereichs zählt die Ausstattung mit leistungsfähigen IT-Geräten und Kommunikationsmitteln. Dies wird durch die eigenständige Überprüfung des Geschäftsbereichs und die regelmäßige Wartung der zentralen IT-Abteilung im VDV gewährleistet.

Prozessumgebung

Die VDV-Akademie GmbH ist in den Räumen der VDV Hauptgeschäftsstelle untergebracht. Die Räumlichkeiten sind aufgrund Ihrer Ausstattung und Lage bestens geeignet, unsere Dienstleistungen anforderungsgerecht zu erbringen. Seit Herbst 2021 residiert die VDV-Akademie GmbH mit einem zweiten Standort in Frankfurt/M. (ausgenommen der Geschäftsbereich Berufliche Weiterbildung).

Arbeitsumgebung

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Geschäftsbereichs – wie alle Beschäftigten von VDV-Akademie GmbH und e.V. – arbeiten sowohl in Präsenz als auch mobil im Rahmen des sog. Desksharing-Systems.

Datum	Rev-Nr.	Datei	Seite	Ersteller	Prüfung	Freigabe
02.02.2022	RO	<u>Qualitätsmanagement- Handbuch des GB Berufliche Weiterbildung der VDV Akademie GmbH_Stand2022.doc</u>	12/17	Weber-Wernz	Suhr	Weber-Wernz

Wissen der Organisation

Das zur Durchführung unserer Prozesse und zur Aufrechterhaltung unserer Dienstleistungsqualität notwendige Wissen haben wir bestimmt. Dieses Wissen stellen wir in erforderlichem Umfang zur Verfügung, erhalten es aufrecht und passen es an sich ändernde Anforderungen der interessierten Parteien an. Sämtliches Wissen unserer Organisation wird – wo möglich – in Schriftform festgehalten. Folgende Informationsquellen stehen den Mitarbeitern zur Verfügung:

Elektronische Ordner auf VDV-Server: vdv (\\vdv_fs_1) F:\Akademie

Hier werden alle Tätigkeiten der VDV-Akademie GmbH nach Fachbereichen geordnet datentechnisch abgebildet.

- Qualitätsmanagementsystem: [..\Aktuelle ISO9001 Zertifizierung 2022](#)
Hier können alle Prozesse, die im QM-System der Akademie abgebildet sind, sowie die zugehörigen Dokumente bzw. die Informationen zu zugehörigen Dokumenten, abgerufen werden.
- VDV-internes Wiki <https://dms.vdv.de/SitePages/VDV-internes%20WIKI.aspx>
Informationen über Sicherheit, Fluchtpläne, Gesundheit, Personalangelegenheiten, IT. Ablage von Dokumenten, z. B. Fachschriften, Mitteilungen, Protokolle etc.)
- Wissen über den ÖPNV (Busse und Bahnen von A-Z) <http://www.mobi-wissen.de/>
- Neue Mitarbeitende werden, soweit möglich, von ihren Vorgängerinnen und Vorgänger, den Kolleginnen und Kollegen aus dem Fachbereich und der Geschäftsleitung eingearbeitet.
- Qualifizierungen der Mitarbeitende werden jährlich in einem Weiterbildungsplan erfasst. Der Weiterbildungsplan ist über das QM-System abrufbar.
- In zweiwöchigen Jour-fixes und monatlichen Teambesprechungen werden Informationen zu den kurz- bis mittelfristig anstehenden Arbeitsvorgängen kommuniziert. Monatliche Teambesprechungen werden protokolliert.

Zur Erhaltung unseres „digitalen Wissens“, werden tägliche Datensicherungen durchgeführt.

Bewusstsein und Kommunikation

Die Geschäftsführung der VDV-Akademie GmbH stellt sicher, dass alle interessierten Parteien die Qualitätspolitik kennen können.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Geschäftsbereichs werden über die Qualitätsziele in individuellen Gesprächen und in Teambesprechungen seitens der Geschäftsbereichsleitung informiert. Sie kennen Ihren Beitrag zur Wirksamkeit unseres Qualitätsmanagements. Die Nichterfüllung der Anforderungen wird in persönlichen Gesprächen mit der Leitung und ggf. mit der Geschäftsführung behandelt.

Datum	Rev-Nr.	Datei	Seite	Ersteller	Prüfung	Freigabe
02.02.2022	RO	<u>Qualitätsmanagement- Handbuch des GB Berufliche Weiterbildung der VDV Akademie GmbH_Stand2022.doc</u>	13/17	Weber-Wernz	Suhr	Weber-Wernz

Das QM-Handbuch mit allen zugehörigen Dokumenten kann im Büro der QMB eingesehen werden. Ebenso ist das Handbuch im für alle MitarbeiterInnen zugänglichen EDV-Netzwerk abgebildet. In regelmäßigen Besprechungen werden qualitätsrelevante Informationen kommuniziert.

7.2. Erstellung, Aktualisierung und Lenkung dokumentierter Information

Erforderliche Dokumente werden durch die QMB erstellt und unterliegen dem Änderungsdienst. Änderungen und Modifikationen können von allen MitarbeiterInnen beantragt werden, die Änderungen selbst werden von der QMB vorgenommen. Der Austausch von geänderten Dokumenten wird ebenfalls durch die QMB gesichert.

Alle Qualitätsaufzeichnungen werden systematisch erfasst und archiviert. Die genauen Regelungen und Verantwortlichkeiten zur Lenkung der dokumentierten Information sind in einer entsprechenden Prozessbeschreibung festgelegt.

8. Betrieb

8.1. Betriebliche Planung und Steuerung

Im vierten Quartal jedes Kalenderjahres beginnt die betriebliche Planung für das Folgejahr. Zentraler Bestandteil ist die Programmplanung für Lehrgänge und Veranstaltungen und der zugehörigen Unterstützungsprozesse. Parallel zur Planung des Jahresprogramms erfolgt die Planung der notwendigen Ressourcen.

**8.2. Anforderungen an unsere Dienstleistungen
Kommunikation mit Kunden / TeilnehmerInnen**

Alle Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung werden in einer Übersicht zusammengeführt und auf der Akademie-Website mit Angabe von Daten, Preisen und Veranstaltungsorten veröffentlicht. Detaillierte Programme für die einzelnen Maßnahmen werden vor Veranstaltungsbeginn ebenfalls auf der Website veröffentlicht und zusätzlich per E-Mail, den Akademie-Newsletter, die VerbandsApp an die jeweiligen interessierten Personenkreise verschickt. Grundsätzlich erfolgt die Kommunikation mit unseren Maßnahmen-Teilnehmern über Telefon, E-Mail, Internet und über unser interaktive Lernnetz.

Bestimmung und Überprüfung der Anforderungen für unsere Dienstleistungen

Die Erfüllung der Kunden- bzw. Teilnehmeranforderungen und die Abwicklung einer Bestellung von der Anfrage bis zur Rechnungsstellung sind in den jeweiligen Prozessbeschreibungen und zugehörigen Dokumenten festgelegt. Die Anforderungen werden regelmäßig in internen Audits sowie Mitarbeitergesprächen und Teambesprechungen überprüft und bei Bedarf angepasst.

Die VDV-Akademie entwickelt ihre Maßnahmen zur beruflichen Weiterbildung kunden- und nutzenorientiert. Bedarfe, Anregungen, Vorschläge und Kritik unserer verschiedenen Kunden stehen im Mittelpunkt der Planung, Durchführung und Bewertung unserer Arbeit.

Datum	Rev-Nr.	Datei	Seite	Ersteller	Prüfung	Freigabe
02.02.2022	RO	<u>Qualitätsmanagement-Handbuch des GB Berufliche Weiterbildung der VDV Akademie GmbH_Stand2022.doc</u>	14/17	Weber-Wernz	Suhr	Weber-Wernz

Sie sind Ansporn zur kontinuierlichen Weiterentwicklung und Verbesserung unserer Angebote.

Ergebnisse von Arbeitsmarkt- und Qualifikationsanalysen, die von der VDV-Akademie in regelmäßigen Abständen durchgeführt werden, sowie die Entwicklung eines Systems beruflicher Bildungswege für den ÖPNV, bilden weitere Grundlagen für die Konzeption von Lehrgängen und Bildungsveranstaltungen.

8.3. Entwicklung

Die Entwicklung neuer Angebote und Dienstleistungen (Lehrgänge, Webinare, digitale Lernprodukte, neue methodische und didaktische Ansätze) erfolgt im Geschäftsbereich Berufliche Weiterbildung. Diese Entwicklung sind in entsprechenden Prozessbeschreibungen festgelegt.

8.4. Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten, Dienstleistungen

Die Auswahl der Lernbegleiterinnen und Lernbegleiter erfolgt abhängig von der jeweiligen Maßnahme aus dem bestehenden Pool oder auf Basis von Referenzen und Bewerbungen. Jede Maßnahme wird nach verschiedenen Kriterien von den Teilnehmern bewertet. Die Bewertung zur inhaltlichen und methodisch-didaktischen Kompetenz von Lernbegleiterinnen und Lernbegleitern hat für die VDV-Akademie den höchsten Stellenwert, ist deren vom Kunden wahrgenommene Kompetenz doch der entscheidende Gradmesser für die Qualität der Akademie-Produkte.

Mit den meisten Lieferanten für Material bestehen langfristige Geschäftsbeziehungen. Diese sind mit einer Klassifizierung in der Lieferantenliste aufgeführt. Kriterien für die Auswahl unserer Lieferanten sind die Qualität, der Preis und die pünktliche Lieferung der vereinbarten Leistung. Die Bewertung der Lieferanten findet einmal jährlich statt. Entsprechende Maßnahmen werden ggf. vereinbart und umgesetzt.

8.5. Dienstleistungserbringung

Durch die auf unsere Dienstleistungen abgestimmten Prozesse und die Vorhaltung geeigneter Ressourcen sowie die laufende Überprüfung der Prozesse stellen wir die Erbringung unserer Dienstleistungen anforderungsgemäß sicher. Nichtkonforme Ergebnisse werden durch entsprechende Korrekturmaßnahmen angepasst (s. Punkt 10, Verbesserung)

9. Bewertung der Leistung

9.1. Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

Grundsätzlich wird nach jeder Bildungsmaßnahme des Geschäftsbereichs eine Bewertung durch die TeilnehmerInnen durchgeführt. Dies wird überwiegend mit einem Online-Fragebogen im Lernnetz angeboten. Die Auswertung erfolgt direkt im Anschluss an die jeweilige Veranstaltung. Halbjährlich wird eine Zusammenfassung der Teilnehmerbewertungen erstellt.

Datum	Rev-Nr.	Datei	Seite	Ersteller	Prüfung	Freigabe
02.02.2022	RO	<u>Qualitätsmanagement- Handbuch des GB Berufliche Weiterbildung der VDV Akademie GmbH_Stand2022.doc</u>	15/17	Weber-Wernz	Suhr	Weber-Wernz

Die Zufriedenheit der Teilnehmer unserer Bildungsmaßnahmen ist ein wichtiges Ziel der VDV-Akademie. Eingehende Bewertungen unserer Dienstleistungen von Teilnehmern werden unverzüglich bearbeitet, da sie Potential zu Leistungsverbesserung und Steigerung der Kundenzufriedenheit bieten. Die TeilnehmerInnen unserer Weiterbildungen werden aktiv zu einer Bewertung aufgefordert. Schriftlich eingehende Bewertungen werden durch unsere Mitarbeiter erfasst und mittels des Formulars Verbesserungs-/Fehlermeldung und an die Qualitätsmanagement-beauftragte weitergeleitet. Bei Beschwerden werden zunächst Berechtigung und Ursache festgestellt, anschließend entsprechende Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen festgelegt. Die Umsetzung der eingeleiteten Maßnahmen wird überwacht.

Die Bearbeitung von Bewertungen wird folgendermaßen durchgeführt:

- Annahme der Bewertung durch Mitarbeitende
- Ggf. Weiterleitung an QMB (Fehler-/Verbesserungsformular)
- Festlegung der Vorgehensweise durch QMB unter Einbeziehung der unmittelbar beteiligten Mitarbeiter
- Festlegung und Umsetzung von Maßnahmen
- Rückmeldung an Beteiligte und Beschwerdemelder
- Überwachung der Wirksamkeit
- Dokumentation

Die Ursachenanalyse, veranlasste Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen sowie deren Umsetzung und Evaluation werden in der KVP-Maßnahmenmatrix dokumentiert.

9.2. Internes Audit

Durch die jährlich stattfindenden internen Qualitätsaudits wird die Wirksamkeit unseres Management-Systems überwacht. Die Durchführung erfolgt durch die QMB. Die Ergebnisse werden protokolliert und den auditierten Bereichen sowie der Geschäftsführung zur Verfügung gestellt.

9.3. Managementbewertung

Die Geschäftsführung trägt gemeinsam mit der Leitung des Geschäftsbereichs die Verantwortung, dass das QM-System die Normanforderungen gemäß DIN EN ISO 9001:2015 erfüllt.

In jährlichen Management-Reviews werden die Qualitätsziele und die Prozesse der VDV-Akademie bewertet. Die Systembeurteilung liegt in der Verantwortung von Geschäftsführung und Leitung des Geschäftsbereichs. Management-Reviews sind die Grundlage für die internen und externen Audits. Die Ergebnisse der Management-Reviews bilden die Grundlage, rechtzeitig Optimierungen in die Prozesse und Dienstleistungen einzuführen. Über die Management-Bewertung und die ergriffenen Maßnahmen erhalten der Beirat der VDV-Akademie GmbH einen ausführlichen Bericht. Die Management-Reviews werden jeweils im ersten Quartal des Folgejahres durchgeführt.

Datum	Rev-Nr.	Datei	Seite	Ersteller	Prüfung	Freigabe
02.02.2022	RO	<u>Qualitätsmanagement-Handbuch des GB Berufliche Weiterbildung der VDV Akademie GmbH_Stand2022.doc</u>	16/17	Weber-Wernz	Suhr	Weber-Wernz

10. Verbesserung

Die Verbesserung unserer Prozesse und Dienstleistungen ist ein fortlaufender Vorgang. Nichtkonformitäten, die aus Kundenbefragungen, internen Audits, regelmäßigen Besprechungen und externen Eingaben bekannt werden, werden in Form von Fehler- bzw. Verbesserungsmeldungen schriftlich festgehalten. Alle Meldungen werden in einer Matrix zum kontinuierlichen Verbesserungsprozess festgehalten, entsprechende Maßnahmen und deren Umsetzung festgelegt.

Datum	Rev-Nr.	Datei	Seite	Ersteller	Prüfung	Freigabe
02.02.2022	RO	<u>Qualitätsmanagement-</u> <u>Handbuch des GB Berufliche</u> <u>Weiterbildung der</u> <u>VDV Akademie</u> <u>GmbH_Stand2022.doc</u>	17/17	Weber-Wernz	Suhr	Weber-Wernz