



WEITERBILDUNG HESSEN E.V.

QUALITÄTSBERICHT

2019

Gefördert aus Mitteln
des HMWEVW und der
Europäischen Union –
Europäischer Sozialfonds



INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT	3
SIEBTER QUALITÄTSBERICHT VON WEITERBILDUNG HESSEN E.V.	4
1 BILDUNGSANGEBOT DER ANBIETER	4
1.1 Spektrum des Bildungsangebots	5
1.2 Vermarktung des Bildungsangebots	6
1.3 Teilnehmendenstruktur	7
2 STRUKTUR DER BILDUNGSEINRICHTUNGEN	9
2.1 Finanzierungsquellen der Bildungsanbieter	9
2.2 Beschäftigungsstrukturen der Bildungsanbieter	11
2.3 Honorarkräfte und Ehrenamt in Bildungseinrichtungen	12
2.4 Weiterbildung des eigenen Personals	14
3 QUALITÄTSSICHERUNG BEI HESSISCHEN BILDUNGSANBIETERN	15
3.1 Weitere Zertifizierung	16
3.2 Verbreitung von AZAV	16
4 INTERAKTION ZWISCHEN KUNDE UND BILDUNGSANBIETER	19
4.1 Beschwerdemanagement	19
4.2 Kundenzufriedenheit	20
5 ERWARTETE ENTWICKLUNGEN IN DER BILDUNGSBRANCHE	20
6 ZUSAMMENFASSUNG UND BEWERTUNG DER ERGEBNISSE	22
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	24

VORWORT

Seit mehr als 15 Jahren steht Weiterbildung Hessen e.V. für die Themen Qualität, Transparenz und Verbraucherschutz in der hessischen Weiterbildung. Dabei werden wir zunehmend als ‚die‘ Stimme der Weiterbildung in Hessen wahrgenommen. Dieser Verpflichtung können wir nur nachkommen dank der Unterstützung unserer Mitgliedereinrichtungen, die uns ihre Anliegen spiegeln und Anregungen geben. Wir können feststellen, dass die daraus entstehenden Angebote und Projekte gern und rege angenommen werden.

Mit dem nunmehr vorliegenden siebten Qualitätsbericht, der auf einer Umfrage unter unseren Mitgliedseinrichtungen basiert, gibt Weiterbildung Hessen e.V. einen Überblick über die Situation der Mitgliedseinrichtungen und damit über strukturelle Merkmale der hessischen Weiterbildungslandschaft. Es lassen sich Trends ableiten, die wir bei unserer Arbeit berücksichtigen und aufgreifen müssen.

Dabei ist es in bewegten Zeiten wie der unsrigen nicht immer leicht, erreichte Qualitätsstandards durchzusetzen und aufrechtzuerhalten. Die Digitalisierung als aktuell wichtiger Veränderungsprozess beeinflusst die Bildungswirtschaft bereits nachhaltig. Bildungsanbieter müssen sich der rasanten Entwicklung anpassen und diese gleichzeitig mitgestalten. Erschwerend kommt hinzu, dass sie mit einer wachsenden Zahl und Vielfalt digitaler Lernangebote, die außerhalb der klassischen Bildungseinrichtungen entstehen, konkurrieren. Die zahlreichen auf YouTube verfügbaren Lernvideos sind hier nur ein Beispiel.

Neben dieser Entwicklung, die neben Chancen und einem ungeheuren Potential auch die Gefahr von Beliebigkeit und Desorientierung birgt, ist gleichzeitig mit Sorge zu beobachten, dass gesellschaftliche und politische Debatten zunehmend in populistischer und polarisierender Form geführt werden. Hier ist es Aufgabe von Bildungseinrichtungen, zu differenziertem Denken zu ermuntern und zu befähigen. Denn die schlichten Lösungen sind nicht geeignet für eine komplexe Welt. Alle Bemühungen um Diversität, Kompromisse und Konsens erfordern Beharrlichkeit und Durchhaltevermögen seitens der Bildungseinrichtungen.

Dabei werden demokratische Prozesse nicht nur in der politischen Bildung vermittelt, sondern müssen auch in der allgemeinen und beruflichen Weiterbildung umgesetzt werden. Dies ist unser Verständnis und erste Aufgabe für alle in der Weiterbildung Beschäftigten.



Ass. jur. Claus Kapelke
Vorstandsvorsitzender



Jürgen Laubersheimer
Geschäftsführer

SIEBTER QUALITÄTSBERICHT VON WEITERBILDUNG HESSEN E.V.

Der Qualitätsbericht ist zu einer festen Größe in der Arbeit von Weiterbildung Hessen e.V. geworden. Im zweijährigen Turnus befragen wir unsere Mitgliedseinrichtungen zu spezifischen Weiterbildungsthemen. Da wir bereits 2006 mit dieser Umfrage begonnen haben, können wir in einigen Fragen auch eine Längsschnittperspektive einnehmen. Der nunmehr siebte Qualitätsbericht liefert einen Überblick über die strukturellen Besonderheiten der Bildungslandschaft in Hessen, das breite Spektrum des Bildungsangebots sowie über Maßnahmen zur Qualitätssicherung in der Weiterbildung. Der Bericht beschreibt Ergebnisse der Gegenwart, Vergangenheit und zu erwartende Entwicklungen der Bildungsbranche für die Zukunft.

Die Umfrage zum Qualitätsbericht wurde über das Onlinetool Survey Monkey durchgeführt. Die Befragung war anonym und fand zwischen dem 30. April und 2. Juni 2019 statt. Die Abschlussquote an der Umfrage lag bei 80 Prozent und die Teilnehmenden haben durchschnittlich siebeneinhalb Minuten benötigt. Wir bedanken uns bei allen Mitgliedereinrichtungen, die an der Umfrage teilgenommen und damit bei der Entstehung dieses Berichts mitgewirkt haben.

1 BILDUNGSANGEBOT DER ANBIETER

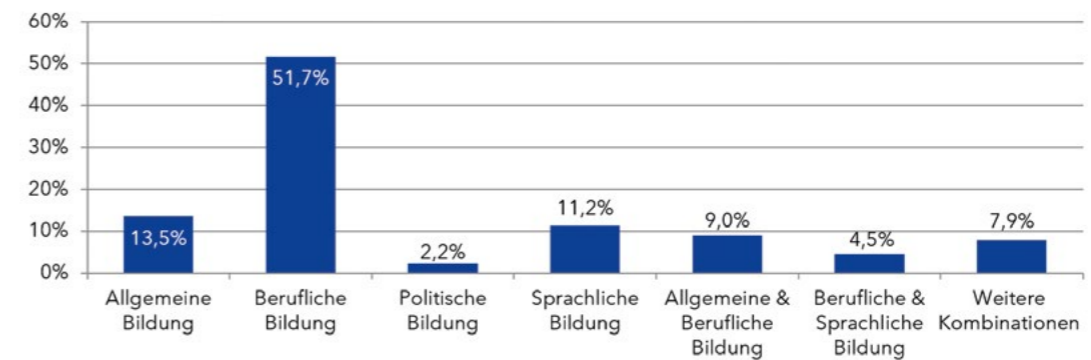
Schwerpunkt berufliche Bildung

Das Bildungsangebot im Sektor der Erwachsenenbildung lässt sich in die Schwerpunkte allgemeine, berufliche und politische Bildung gliedern. Aufgrund der gestiegenen Anzahl von Mitgliedseinrichtungen, die sich der Vermittlung von Deutsch als Fremdsprache widmen, haben wir in diesem Jahr die Schwerpunkte um die sprachliche Bildung ergänzt.

Allerdings zeigt sich schon bei den ersten Fragen, dass die berufliche Weiterbildung mit 51,7 % Schwerpunkt der Weiterbildungsträger geblieben ist. Dies deckt sich mit den Ergebnissen des Trendberichts 2014 vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF)¹. Die allgemeine Bildung folgt mit einem Anteil von 13,3 % und die sprachliche Bildung mit 11,2 %. Ausschließlich der politischen Bildung widmen sich 2,2 % der Bildungsträger. Viele Einrichtungen bieten nicht nur einen Schwerpunkt, sondern sind breit aufgestellt. In Abbildung 1 dargestellt sind die am häufigsten auftretenden Kombinationen, wie vor zwei Jahren die allgemeine und berufliche Bildung, gefolgt von der beruflichen und sprachlichen Bildung.

¹ Bundesministerium für Bildung und Forschung (Hg.) (2015): Weiterbildungsverhalten in Deutschland 2014. Ergebnisse des Adult Education Survey – AES Trendbericht. W. Bertelsmann, S. 21.

Abbildung 1: Verteilung der Bildungsschwerpunkte (in %)



1.1 Spektrum des Bildungsangebots

Hohe Bedeutung von Sozialkompetenz und Kommunikation

In Bezug auf das Angebotsspektrum wurden im Rahmen der Befragung 14 verschiedene Kategorien unterschieden, welche die Weiterbildungsangebote in wirtschaftsnahe und sozialpolitische Themen aufteilen, aber auch die Bereiche Persönlichkeitsentwicklung, Gesundheit, Familie sowie Geistes- und Naturwissenschaften abdecken. Dabei zeigt sich, dass in der beruflichen Bildung zwar die Vermittlung fachlicher Kompetenzen insbesondere in der kaufmännischen Weiterbildung sowie im Datenverarbeitungsbereich nach wie vor von großer Bedeutung sind, zugleich aber Kurse zu Sozialkompetenzen und Kommunikation einen hohen Stellenwert einnehmen. Dies trägt unter anderem den Veränderungen in der Arbeitswelt Rechnung. Die immer stärkere Vernetzung, die zunehmende Interdisziplinarität und die Digitalisierung führen dazu, dass sich die „Halbwertszeit des Wissens“ zunehmend verkürzt und es in wachsendem Maße auf die Anpassungsfähigkeit der Beschäftigten an veränderte Bedingungen ankommt.

Weiterbildungsangebot berücksichtigt Wertewandel

Körperliche Fitness, die Aufrechterhaltung der Gesundheit sowie die Work-Life-Balance haben als individuelle Weiterbildungsziele in den letzten Jahren an Bedeutung gewonnen. Zugleich haben Veränderungen in den Wertvorstellungen dazu geführt, dass diesen Themenbereichen eine immer stärkere Beachtung geschenkt wird. Denn Ruheständler*innen sind zunehmend aktiver und wollen am gesellschaftlichen Miteinander partizipieren. Insofern reagiert die hessische Weiterbildungsbranche auf diese Veränderungen durch ein entsprechendes Kursangebot.

Zuwanderung vergrößert das Weiterbildungsangebot

Das Erlernen einer neuen Sprache oder die Vertiefung bestehender Sprachkenntnisse stellen nach wie vor ein wichtiges individuelles Weiterbildungsziel dar. Diesbezüglich besteht in Hessen ein sehr breites Angebot. Für die Bildungsanbieter an Bedeutung gewonnen

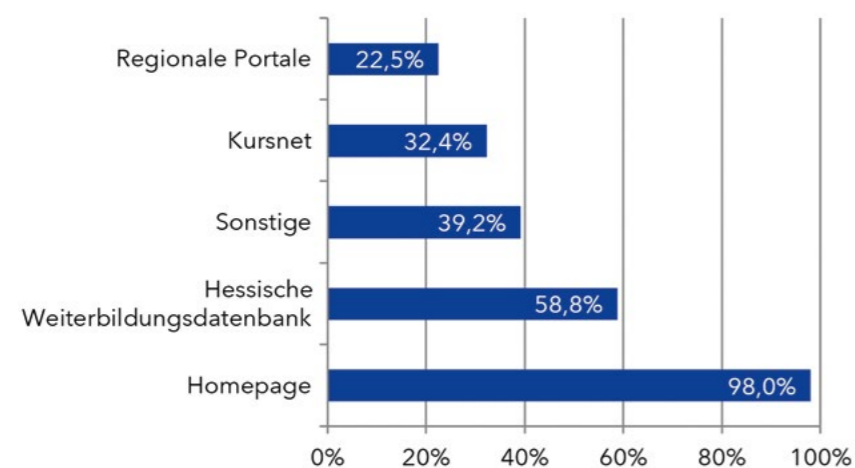
hat der Bereich „Deutsch als Fremdsprache“. Dies ist eine Anpassungsreaktion auf die starke Zuwanderung aus dem Ausland; schließlich sind ausreichende Deutschkenntnisse unerlässlich für eine erfolgreiche Integration. Eine gewisse Deckung des Bedarfs an Basissprachkenntnissen ist bereits zu erkennen. Daher entstehen nun vermehrt berufsbezogene Sprachkurse, in denen Teilnehmende auf den bevorstehenden Arbeitsbereich vorbereitet werden können. Ein Beispiel ist die Qualifizierung von Facharbeiter*innen durch Zeitarbeitsfirmen.

1.2 Vermarktung des Bildungsangebots

Zentrale Bedeutung digitaler Medien

Die Zukunftsfähigkeit von Bildungseinrichtungen wird nicht nur durch die Qualität des Bildungsangebots bestimmt, sondern auch durch den Einsatz von Marketinginstrumenten. Dabei spielen digitale Medien eine immer größere Rolle. 97,1 % der Bildungsanbieter nutzen die Vielfältigkeit des Internets, um ihr Kursprogramm zu bewerben. Von diesen stellen nur 20,0 % ihr Kursangebot ausschließlich über die eigene Homepage dar. 58,8 % der Bildungsanbieter präsentieren das Kursprogramm zusätzlich in der Hessischen Weiterbildungsdatenbank von Weiterbildung Hessen e.V. und 32,4 % auf Kursnet, der Plattform der Bundesagentur für Arbeit (siehe Abb. 2). Die durch die Hessische Weiterbildungsdatenbank geschaffene Transparenz des Bildungsangebots erleichtert es den Bildungsanbietern, ihre Kurse zielgerichtet am Markt zu platzieren. Zudem besteht für die Anbieter der Vorteil, dass ihr Kursprogramm nicht nur in der Hessischen Weiterbildungsdatenbank, sondern gleichzeitig auf fünf weiteren Internet-Plattformen erscheint. Diese Faktoren könnten den hohen Marktanteil der Datenbank bei der Vermarktung des Kursangebots durch die Bildungsanbieter erklären.

Abbildung 2: Digitale Medien zur Vermarktung des Bildungsangebots (Anteil in %, Mehrfachnennungen möglich)

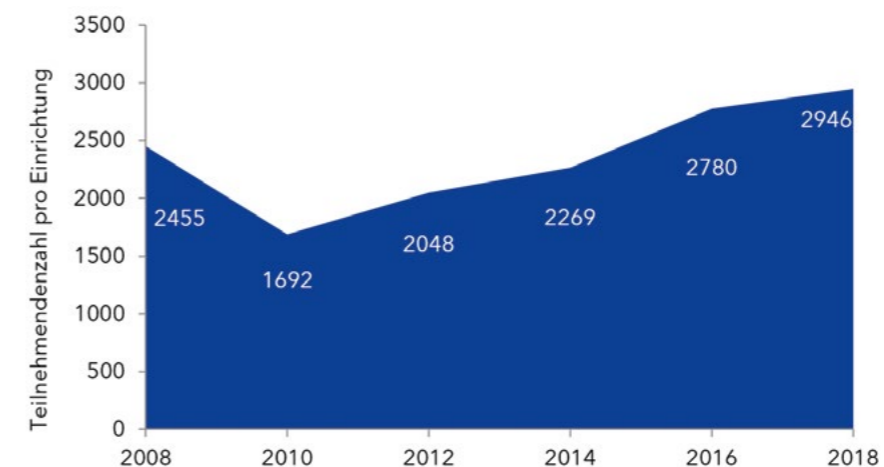


1.3 Teilnehmendenstruktur

Anstieg der Kursteilnehmenden

Nach der Wirtschafts- und Finanzkrise 2008 erlebte die hessische Bildungsbranche einen drastischen Einbruch bei der Nachfrage nach Weiterbildungsmaßnahmen. Die durchschnittliche Zahl der Kursteilnehmenden pro Einrichtung sank zwischen 2008 und 2010 um 31,1 % auf 1.692 Personen. Seitdem hat sich die Situation jedoch wieder deutlich verbessert, die Zahl der Teilnehmenden stieg kontinuierlich an. Zu den gleichen Ergebnissen zum Weiterbildungsverhalten kommt auch der Trendbericht 2014². Seit 2014 hat sich der Wachstumsprozess beschleunigt. Im Zeitraum 2014 bis 2018 wuchs die durchschnittliche Zahl der Teilnehmenden um 29,9 % auf 2.946. Damit liegt die Zahl um 20,0 % über der Ausgangssituation von 2008 (Abbildung 3). Der Einbruch in 2010 ist damit überwunden.

Abbildung 3: Durchschnittliche Anzahl der Kursteilnehmenden pro Einrichtung von 2008-2018



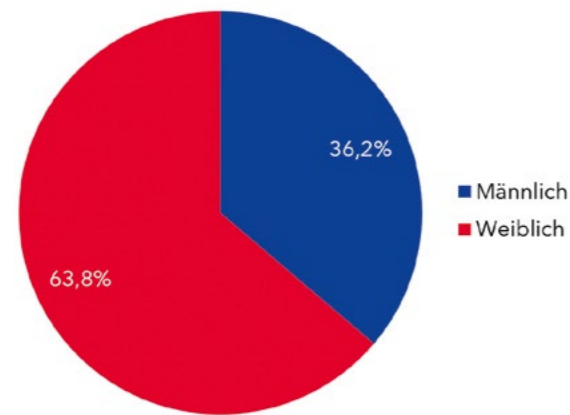
Kursteilnehmende überwiegend weiblich

Auf den ersten Blick scheint das Geschlechterverhältnis in Bezug auf die Teilnehmenden von Weiterbildungsmaßnahmen ausgewogen zu sein. Das Geschlechterverhältnis der Kursteilnehmer der befragten Bildungsanbieter ist 47,6 % Männern zu 52,9 % Frauen. Dabei ist die unterschiedliche Größenrelation zwischen den Bildungsanbietern unberücksichtigt. Nimmt man jedoch eine Gewichtung der Bildungsanbieter nach Größe vor, ändert sich die Verteilung. Der Anteil der Teilnehmerinnen überwiegt mit 63,8 % gegenüber dem der Teilnehmer mit 36,2 % deutlich (siehe Abb. 4). Grundsätzlich lässt sich feststellen, dass Weiterbildungen von Instituten mit beruflich breit gefächerten Lehrangeboten in etwa in gleichem Maße von Frauen und Männern besucht werden, während das Bildungsangebot von Volkshochschulen, das neben einem beruflichen auch einen persönlichkeitsorientierten Schwerpunkt hat, überwiegend von Frauen genutzt wird.

² Zu diesen Ergebnissen kommt auch der Trendbericht 2014 (ebd., S. 13).

Gegenüber den letzten Erhebungen haben sich die strukturellen Unterschiede in Bezug auf das Geschlecht nicht nennenswert verändert.

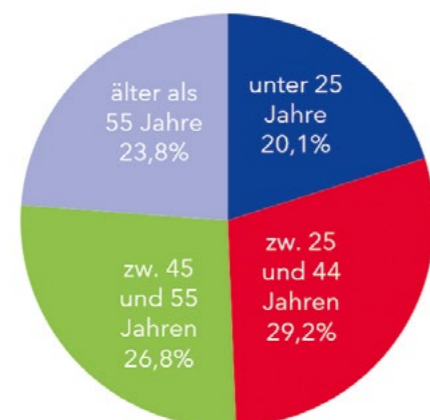
Abbildung 4: Geschlechterverteilung der Kursteilnehmenden (in %)



Die 25- bis unter 45-Jährigen am stärksten vertreten

Die berufliche Weiterbildung bildet den Schwerpunkt in der hessischen Weiterbildungslandschaft. Insofern verwundert es nicht, dass der Anteil der 25- bis unter 45-Jährigen am stärksten vertreten ist. Aber im Zeitverlauf sieht man, dass dieser Anteil stetig sinkt. 2014 waren es noch 35,6 %, 2016 34,2 % und 2018 nur noch 29,2 %. Diese Tendenz behalten wir im Auge. Der Anteil der Älteren über 55 Jahre ist weiter gestiegen von 21,2 % auf 23,8 %. Darin dürfte nicht nur ein wachsendes Interesse an Weiterbildungsmaßnahmen im Alter, sondern ggf. der Bedarf der Nachqualifizierung zu sehen sein. Ein starker Anstieg ist in der Alterskohorte der jungen Menschen unter 25 Jahren zu verzeichnen. 2016 waren es noch 17,1 %, 2018 sind es 20,1 %. Ein Grund besteht vermutlich in dem hohen Anteil der Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung junger Menschen seitens des/r Jobcenter, der Bundesagentur für Arbeit oder anderer Programme wie PuSch oder OloV. Hinzu kommen Integrationsmaßnahmen für unbegleitete geflüchtete Jugendliche. Konstant bleibt der Anteil der Teilnehmenden in Weiterbildungsmaßnahmen der Alterskohorte zwischen 45 und 55 Jahren mit 26,8 %.

Abbildung 5: Altersstruktur der Kursteilnehmenden (in %)



2 STRUKTUR DER BILDUNGSEINRICHTUNGEN

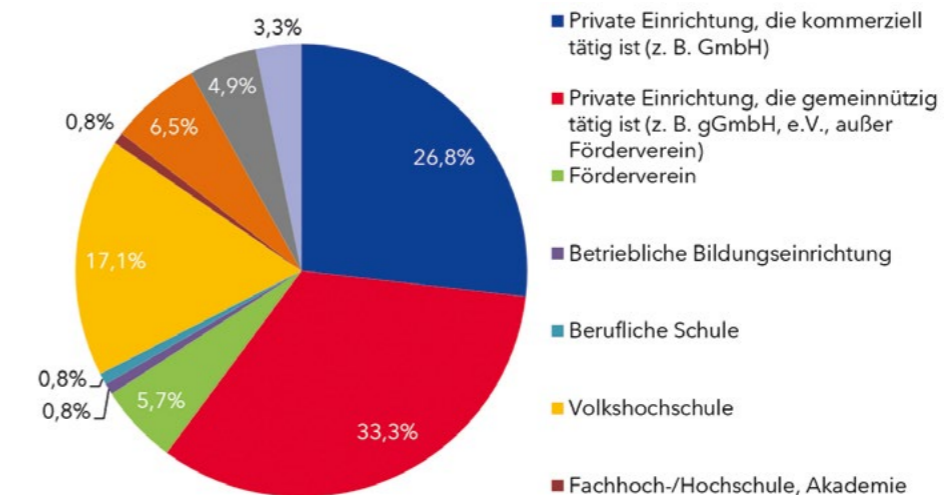
Vielfältige Organisationsformen

Weiterbildungen in Hessen werden durch die unterschiedlichsten Institutionen und Organisationsformen durchgeführt. Es gibt gewerbliche ebenso wie gemeinnützige Träger, Gesellschaften mit beschränkter Haftung, betriebliche Bildungseinrichtungen, berufliche Schulen, Volkshochschulen, wirtschaftsnahe Einrichtungen (wie Kammern, Innungen oder Berufsverbände), eingetragene Vereine, Fördervereine sowie Einrichtungen der Kirchen, der Parteien, Gewerkschaften oder Stiftungen.

Hälfte sind Private Bildungseinrichtungen

Diese Heterogenität wird auch durch unsere Mitgliedseinrichtungen abgebildet. Private gemeinnützige Einrichtungen machen mit 33,3 % den größten Teil aus, gefolgt von privaten kommerziellen Einrichtungen mit 26,8 %. Gemeinsam stellen sie mehr als die Hälfte der Mitgliedseinrichtungen von Weiterbildung Hessen e.V. Der Anteil wirtschaftsnaher Einrichtungen wie Industrie- und Handelskammern, Handwerkskammern und Innungen sowie betrieblicher Einrichtungen macht 7,3 % der Mitglieder aus. Der Anteil der Volkshochschulen liegt bei 17,1 % (siehe Abb. 6).

Abbildung 6: Verteilung der Bildungsanbieter (in %)



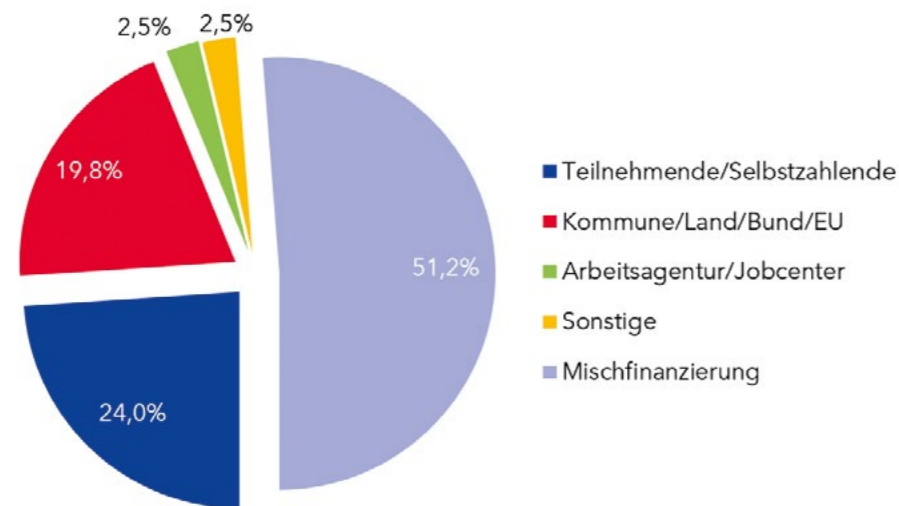
2.1 Finanzierungsquellen der Bildungsanbieter

Selbstzahlende wichtigste Finanzierungsquelle

Die verschiedenen Typen von Bildungseinrichtungen unterscheiden sich auch in Bezug auf die Finanzierungsquellen, Beschäftigungsstrukturen und Arbeitsfelder. Als Finanzierungsquellen stehen den Bildungsanbietern grundsätzlich Mittel durch die Teilnehmenden

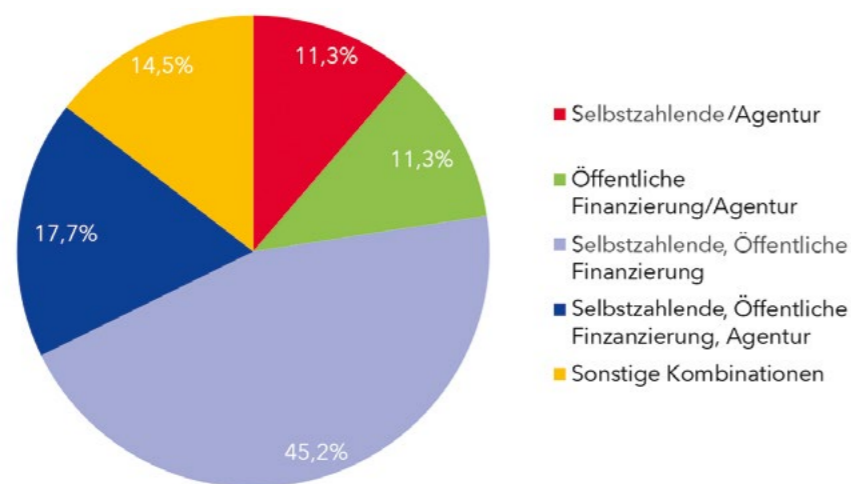
selbst bzw. die Privatwirtschaft (im Folgenden: Selbstzahlende), Mittel der Bundesagentur für Arbeit oder Jobcenter sowie über öffentliche Haushalte von EU, Bund, Land und/oder Kommunen zur Verfügung. Die Umfrageergebnisse zeigen, dass sich die Hälfte der Bildungsanbieter ausschließlich auf eine Finanzierungsquelle verlässt. So finanzieren sich 2,4 % nur über Gelder der Bundesagentur für Arbeit, 19,8 % über öffentliche Mittel und 24,0 % über selbstzahlende Teilnehmende bzw. Unternehmen (siehe Abb. 7). Weniger als ein Drittel aller Bildungsanbieter finanziert sich somit ausschließlich über öffentliche Haushalte oder die Bundesagentur für Arbeit.

Abbildung 7: Formen der Finanzierungsquellen der Bildungsanbieter



Die andere Hälfte der Bildungsanbieter hat als Grundlage eine Form der Mischfinanzierung (siehe Abb. 8). Diese Einnahmestreuung reduziert das wirtschaftliche Risiko. Auch in der Mischfinanzierung zeigt sich, dass die entscheidende Einnahmequelle mit über 50 % die Gruppe der Selbstzahlenden ist. Damit ist der privatwirtschaftliche Sektor für die Bildungsanbieter die wichtigste Einnahmequelle.

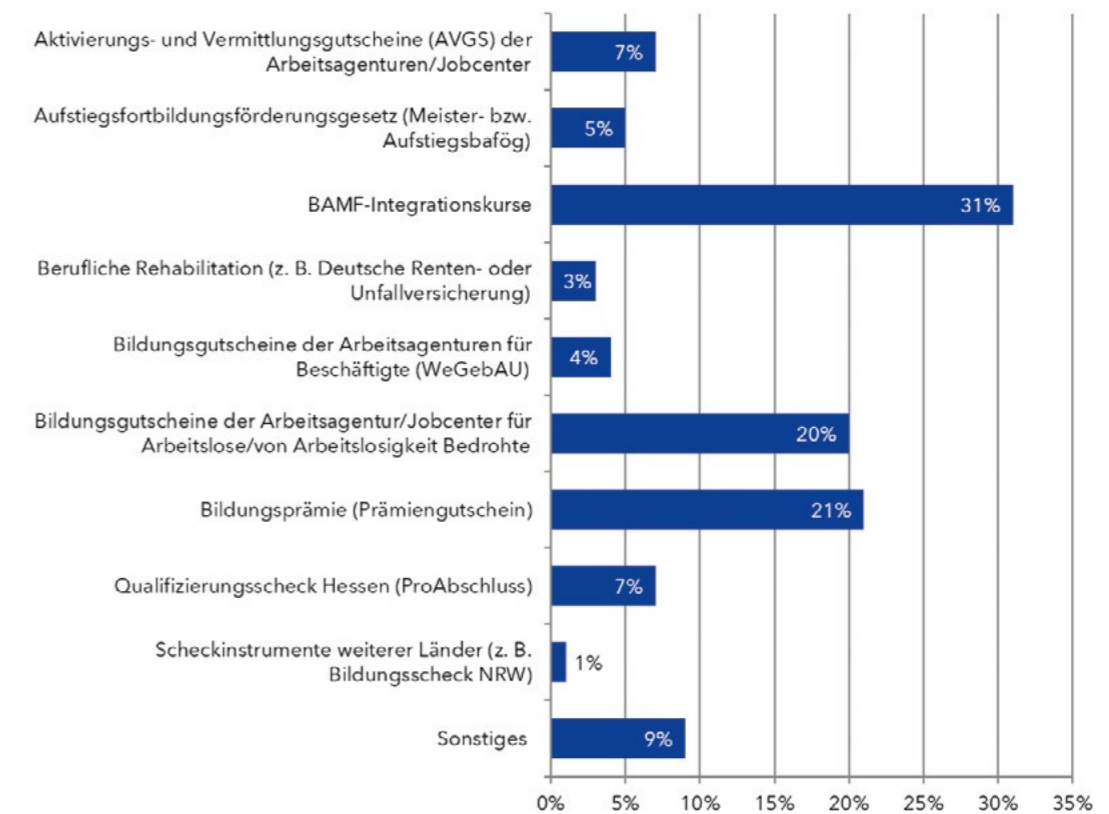
Abbildung 8: Aufschlüsselung der Mischfinanzierung



Öffentliche Förderinstrumente zusätzliche Finanzierungsmöglichkeiten

56,0 % unserer Mitgliedseinrichtungen geben an, dass Teilnehmende ihrer Kurse öffentliche Fördermittel erhalten. 2018 hat die Förderung von Integrationskursen durch das BAMF mit 31,0 % der Befragten erstmals einen höheren Anteil als die Bildungsgutscheine der Bundesagentur für Arbeit/Jobcenter oder die Bildungsprämie. Dies zeigt, dass viele Bildungsanbieter sich an der Integration von Menschen in die Gesellschaft und den Arbeitsmarkt beteiligen. Insgesamt bleibt die Bundesagentur für Arbeit als Finanzierungsquelle vielen Mitgliedern von Weiterbildung Hessen e.V. ein zentraler Unternehmensbaustein.

Abbildung 9: Bezogene Förderinstrumente (in %, Mehrfachnennungen möglich)



2.2 Beschäftigungsstrukturen der Bildungsanbieter

Hälfte hat höchstens 10 Festangestellte

Die steigende Nachfrage nach Kursangeboten – nicht zuletzt auch durch die Zunahme von Deutsch- und Integrationskursen für Geflüchtete – hat zu einem Beschäftigungswachstum in der hessischen Weiterbildung geführt. Im Durchschnitt hat sich die Zahl der festangestellten Mitarbeiter*innen seit 2014 fast verdoppelt. Es ist davon auszugehen, dass viele Mitarbeiter*innen von einem befristeten Arbeitsverhältnis in ein unbefristetes gewechselt haben. Nachvollziehbar ist dies dadurch, dass die Bundesregierung die Auf-

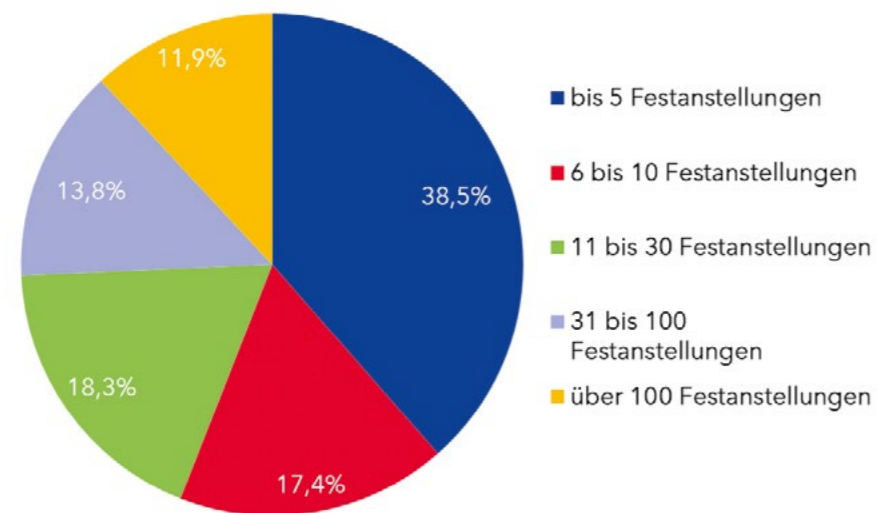
nahme und Integration von Geflüchteten nicht als kurzfristige Aufgabe ansieht, sondern entsprechend der Asylpolitik den Betroffenen ihre Rechte zugesprochen werden. Dazu ist es langfristig notwendig, dass die personellen Ressourcen zur Verfügung stehen.

Starke Zunahme der Teilzeitarbeitsverhältnisse

Viele der festangestellten Kräfte in der hessischen Weiterbildung sind in einem Teilzeitbeschäftigungsverhältnis. Während 2016 die Hälfte der Festangestellten Teilzeitkräfte waren, sind es 2018 noch 43,2 %. Damit ist ein ähnlicher Stand erreicht wie 2014. Die meisten Festangestellten (76,4 %) sind überwiegend im pädagogischen Bereich eingesetzt. Nur knapp jeder Fünfte (18,9 %) ist ausschließlich unterstützend in der Verwaltung tätig, etwa in der Organisation, Akquise oder Buchhaltung/Finanzierung. Nur 4,7 % der Beschäftigten werden sowohl für pädagogische als auch für Verwaltungstätigkeiten eingesetzt.

Die Hälfte (55,9 %) der Mitgliedseinrichtungen sind kleine Bildungsträger mit bis zu zehn Beschäftigten. Am stärksten sind durch Weiterbildung Hessen e.V. weiterhin kleine und mittelgroße Bildungsanbieter vertreten, entsprechend der Gründungsidee von 2003.

Abbildung 10: Verteilung des Anteils festangestellter Mitarbeiter*innen (in %)



2.3 Honorarkräfte und Ehrenamt in Bildungseinrichtungen

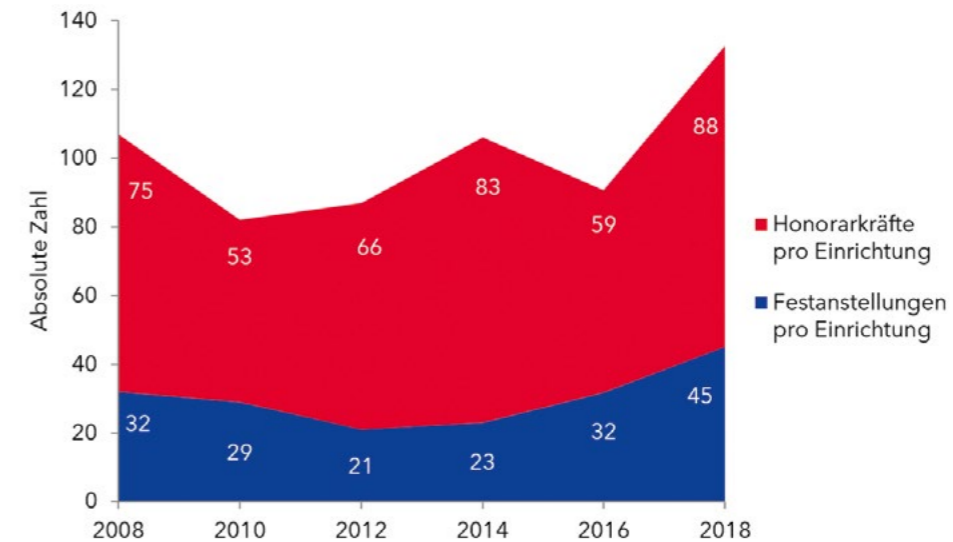
Honorarkräfte

Schwankungen in der Zahl der Honorarkräfte

Seit 2008 fragt Weiterbildung Hessen e.V. nach der Anzahl der eingesetzten Honorarkräfte. Dies ermöglicht uns eine Längsschnittperspektive einzunehmen. 2014 war der Anteil der Honorarkräfte fast viermal höher als der der Festangestellten. So groß war der Unterschied zuvor nicht, sondern schwankte im Verhältnis 5:2 bis 3:2. 2018 liegt das Verhältnis

mit durchschnittlich 88 Honorarkräften und 45 Festangestellten pro Einrichtung bei ca. 2:1. Damit ist seit 2012 ein stetiger Anstieg von Festangestellten pro Einrichtung zu beobachten (siehe Abb. 11). Dies ist ein gutes Zeichen für die Beschäftigten der Bildungsbranche.

Abbildung 11: Entwicklung der Honorarkräfte und festangestellten Mitarbeiter*innen 2008-2018



Die Volkshochschulen arbeiten durchschnittlich mit 257 Honorarkräften zusammen und sind somit der größte Arbeitgeber für diese Gruppe. Mit durchschnittlich 92 Honorarkräften arbeiten die wirtschaftsnahen Einrichtungen wie Kammern, Innungen oder Berufsverbände, dicht gefolgt von den privaten gemeinnützigen Bildungsanbietern, die durchschnittlich 77 Honorarkräfte beschäftigen. Mit durchschnittlich 49 Honorarkräften folgen die Bildungsanbieter der Kirchen und Stiftungen. Kleinere, private Einrichtungen setzen hingegen eher festangestellte Mitarbeiter*innen als Dozent*innen ein. Es zeigt sich, dass größere Bildungsanbieter mit einer hohen Zahl von festangestellten Personen in der Lage sind, auch eine größere Zahl von Honorarkräften zu beschäftigen.

Ehrenamt

Starkes ehrenamtliches Engagement stützt Bildungsbranche

Mit der Flüchtlingswelle 2015 stieg der Bedarf an ehrenamtlichen Kräften. Vor allem im öffentlichen Sektor war dies zu beobachten. Viele Menschen in Hessen haben sich bei der Versorgung der zahlreichen Geflüchteten engagiert. Im Jahr 2016 ging es dann vor allem um die Vermittlung von Kompetenzen in der deutschen Sprache, um eine erste Integration der Menschen in die Gesellschaft zu ermöglichen. Diese Entwicklung hat dazu geführt, dass auch die hessische Bildungswirtschaft in hohem Maße auf ehrenamtliche Unterstützung angewiesen war. 2016 haben 56,5 % unserer zertifizierten Bildungsanbieter angegeben, mit Ehrenamtlichen zu arbeiten. 2018, mit dem Rückgang der Zahl der Geflüchteten, waren dies nur noch 47,0 %.

2.4 Weiterbildung des eigenen Personals

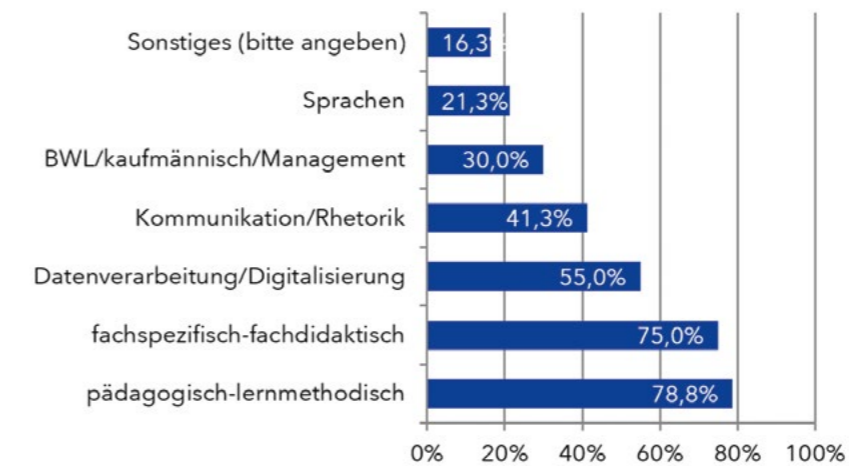
Weiterbildung der eigenen Beschäftigten selbstverständlich

Ein relevanter Qualitätsfaktor für Bildungsanbieter ist die Weiterbildung des eigenen Personals. Denn die Qualität der Bildungsangebote ist im Besonderen abhängig von der Qualifikation und den Kompetenzen der Lehrkräfte vor Ort. Das ist den Verantwortlichen in den Bildungseinrichtungen bewusst. Deshalb treffen sie – je nach Bildungsangebot und Bildungsthema – die Wahl zwischen festem Lehrpersonal und freien Honorarkräften. Zur Sicherstellung der Qualität in der Weiterbildung sowie des organisationalen Ablaufs einer Bildungseinrichtung gehören auch regelmäßige Schulungen und Qualifizierungsmaßnahmen der festangestellten Beschäftigten unabhängig von ihrem Beschäftigungsbereich. So gaben 94,1 % der befragten Einrichtungen an, dass Beschäftigte an einer Fort- oder Weiterbildung teilgenommen haben, und 88,8 % der Bildungsanbieter unterstützen ihre Beschäftigten sogar aktiv dabei. Bei über 70,6 % der Bildungsanbieter steht ein festes Jahresbudget für Weiterbildungsmaßnahmen zur Verfügung.

Pädagogisch-lernmethodische und fachspezifisch-fachdidaktische Themen überwiegen

Im Vordergrund der Weiterbildungsmaßnahmen stehen pädagogisch-lernmethodische Themen. 78,8 % der Einrichtungen geben diesen Komplex als inhaltlichen Schwerpunkt der Fortbildungsmaßnahmen ihrer Mitarbeiter*innen an, dicht gefolgt von fachspezifisch-fachdidaktischen Inhalten (75,0 %). Die in den Fragenkatalog neu aufgenommene Kategorie der Datenverarbeitung und Digitalisierung nimmt mit 55,0 % Platz drei der meist besuchten Weiterbildungen ein. Im Zuge der Neuerung der Datenschutzverordnung durch die EU am 25.03.2018 haben viele Bildungseinrichtungen entsprechende Änderungen angestoßen. Dazu war die Qualifizierung des Personals notwendig. E-Learning Angebote, die im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung entstehen, sind ebenfalls ein wichtiges Fortbildungsthema für Bildungseinrichtungen, um ähnliche Lehr- und Lernformate zu implementieren. So werden vermehrt Mitarbeiter*innen zu Themen der Datenverarbeitung und Digitalisierung fortgebildet. Als weitere Bereiche werden Kommunikation bzw. Rhetorik (41,3 %) und kaufmännisch-betriebswirtschaftliche Lehrangebote (30,0 %) aufgezählt. 21,3 % der befragten Einrichtungen geben Sprachkurse als Fortbildungsinhalte ihrer Mitarbeiter*innen an (siehe Abb. 12).

Abbildung 12: Weiterbildungen des Personals (in %, Mehrfachnennungen möglich)



Datenverarbeitung/Digitalisierung wichtig für die Fortbildung des Personals

Es lässt sich erkennen, dass in den Bildungseinrichtungen der pädagogisch-didaktischen Weiterentwicklung der Bildungsprofis ebenso große Bedeutung beigemessen wird wie der Aktualisierung von Fachwissen. Deren Kompetenzen zu Beratung, Konflikterkennung und Konfliktbewältigung, zur Teambildung und Lernprozessbegleitung müssen auf einem hohen Niveau gehalten werden, da sonst keine gute Bildungsarbeit möglich ist.

3 QUALITÄTSSICHERUNG BEI HESSISCHEN BILDUNGSANBIETERN

Rund 89 % der Bildungsanbieter verfügen über ein QM-System

Qualitätssicherung ist für Weiterbildung Hessen e.V. und seine Mitgliedseinrichtungen ein zentrales Thema. Es kann unterschieden werden zwischen Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement, wobei die Begriffe häufig synonym verwendet werden. Verkürzt dargestellt, umfasst die Qualitätssicherung alle Handlungsweisen, die sicherstellen, dass ein definiertes Qualitätsniveau in Bezug auf eine erbrachte Leistung, ein Endergebnis oder einen Prozess eingehalten wird. Das Qualitätsmanagement einer Bildungsinstitution berücksichtigt zusätzlich alle aufeinander abgestimmten Aktivitäten und deren Entwicklung. Im Blick ist also der gesamte Prozess, welcher mit der Entstehung einer Leistung, eines Produkts zusammenhängt und dessen Optimierung (siehe auch Abb. 14). Ein konsequent gelebtes Qualitätsmanagement, das regelmäßig und je nach Anforderungen weiterentwickelt wird, ist für den Großteil der Mitgliedseinrichtungen eine Selbstverständlichkeit. So gilt weiterhin unser Anspruch, dass 100 % der Mitglieder über ein Qualitätsmanagementsystem verfügen. Tatsächlich liegt der Anteil jedoch bei 89,0 %. Die Entwicklung des Qualitätsmanagements ist jedoch ein kontinuierlicher Prozess und immer mehr Mitgliedseinrichtungen erkennen, dass ein gelebtes Qualitätsmanagement den Arbeitsablauf er-

leichtert und zum Unternehmenserfolg verhilft. Gegenüber unserer letzten Umfrage ist der Anteil derjenigen, die über ein QM-System verfügen, erneut um 4,2 %-Punkte gestiegen. Parallel ist der Anteil der Einrichtungen gesunken, die eine beauftragte Person für das QM (QMB) beschäftigen. Aktuell sind es nur noch 58,6 % der Bildungseinrichtungen. Dies ist vermutlich darauf zurückzuführen, dass nach der Änderung der DIN EN ISO 9001 im Jahr 2015 (DIN EN ISO 9001:2015) kein QMB mehr zur Erfüllung der Norm beschäftigt sein muss. Im Umkehrschluss müsste dies bedeuten, dass die Geschäftsführung die QM-Führung übernimmt, wie es ihr laut ISO zugeschrieben wird. Häufig delegiert sie jedoch Aufgaben und Verantwortung an Mitarbeiter*innen, die diesen Bereich neben ihren anderen Tätigkeiten miterledigen. Die Wahrnehmung der Verantwortung für das QM ist eine Frage, die bei der nächsten Umfrage zum Qualitätsbericht aufgenommen werden kann.

3.1 Weitere Zertifizierung

Jeder dritte Bildungsanbieter verfügt über mehrere Zertifizierungen

Die eigene Qualität zertifizieren zu lassen, stellt Bildungseinrichtungen häufig vor die Frage, welches Zertifizierungsmodell für ihre Bedürfnisse und Ziele am besten geeignet ist. Neben der Zertifizierung durch Weiterbildung Hessen e.V. existieren mehrere alternative Zertifizierungsmodelle.

Gängige Zertifizierungsverfahren in der Weiterbildung sind die DIN EN ISO 9001, EFQM, Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung (LQW®) oder die DIN EN ISO 29990. Letztere wird in den nächsten Jahren auslaufen. Neben dem Gütesiegel von Weiterbildung Hessen e.V. besitzen 28,4 % der befragten Bildungseinrichtungen mindestens eine weitere Zertifizierung. Die DIN EN ISO 9001 wird mit 24,2 % am häufigsten angegeben. Bei den Bildungsanbietern scheint sich die ISO 29990 mit 6,1 % noch nicht durchgesetzt zu haben. Der Anteil jener mit LQW® ist etwa gleich geblieben. 36,4 % der mehrfach zertifizierten Einrichtungen nannten „Geprüfte Einrichtung für Bildungsberatung“ durch Weiterbildung Hessen e.V. als zusätzliche Zertifizierung. Unter den sonstigen aufgeführten Zertifizierungen wurde die Anerkennung der Einrichtung als Träger für Bildungsurlaub genannt.

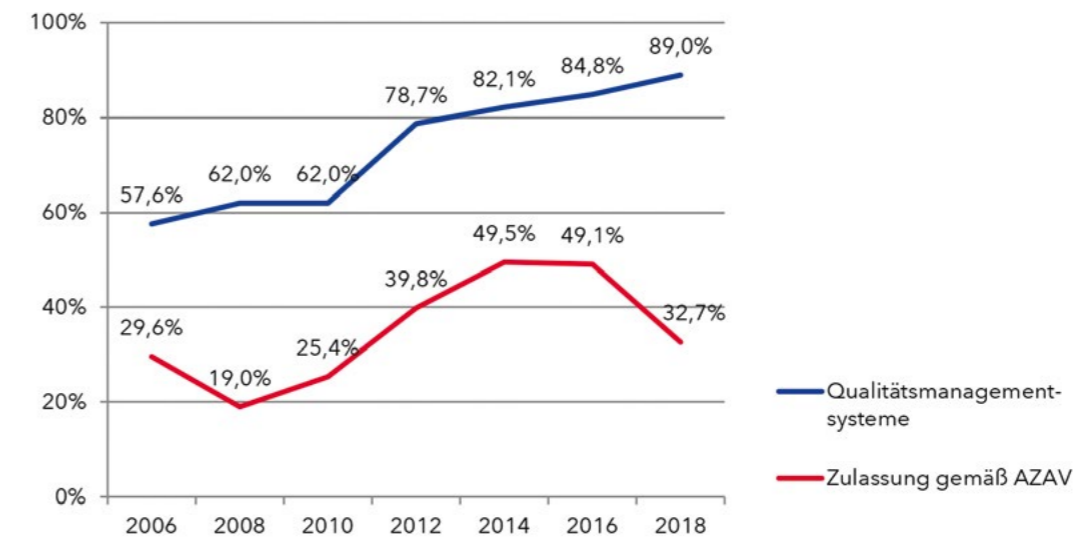
3.2 Verbreitung von AZAV

Verbreitung der AZAV-Zulassung sinkt

Interessant ist neben der Entwicklung und Integration eines Qualitätsmanagement- und -sicherungssystems die Verbreitung der Zulassung nach der Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung nach SGB III (AZAV). Während zwischen 2008 und 2012 die Verbreitung stetig gestiegen ist, stagniert der Anteil der Zulassungen seit 2014

und ist 2018 sogar um 16,4 %-Punkte gefallen. Hingegen hat die Verbreitung anderer Qualitätsmanagementsysteme weiter leicht zugenommen (89,0 %) (siehe Abb. 13).

Abbildung 13: Qualitätsmanagement und AZAV-Zulassung im Vergleich (2006–2018)



Die AZAV wird von Bildungsanbietern benötigt, die Aufträge von der Bundesagentur für Arbeit erhalten möchten zur Förderung der beruflichen Bildung nach dem SGB III sowie für die Umsetzung von Maßnahmen im Rahmen des Qualifizierungschancengesetzes. Die Schirmherrschaft der Förderung besitzt die Bundesagentur für Arbeit, stellvertretend für den Bund. Nur 12,5 % der Bildungseinrichtungen ohne AZAV-Zulassung geben an, eine solche Zulassung zu planen.

Sonderkonditionen für Vereinsmitglieder bei der AZAV-Trägerzulassung**APV-Zertifizierungs GmbH***

Ludwig-Erhard-Straße 8, 34131 Kassel
Tel: 0561 94026300, E-Mail: info@apv-zert.de

Cert-IT GmbH

Am Bonner Bogen 6, 53227 Bonn
Tel: 0228 68822822, E-Mail: info@cert-it.com

CERTQUA - Gesellschaft der Deutschen Wirtschaft zur Förderung und Zertifizierung von Qualitätssicherungssystemen in der Beruflichen Bildung mbH

Bonner Talweg 68, 53113 Bonn
Tel: 0228 4299200, E-Mail: info@certqua.de

DQS GmbH - Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen

August-Schanz-Straße 21, 60433 Frankfurt am Main
Tel: 069 95427-0, E-Mail: info@dqs.de

HZA Hanseatische Zertifizierungsagentur GmbH*

Schellerdamm 18, 21079 Hamburg-Harburg
Tel: 040 7679429-0, E-Mail: info@hansezertag.de

Die Kosten der Zulassung hängen von verschiedenen Faktoren wie Größe der Einrichtung oder Anzahl der Beschäftigten ab. Für Mitglieder ist eine Ermäßigung bis zu 30% auf die Trägerzulassung möglich. Informationen sind bei der jeweiligen fachkundigen Stelle erhältlich.

** Mit diesen Einrichtungen ist eine Kombi-Zertifizierung möglich. Dies bedeutet, dass der/die Auditor*in der Fachkundigen Stelle neben der AZAV auch das Gütesiegel prüfen kann und somit nur ein Begutachtungstermin notwendig ist.*

4 INTERAKTION ZWISCHEN KUNDE UND BILDUNGSANBIETER

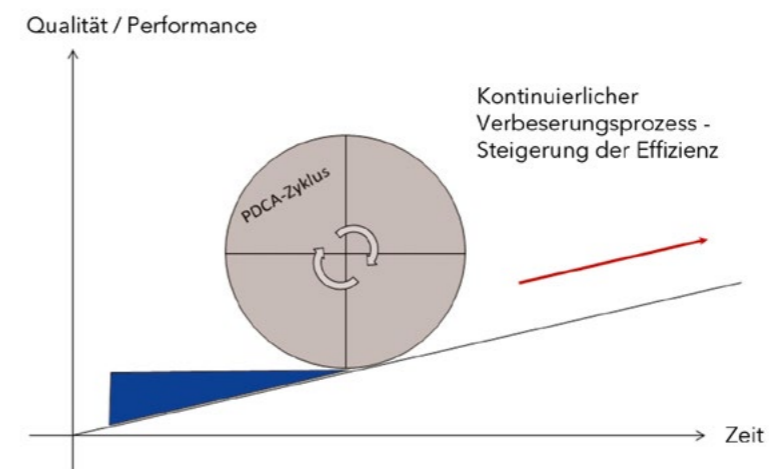
Im Alltagsgeschäft ist Qualität für die Teilnehmenden durch eine funktionierende Organisation erfahrbar. Für die Qualitätsentwicklung der Bildungsanbieter sind daher vor allem ein funktionierendes Qualitätsmanagement sowie ein standardisiertes Beschwerdemanagement notwendig.

4.1 Beschwerdemanagement

74,2 % der Bildungsanbieter verfügen über ein standardisiertes Beschwerdemanagement

Das Beschwerdemanagement orientiert sich wie alle Managementformen am PDCA-Zyklus (Plan-Do-Check-Act). Zunächst gilt es ein Ziel festzulegen, z. B. wie mit den verschiedenen Beschwerdetypen umzugehen ist, auf was wann und wie reagiert wird (Plan). Dies wird dann entsprechend dem Plan im Alltagsgeschäft umgesetzt (Do). Nach einer festgelegten Zeit wird überprüft, ob die Konzeption in der praktischen Umsetzung so funktioniert wie gedacht (Check). Dies kann zum Beispiel durch eine schriftliche Managementbewertung erzielt werden. In dieser werden erwartete Ziele den tatsächlichen Ergebnissen gegenübergestellt. Es ist nicht ungewöhnlich, dass es Abweichungen zwischen dem Soll- und dem Ist-Zustand gibt. Nicht zwangsläufig ergibt sich daraus Handlungsbedarf. Es muss aber bewertet werden, ob die festgestellten Abweichungen akzeptabel sind oder ob eventuell entsprechend dem anfänglichen Plan nachgesteuert werden muss (Act). Es ist auch möglich, Ziele umzudefinieren. Mit dem Managementsystem wird angestrebt, den Prozess der kontinuierlichen Qualitätsentwicklung zu implementieren.

Abbildung 14: Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)



74,2 % der Mitgliedseinrichtungen von Weiterbildung Hessen e.V. verfügen über ein solches standardisiertes Beschwerdemanagement. Beschwerden sind dabei nicht als nur negatives Ereignis aufzufassen, sondern umfassen die Wünsche und Hinweise der Kun-

dinnen und Kunden und können so zu effektiverer, besserer und damit qualitativ hochwertigerer Arbeit führen. Nicht zuletzt bewirkt eine höhere Bereitschaft der Bildungsinstitute zur Messung der Kundenzufriedenheit und Bearbeitung von Feedbacks auch die Reduzierung von Beschwerden. Vor diesem Hintergrund sollte ein einfaches Beschwerdemanagement in Form von Kategorisierung von Beschwerden, Priorisierung von Beschwerden, Festlegung von Rückmeldefristen und Ansprechpartner*innen sowie Verantwortlichen vorhanden sein.

4.2 Kundenzufriedenheit

Evaluation der Kundenzufriedenheit ist selbstverständlich

Eine weitere Form der Einholung von Beschwerden ist die Befragung der Kundenzufriedenheit. Diese gehört inzwischen zu den Selbstverständlichkeiten in der Bildungswirtschaft. Meist werden darin geschlossene und offene Fragen formuliert, aus deren Antworten ein Feedback möglich ist. Unsere zertifizierten Bildungsanbieter geben die durchschnittliche Zufriedenheit ihrer Teilnehmenden mit 88,4 % an. Die Kundenzufriedenheit wird erhoben vornehmlich durch Feedbackbögen (96,9 %) sowie durch persönliche Gespräche mit Teilnehmenden und Dozenten (84,7 %). 61,2 % prüfen zudem die Zufriedenheit über die Beobachtung. Andere geben an, dass Sie die Zufriedenheit über Online-Bewertungsportale auswerten oder durch interaktive Methoden des Austausches.

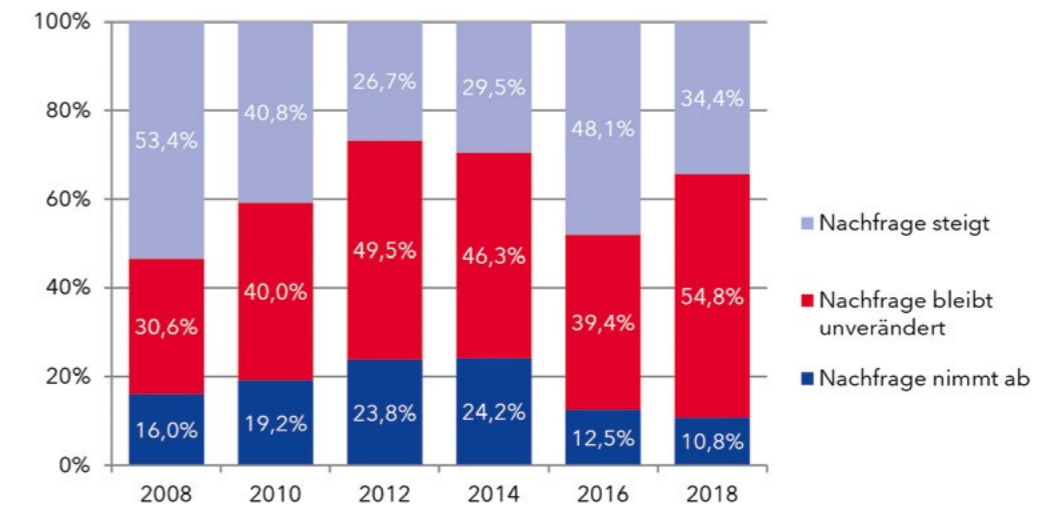
5 ERWARTETE ENTWICKLUNGEN IN DER BILDUNGSBRANCHE

Wie sieht die Bildungsbranche ihre Zukunft? In Zeiten niedriger Arbeitslosenzahlen, fortgesetzter Integration von Menschen in die Gesellschaft und in den Arbeitsmarkt sowie einer rasanten Digitalisierung von Bildungsangeboten stellt sich die Frage: Wie stark sind die Bildungsinstitutionen davon beeinflusst?

Bildungsanbieter blicken optimistisch in die Zukunft

Von den Bildungseinrichtungen, die eine Prognose wagen, blicken 34,4 % optimistisch in die Zukunft und erwarten einen Anstieg der Bildungsnachfrage. Lediglich 10,8 % befürchten eine rückläufige Entwicklung. Mehr als die Hälfte der Bildungsträger erwartet für die nächsten zwei Jahre keine Veränderungen in der Nachfrage (siehe Abb. 15). Im letzten Bericht wurde angenommen, dass die positive Beschäftigungsentwicklung in der Weiterbildungsbranche anhält. Es wurde ebenso erwartet, dass die Entwicklung in den Jahren 2017 und 2018 nicht mehr so dynamisch verlaufen werde. Diese Annahmen werden durch unsere Ergebnisse bestätigt.

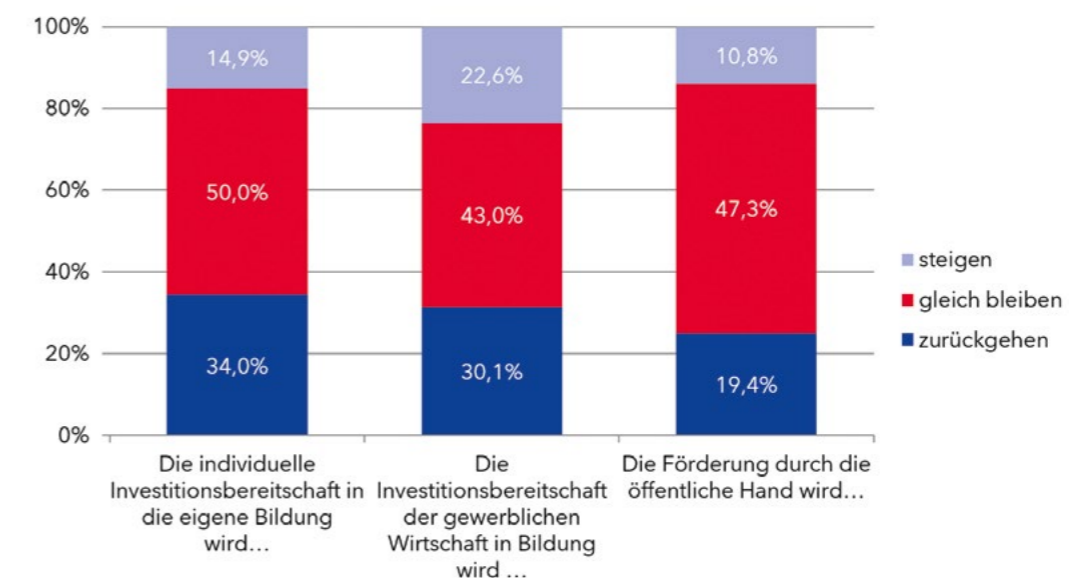
Abbildung 15: Prognose der geschätzten Bildungsnachfrage (in %)



Kaum Impulse der öffentlichen Hand erwartet

Im Vergleich zu 2017 haben sich die Erwartungen in die Wachstumsimpulse vollkommen geändert, insbesondere in Bezug auf die individuelle Investitionsbereitschaft von Menschen in die eigene, persönliche Weiterbildung. Nur 14,9 % der Einrichtungen gehen davon aus, dass die Investitionsbereitschaft zunehmen wird. 34,0 % erwarten einen Rückgang. Auch von Seiten der gewerblichen Wirtschaft erwarten im Jahr 2018 nur noch 22,6 % der Mitgliedseinrichtungen eine steigende Investitionsbereitschaft gegenüber 38,6 % im Jahr 2016. Gleichzeitig steigen die Befürchtungen des Rückgangs der Investition um 10,3 %-Punkte (19,8 % 2016). Kaum Impulse werden hingegen von der öffentlichen Hand erwartet. Hier liegt der Anteil derjenigen, die eine Zunahme des Fördervolumens erwarten, bei nur 10,8 % (siehe Abb. 16).

Abbildung 16: Investitionsbereitschaft in Bildungsangebote (in %)



6 ZUSAMMENFASSUNG UND BEWERTUNG DER ERGEBNISSE

Starker Anstieg der Teilnehmenden an Weiterbildungsangeboten

Im letzten Qualitätsbericht wurde ein Wachstumstrend erwartet in Bezug auf die Einstellungsbereitschaft der Bildungsträger. Und tatsächlich verlief das Jahr 2018 für die Bildungsanbieter von Weiterbildung Hessen e.V. positiv, wie die Rückmeldungen zeigen. Die Zahl der Teilnehmenden an Kursangeboten ist in den letzten Jahren stark angestiegen. Mit durchschnittlich 2.946 Kursteilnehmenden pro Bildungseinrichtung wurde ein neuer Höchststand seit der erstmaligen Durchführung unserer Umfrage erreicht. Zu begrüßen ist insbesondere die gestiegene Zahl von Festangestellten.

Veränderungen in der Arbeitswelt als Herausforderung für die Bildungsbranche

Insgesamt zeigen die Ergebnisse, dass die Zukunft in Bezug auf Investitionen in Bildung mit gedämpften Erwartungen betrachtet wird. Es besteht nur wenig Hoffnung auf den Ausbau öffentlicher Förderprogramme. Die Weiterbildungsbranche geht für die nächsten Jahre von einer mehr oder minder ausgeprägten Stagnation der Investitionen seitens der Individuen, der Wirtschaft und der öffentlichen Hand aus.

Mit dem Qualifizierungschancengesetz gibt es allerdings seit 2019 ein Förderinstrument der öffentlichen Hand mit einem hohen finanziellen Volumen. Für die zukünftige Entwicklung gilt es zu beobachten, inwiefern Bildungsanbieter von dem Gesetz profitieren. Parallel zu erwarten wäre dann ein Anstieg von AZAV-Zulassungen, denn nur Bildungsträger mit einer entsprechenden Träger- und Maßnahmenezulassung können die Bildungsgutscheine, die nach dem Qualifizierungschancengesetz herausgegeben werden, annehmen und abrechnen.

Die Nachfrage nach einem digitalen Bildungsangebot zeigt, dass die 'neuen' Technologien längst in der Bildungsbranche angekommen sind. Die digitalen Lernformen und Methoden ermöglichen eine flexiblere und internationale Vernetzung. Damit verändern sich die Anforderungen nicht nur für die Bildungsträger, sondern auch für deren Beschäftigten. Dieser Veränderungsprozess ist an den Weiterbildungsschwerpunkten des angestellten Personals von Bildungsträgern zu erkennen. Neben den zentralen Themen Digitalisierung und Datenverarbeitung sind aber auch sogenannte Soft-Skills von wachsender Bedeutung, die die Anpassungsfähigkeit der Beschäftigten an veränderte Bedingungen ermöglichen.

Partizipation älterer Beschäftigter an der beruflichen Weiterbildung stärken

Gestiegen ist die Zahl der unter 25-Jährigen, die stark an dem Weiterbildungsangebot partizipieren. Dies liegt vermutlich unter anderem an den vielen Maßnahmen für junge

Erwachsene zur beruflichen Integration in den Arbeitsmarkt oder zur Sicherstellung von Bildungsabschlüssen. Nicht zu vergessen die vielen unbegleiteten geflüchteten Jugendlichen, die sich in Maßnahmen zur gesellschaftlichen Integration befinden. Wie 2016 ist aber auch 2018 der Anteil der Personen über 55 Jahren an Weiterbildungsmaßnahmen gestiegen, was insbesondere auf eine wachsende Zahl von Senioren zurückzuführen ist.

Hohe gesellschaftliche Bedeutung der politischen Bildung beachten

Die politische Bildung macht nur einen vergleichsweise geringen Teil der hessischen Weiterbildungslandschaft aus. Nur jede neunte Einrichtung ist in diesem Bereich tätig. Gerade die politische Bildung bleibt aber angesichts der aktuellen politischen und gesellschaftlichen Herausforderungen wichtig. Politische Bildung erschwert den Erfolg von Populisten und ist ebenso für die Integration Geflüchteter notwendig, die bislang nicht die Vorzüge einer freiheitlich-pluralistischen Gesellschaft erfahren haben. Daher gilt es, die politische Bildung zu stärken.

Weiterbildung Hessen e.V. unterstützt die Mitgliedseinrichtungen

Weiterbildung Hessen e.V. wird die weiteren Entwicklungen in der Bildungslandschaft, insbesondere in Hessen, beobachten und die Mitgliedseinrichtungen bei der Bewältigung der Herausforderungen unterstützen, die durch die sich stetig verändernde gesellschaftliche, wirtschaftliche und politische Situation wachsen. Wir bieten Diskussionsforen an, organisieren Informationsveranstaltungen und Workshops für die Beschäftigten unserer Mitglieder. Wir informieren über neue Gesetze, Verordnungen, Projekte auf unserer Homepage, über unseren Newsletter und selbstverständlich auch in der persönlichen und telefonischen Beratung durch unser Team.

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Verteilung der Bildungsschwerpunkte	5
Abbildung 2: Digitale Medien zur Vermarktung des Bildungsangebots	6
Abbildung 3: Durchschnittliche Anzahl der Kursteilnehmenden pro Einrichtung von 2008-2018	7
Abbildung 4: Geschlechterverteilung der Kursteilnehmenden	8
Abbildung 5: Altersstruktur der Kursteilnehmenden	8
Abbildung 6: Verteilung der Bildungsanbieter Typen	9
Abbildung 7: Formen der Finanzierungsquellen der Bildungsanbieter	10
Abbildung 8: Aufschlüsselung der Mischfinanzierung	10
Abbildung 9: Bezogene Förderinstrumente	11
Abbildung 10: Verteilung des Anteils festangestellter Mitarbeiter*innen	12
Abbildung 11: Entwicklung der Honorarkräfte und festangestellten Mitarbeiter*innen 2008-2018	13
Abbildung 12: Weiterbildungen des Personals	15
Abbildung 13: Qualitätsmanagement und AZAV-Zulassung im Vergleich (2006-2018)	17
Abbildung 14: Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)	19
Abbildung 15: Prognose der geschätzten Bildungsnachfrage	21
Abbildung 16: Investitionsbereitschaft in Bildungsangebote	21



IMPRESSUM

- Herausgeber Weiterbildung Hessen e.V.
Eschersheimer Landstraße 61-63
60322 Frankfurt am Main
Telefon 069 9150129-0
Telefax 069 9150129-29
info@wb-hessen.de
www.weiterbildunghessen.de
- Verantwortlich Jürgen Laubersheimer, Geschäftsführer
- Redaktion Jennifer Tork und Dr. Susanne Lehmann
- Gestaltung Bird'sMedia Agentur, Leoni Geissel
- Hinweis Den Qualitätsbericht finden Sie auch auf unserer Homepage unter www.weiterbildunghessen.de/ueber-uns/berichte/
- Stand Juni 2019