



WEITERBILDUNG HESSEN E.V.
QUALITÄTSBERICHT
2021

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



INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT	2
ACHTER QUALITÄTSBERICHT VON WEITERBILDUNG HESSEN E. V.	3
1 BILDUNGSANGEBOT	3
1.1 Spektrum des Bildungsangebots	4
1.2 Auswirkungen von COVID-19 auf die Weiterbildung	4
1.3 Vermarktung des Bildungsangebots	7
2 STRUKTUR DER BILDUNGSEINRICHTUNGEN	8
2.1 Finanzierungsquellen der Bildungsanbieter	9
2.2 Beschäftigungsstrukturen der Bildungsanbieter	11
2.3 Honorarkräfte und Ehrenamt in Bildungseinrichtungen	11
2.4 Weiterbildung des eigenen Personals	12
3 QUALITÄTSSICHERUNG UND QUALITÄTSMANAGEMENT	13
3.1 Weitere Zertifizierung und Verbreitung von AZAV	14
3.2 Beschwerdemanagement	15
3.2 Kundenzufriedenheit	16
4 ERWARTETE ENTWICKLUNGEN IN DER BILDUNGSBRANCHE	17
5 ZUSAMMENFASSUNG UND BEWERTUNG DER ERGEBNISSE	19
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	21

VORWORT

Seit fast 20 Jahren steht Weiterbildung Hessen e.V. für die Themen Qualität, Transparenz und Verbraucherschutz in der hessischen Weiterbildung. Der inzwischen achte Qualitätsbericht, der auf einer Umfrage unter unseren Mitgliedseinrichtungen basiert, entstand in einer Zeit der Herausforderung, wie wir sie seit unserer Gründung nicht erlebt haben. Im März 2020 veränderte sich quasi über Nacht das gesamte soziale, wirtschaftliche und gesellschaftliche Leben. Die Lockdowns und Kontaktbeschränkungen begrenzten nicht nur die als selbstverständlich empfundenen Freiheitsrechte jedes Einzelnen, sondern gefährdeten auch wirtschaftliche Existenzen – auch in der hessischen Bildungswirtschaft.

Wie groß diese Herausforderungen durch die COVID-19-Pandemie waren und weiterhin sind, haben die Ergebnisse unserer Umfrage gezeigt. Mehr als die Hälfte unserer Mitgliedseinrichtungen musste öffentliche Unterstützungsleistungen in Anspruch nehmen; ein Drittel beantragte für die eigenen Beschäftigten Kurzarbeitergeld. Für die Bildungseinrichtungen war es zudem nicht immer leicht zu wissen, welche Regelung denn für die Weiterbildung aktuell gilt, welche Schutzmaßnahmen in welchem Fall vorgeschrieben sind. Hier war es für Weiterbildung Hessen e.V. eine wichtige und vorrangige Aufgabe, nicht nur über unsere Online-Kanäle, sondern auch persönlich zu den aktuellen Vorschriften zu informieren.

Die Umfrage zum achten Qualitätsbericht hat auch gezeigt, dass unsere Mitgliedseinrichtungen durch die Pandemie nachhaltige Veränderungen in der Bildungslandschaft erwarten: Wirtschaftliche Konzentrationsprozesse in der Weiterbildung werden zunehmen, der Digitalisierungsgrad in den Bildungseinrichtungen steigen, digitale Kursformate an Bedeutung gewinnen und dennoch der Präsenzunterricht seine Bedeutung behalten – so die Erwartungen des überwiegenden Anteils der Befragten.

Technologische Innovationen, allen voran die Möglichkeiten durch die digitale Transformation, werden den Strukturwandel auch im Bildungssektor mit Sicherheit vorantreiben. Weiterbildung Hessen e.V. wird auch bei diesem Zukunftsthema seine Mitgliedseinrichtungen unterstützen und begleiten. Und dafür Sorge tragen, dass die Themen „Qualität, Transparenz und Verbraucherschutz“ im digitalen Zeitalter weiterhin ihren hohen Stellenwert behalten!



Ass. jur. Claus Kapelke
Vorstandsvorsitzender



Christian Spahn
Geschäftsführer

ACHTER QUALITÄTSBERICHT VON WEITERBILDUNG HESSEN E.V.

Der Qualitätsbericht ist zu einer festen Größe in der Arbeit von Weiterbildung Hessen e.V. geworden. Seit 2006 befragen wir im zweijährigen Turnus unsere Mitgliedseinrichtungen zu spezifischen Weiterbildungsthemen. Dieser achte Qualitätsbericht wurde während der COVID-19-Pandemie erstellt, die sich zum Abschluss des Berichts zum Jahresende 2021 in der nunmehr vierten Welle befindet. Somit gibt dieser Bericht neben dem bisherigen Überblick über die strukturellen Besonderheiten der Weiterbildungslandschaft in Hessen, das breite Spektrum des Bildungsangebotes sowie die Maßnahmen zur Qualitätssicherung vor allem auch Auskunft über die unmittelbaren Auswirkungen der Pandemie auf die Weiterbildung.

Die Umfrage zum Qualitätsbericht wurde über das Onlinetool Survey Monkey durchgeführt. Die Befragung war anonym und fand im Zeitraum vom 22.07.2021 bis zum 02.09.2021 statt. Insgesamt haben sich 154 Mitgliedseinrichtungen an der Umfrage beteiligt und damit bei der Entstehung dieses Berichts mitgewirkt.

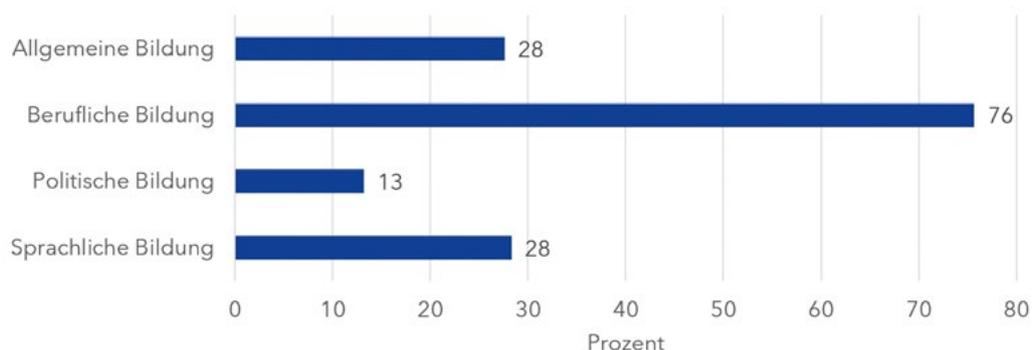
1 BILDUNGSANGEBOT

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 im Zuge der verstärkten Zuwanderung aus dem Ausland in den Jahren 2015 und 2016 der Vermittlung von Deutsch als Fremdsprache widmen, wurden bereits im letzten Bericht die Schwerpunkte um die sprachliche Bildung ergänzt.

In der hessischen Weiterbildung besitzt die berufliche Weiterbildung die höchste Bedeutung. Drei Viertel der Bildungseinrichtungen haben hier einen Schwerpunkt, danach folgen die sprachliche und allgemeine Bildung mit rund 28 Prozent und schließlich die politische Bildung mit 13 Prozent (vgl. Abb. 1).

Abbildung 1: Verteilung der Bildungsschwerpunkte (in %, Mehrfachnennungen möglich)



1.1 Spektrum des Bildungsangebots

Bedeutung Sozialkompetenz, Wertewandel

In Bezug auf das Angebotspektrum 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 oder Kommunikation ebenfalls 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.

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.

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 in der Vergangenheit; schließlich sind ausreichende Deutschkenntnisse unerlässlich für eine erfolgreiche Integration. Der Bedarf an Basissprachkenntnissen ist bereits weitgehend gedeckt. Daher entstehen nun vermehrt berufsbezogene Sprachkurse, in denen Teilnehmende gezielt auf den Arbeitsbereich vorbereitet werden können.

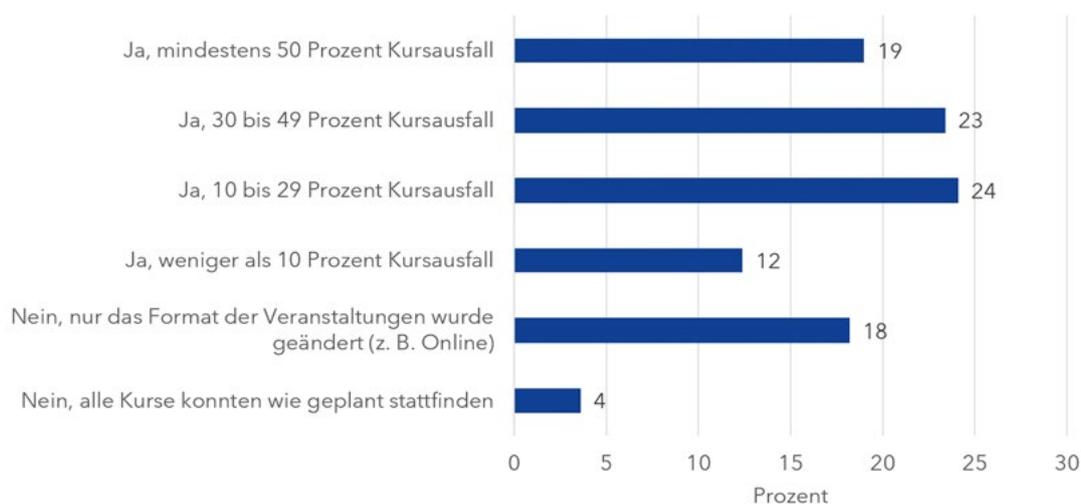
1.2 Auswirkungen von COVID-19 auf die Weiterbildung

Flächendeckend Kursausfälle

Die Pandemie hat im Jahr 2020 bei zahlreichen Weiterbildungseinrichtungen zu Kursausfällen geführt. Bei fast jeder fünften Einrichtung musste mindestens die Hälfte der Kurse ausfallen; nahezu ein weiteres Viertel unserer Mitgliedseinrichtungen verzeichnete einen Ausfall von 30 bis 49 Prozent aller Kurse. In nicht einmal vier Prozent aller Einrichtungen konnten alle Kurse wie geplant stattfinden. Bei fast jeder fünften Weiterbildungseinrich-

ung wurde lediglich das Format (z. B. Webinar) verändert, das geplante Kursangebot konnte aber aufrechterhalten werden (vgl. Abb. 2).

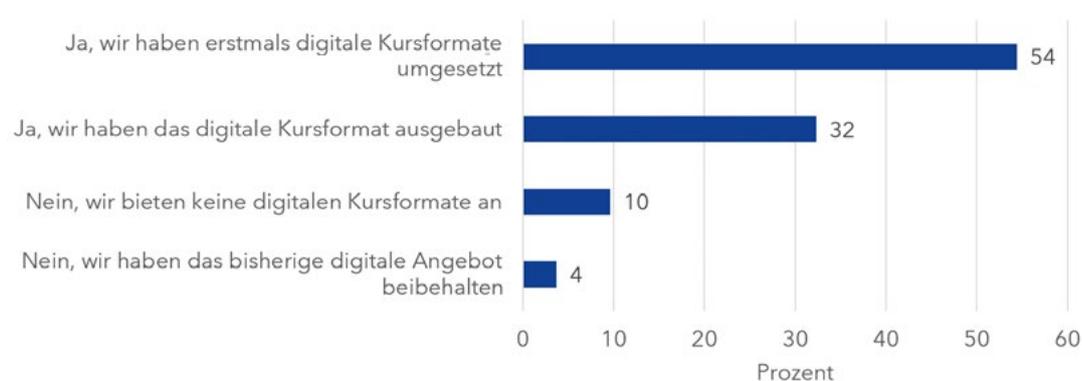
Abbildung 2: Ist es bei Ihnen Corona-bedingt im Jahr 2020 zu Kursausfällen gekommen?



Ausbau von digitalen Kursformaten

Durch die Pandemie und die damit verbundenen Kontaktbeschränkungen haben die hessischen Weiterbildungseinrichtungen ihr digitales Kursangebot stark ausgebaut. 87 Prozent der Mitgliedseinrichtungen gaben an, dass sie im Jahr 2020 ihr Online-Kursangebot erweitert haben; mehr als die Hälfte setzte dabei erstmalig digitale Formate um (vgl. Abb. 3). Der Trend zu digitalen Kursformaten wird anhalten: 80 Prozent der Weiterbildungseinrichtungen planen, auch in Zukunft ihr digitales Lehrangebot weiter auszubauen.

Abbildung 3: Haben Sie aufgrund der Pandemie Ihre digitalen Kursformate erweitert?



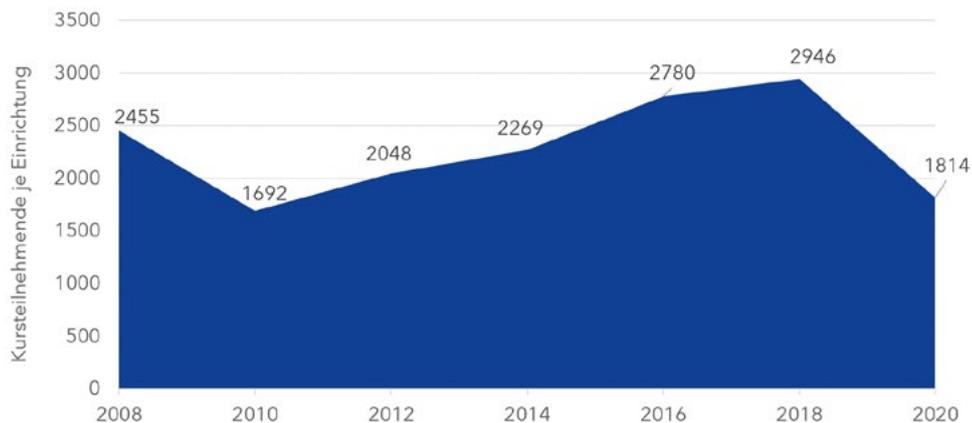
Rückgang der Teilnehmerszahlen

Krisensituationen führen in der Regel zu einem Einbruch bei der Nachfrage nach Weiterbildung. Dies hat sich auch im Zuge der Wirtschafts- und Finanzkrise 2008/2009 gezeigt, in der die hessische Bildungsbranche einen drastischen Einbruch bei der Nachfrage nach Weiterbildungsmaßnahmen erlebte. Die COVID-19-Pandemie war allerdings für die Bran-

che noch weitreichender, weil zeitweise durch Kontaktbeschränkungen Unterricht in Präsenz nicht möglich war und neue - digitale - Kursformate angeboten werden mussten.

Die Pandemie hat dazu geführt, dass die durchschnittliche Zahl der Kursteilnehmenden je Weiterbildungseinrichtung im Jahr 2020 mit 1.814 Personen um 38 Prozent niedriger lag als 2018. Das ist der niedrigste Wert seit 2010 (vgl. Abb. 4).

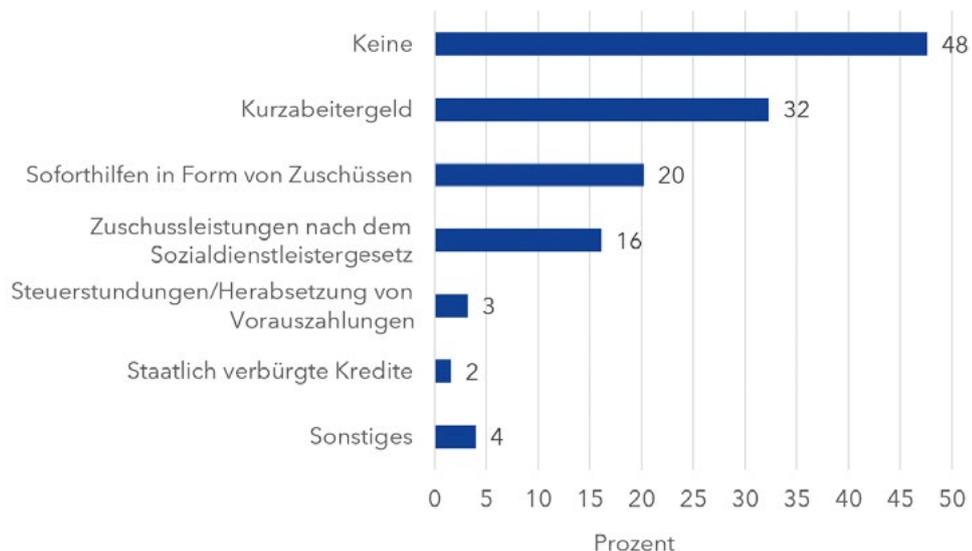
Abbildung 4: Durchschnittliche Anzahl der Kursteilnehmenden pro Einrichtung 2008-2020



Staatliche Unterstützungsmaßnahmen

Der pandemiebedingte drastische Rückgang der Teilnehmendenzahl an Weiterbildungsangeboten hat dazu geführt, dass mehr als die Hälfte der Einrichtungen staatliche Unterstützungsleistungen in Anspruch nehmen musste. Fast jedes dritte Mitglied beantragte Kurzarbeitergeld, jede fünfte Einrichtung Soforthilfen in Form von Zuschüssen wie zum Beispiel die Corona-Soforthilfen des Landes Hessen (vgl. Abb. 5).

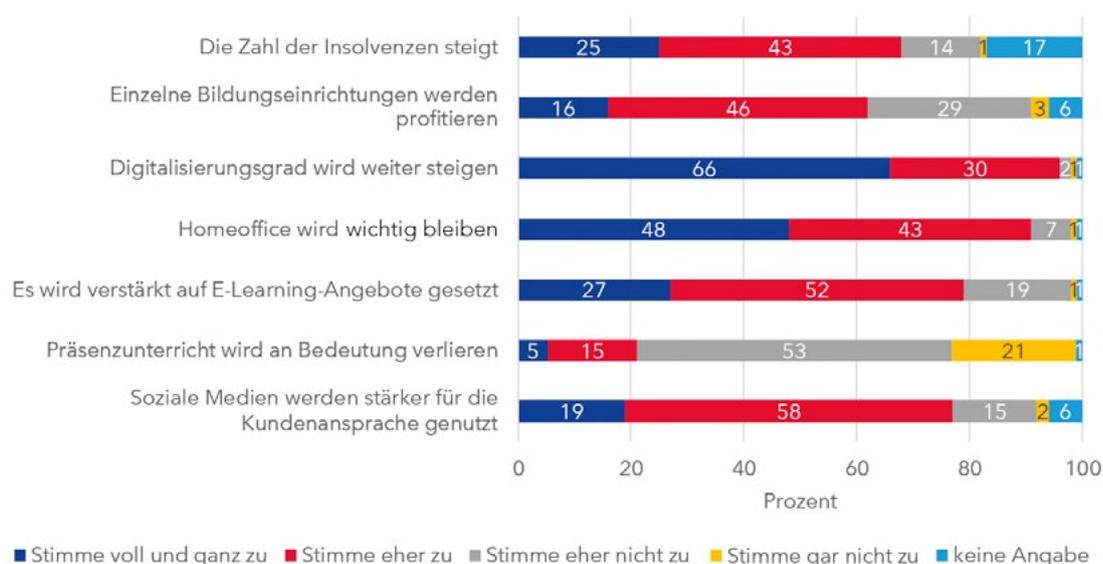
Abbildung 5: Welche staatlichen Unterstützungsmaßnahmen haben Sie aufgrund der Corona-Pandemie in 2020 beantragt? (in %, Mehrfachnennungen möglich)



Steigende Zahl von Insolvenzen befürchtet

Trotz staatlicher Unterstützungsleistungen befürchtet die Mehrheit der Mitgliedseinrichtungen, dass als Folge der Pandemie die Zahl der Insolvenzen in der Bildungslandschaft steigen könnte. Immerhin 25 Prozent der Befragten stimmen dieser Aussage „voll und ganz zu“ und 43 Prozent „eher zu“. Fast einheitlich überzeugt sind die Weiterbildungsanbieter, dass durch die Pandemie der Digitalisierungsgrad in den Einrichtungen steigen wird. Dieser Aussage stimmen 97 Prozent vollständig oder zumindest überwiegend zu. Und angesichts eines Zustimmungswertes von 91 Prozent dürfte Home-Office auch nach dem Ende der Pandemie nachhaltig im Bildungswesen von hoher Bedeutung bleiben. Bezüglich der Kursformate stimmen 27 Prozent „voll und ganz“ sowie 52 Prozent überwiegend der Aussage zu, dass E-Learning an Bedeutung gewinnen wird. Dies bedeutet jedoch nicht das Ende des Präsenzunterrichts. Rund drei Viertel der Mitgliedseinrichtungen sind zumindest überwiegend nicht der Auffassung, dass Präsenzunterricht an Bedeutung verlieren wird (vgl. Abb. 6). Die Zukunft dürfte verstärkt Kursformaten aus analogen und digitalen Elementen wie Blended-Learning gehören.

Abbildung 6: Auswirkungen der Pandemie für die Bildungslandschaft
(in %, Mehrfachantworten möglich)



1.3 Vermarktung des Bildungsangebots

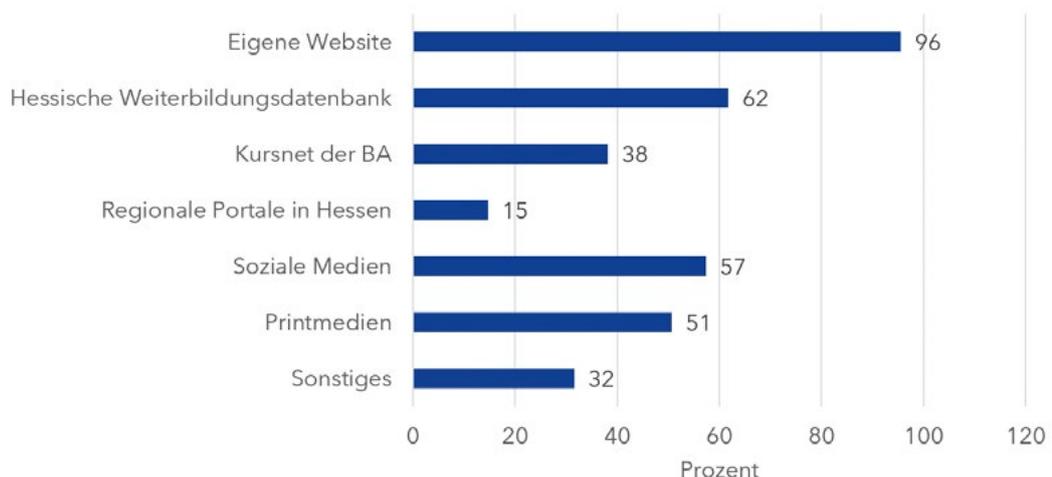
Soziale Medien gewinnen für die Öffentlichkeitsarbeit weiter an Bedeutung

Die zunehmende Digitalisierung im Weiterbildungsbereich zeigt sich auch beim Einsatz der Instrumente des Marketings. Längst ist eine eigene Website für fast alle Weiterbildungseinrichtungen in Hessen zur Selbstverständlichkeit geworden, und der Einsatz von

Social-Media-Kanälen gewinnt zunehmend an Bedeutung. 57 Prozent der Mitgliedseinrichtungen nutzen inzwischen die Sozialen Medien, um auf sich und ihr Kursangebot aufmerksam zu machen. Ungebrochen ist die hohe Bedeutung der Hessischen Weiterbildungsdatenbank. 62 Prozent der Bildungsträger präsentieren ihr Kursprogramm in der Hessischen Weiterbildungsdatenbank von Weiterbildung Hessen e.V. – und damit nochmals drei Prozentpunkte mehr als vor zwei Jahren. Die durch das Portal geschaffene Transparenz des Bildungsangebots erleichtert es den Bildungsanbietern, ihre Kurse zielgerichtet am Markt darzustellen. 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 Anteil der Datenbank bei der Vermarktung des Kursangebots durch die Bildungsanbieter erklären.

Stärker als vor zwei Jahren wird auch Kursnet genutzt. Auf der Plattform der Bundesagentur für Arbeit bewerben inzwischen 38 Prozent der Einrichtungen ihr Angebot. Immerhin jede zweite Einrichtung nutzt aber auch noch das klassische Printmedium zur Vermarktung des Bildungsangebots (vgl. Abb. 7).

Abbildung 7: Medien zur Vermarktung des Bildungsangebots
(in %, Mehrfachnennungen möglich)



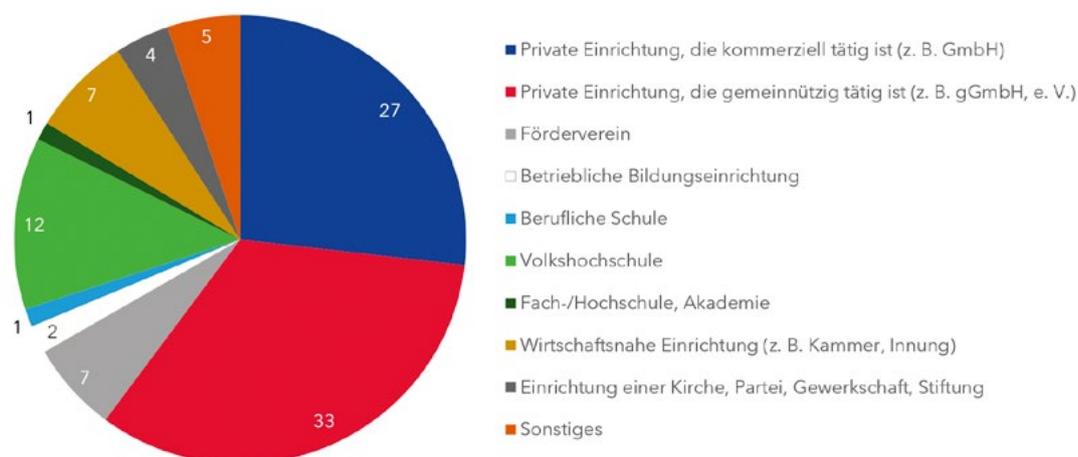
2 STRUKTUR DER BILDUNGSEINRICHTUNGEN

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. Diese Heterogenität wird auch durch unsere Mitgliedseinrichtungen abgebildet, die sich an der Umfrage beteiligt haben. Private gemeinnützige Einrichtungen machen mit 33 Prozent den größten Teil aus, gefolgt von privaten kommerziellen Einrichtungen mit 27 Prozent. Gemeinsam stellen sie mehr als die Hälfte der Mitgliedseinrichtungen von Weiterbildung Hessen e.V., die sich an der Erstellung des Qualitätsberichts beteiligt hat. Der Anteil wirtschaftsnaher Einrichtungen wie Industrie- und Handelskammern, Handwerkskammern und Innungen sowie betrieblicher Einrichtungen macht 7 Prozent aus; der Anteil der Volkshochschulen liegt bei 12 Prozent (siehe Abb. 8).

Abbildung 8: Verteilung der Bildungsanbieterarten (in %)

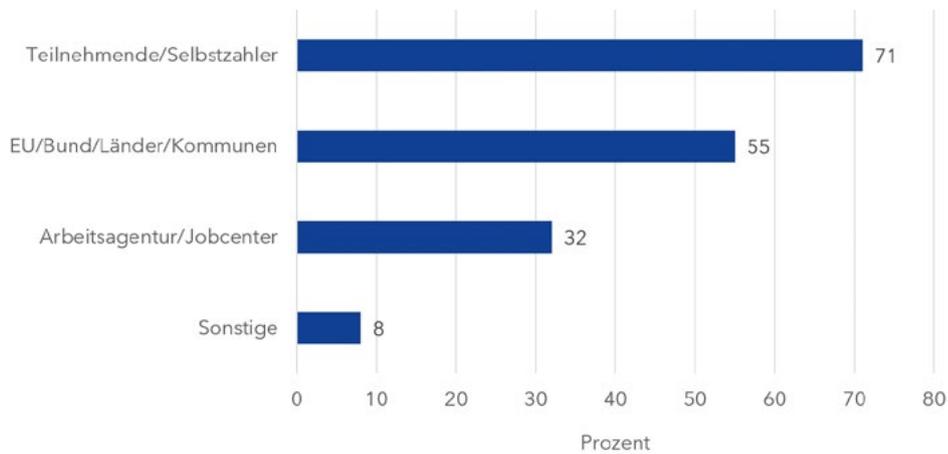


2.1 Finanzierungsquellen der Bildungsanbieter

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. Arbeitgeber (im Folgenden: Selbstzahler), Mittel der Bundesagentur für Arbeit oder Jobcenter sowie über öffentliche Haushalte von EU, Bund, Ländern und/oder Kommunen zur Verfügung. Hinzu kommen sonstige Finanzierungsmittel wie Leistungen von Sozialversicherungsträgern oder Spenden. Die Umfrageergebnisse zeigen, dass die Finanzierung über Teilnehmende und Arbeitgeber von besonderer Bedeutung ist. 71 Prozent der Mitgliedseinrichtungen gaben diese als eine Hauptfinanzierungsquelle an. Mit 55 Prozent mehr als die Hälfte haben als eine ihrer Hauptfinanzierungsquellen öffentliche Fördermittel von EU/Bund/Ländern/Kommunen angegeben und knapp ein Drittel nennt Arbeitsagenturen und Jobcenter als eine Hauptfinanzierungsquelle.

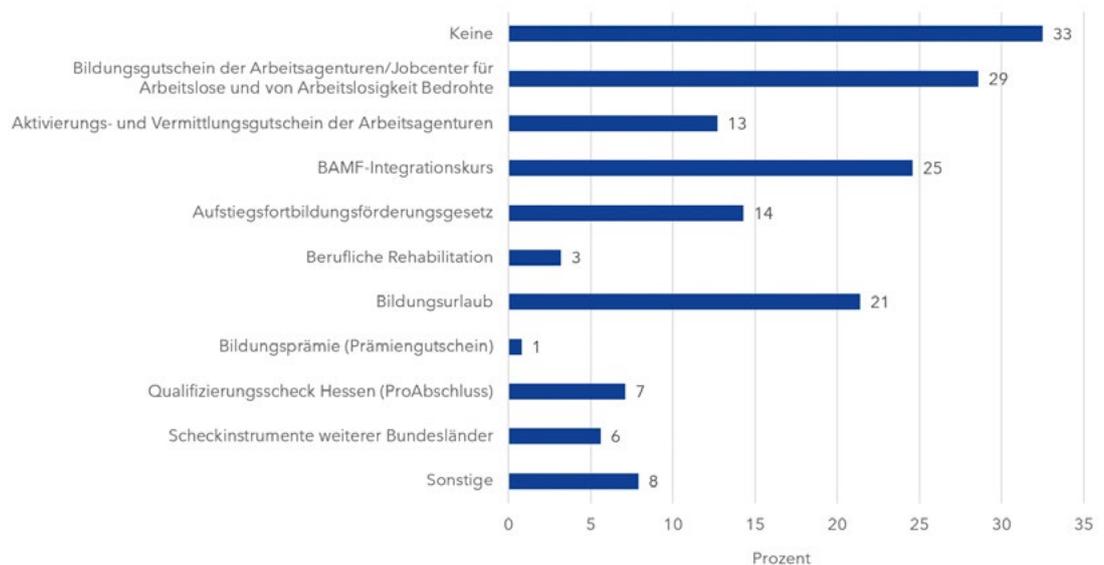
Abbildung 9: Hauptfinanzierungsquellen der Bildungsanbieter
(in %, Mehrfachnennungen möglich)



Öffentliche Förderinstrumente

Rund zwei Drittel unserer Mitgliedseinrichtungen geben an, dass Teilnehmende ihrer Kurse öffentliche Fördermittel erhalten. Die stärkste Bedeutung hatten im Jahr 2020 Bildungsgutscheine der Arbeitsagenturen/Jobcenter für Arbeitslose bzw. von Arbeitslosigkeit Bedrohte (29 Prozent) sowie die Förderung von Integrationskursen durch das BAMF (25 Prozent). Von hoher Bedeutung ist auch die öffentliche Förderung des Bildungsurlaubs (23 Prozent) sowie die Bildungsprämie (21 Prozent). Lediglich sieben Prozent der Einrichtungen hatten 2020 Teilnehmende, die das hessische Förderinstrument Qualifizierungsscheck in Anspruch genommen haben (vgl. Abb. 10).

Abbildung 10: Bezogene Förderinstrumente der Teilnehmenden
(in %, Mehrfachnennungen möglich)

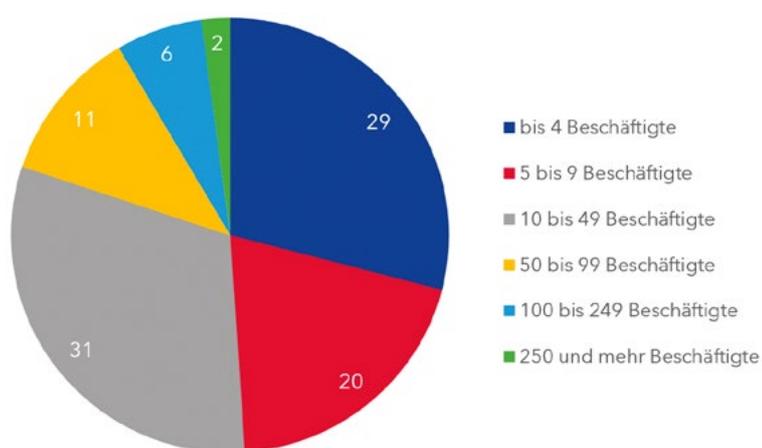


2.2 Beschäftigungsstrukturen der Bildungsanbieter

Die hessische Weiterbildungslandschaft ist vor allem durch kleine Einrichtungen geprägt. Rund die Hälfte der Weiterbildungseinrichtungen hat weniger als zehn festangestellte Beschäftigte; bei knapp einem Drittel liegt die Beschäftigungsgröße zwischen 10 und 49 Festangestellten. Nur noch rund 45 Prozent der Beschäftigten in den Mitgliedseinrichtungen arbeiten dabei in Vollzeit.

Während der Pandemie konnten die Bildungseinrichtungen ihren Beschäftigtenstamm weitgehend konstant halten, unter anderem auch durch die Inanspruchnahme von Kurzarbeitergeld.

Abbildung 11: Anteil der Einrichtungen nach Beschäftigtenzahl (in %)

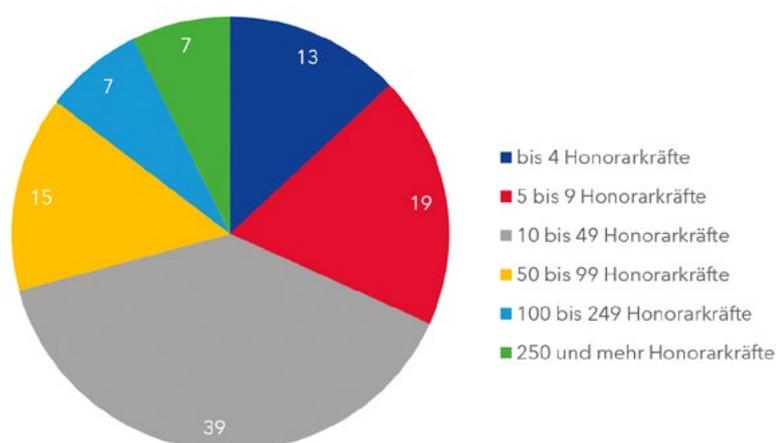


2.3 Honorarkräfte und Ehrenamt in Bildungseinrichtungen

Schwankungen in der Zahl der Honorarkräfte

Pandemiebedingt wurde 2020 die Zahl der Honorarkräfte und freien Lehrkräfte in den Einrichtungen abgebaut. 87 Prozent der Mitgliedseinrichtungen setzten aber auch weiterhin auf Honorarkräfte und freie Lehrkräfte. Insgesamt liegt die Zahl dieser freiberuflichen Kräfte in den Mitgliedseinrichtungen deutlich über dem Niveau der Festangestellten.

Abbildung 12: Anteil der Einrichtungen nach Zahl der Honorarkräfte (in %)



Rückgang ehrenamtlich Tätiger während der Pandemie

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. 2018 haben 47 Prozent unserer zertifizierten Bildungsanbieter angegeben, mit Ehrenamtlichen zu arbeiten. 2020, mit dem Rückgang der Zahl der Geflüchteten sowie unter den Bedingungen der Pandemie, waren dies nur noch 40 Prozent.

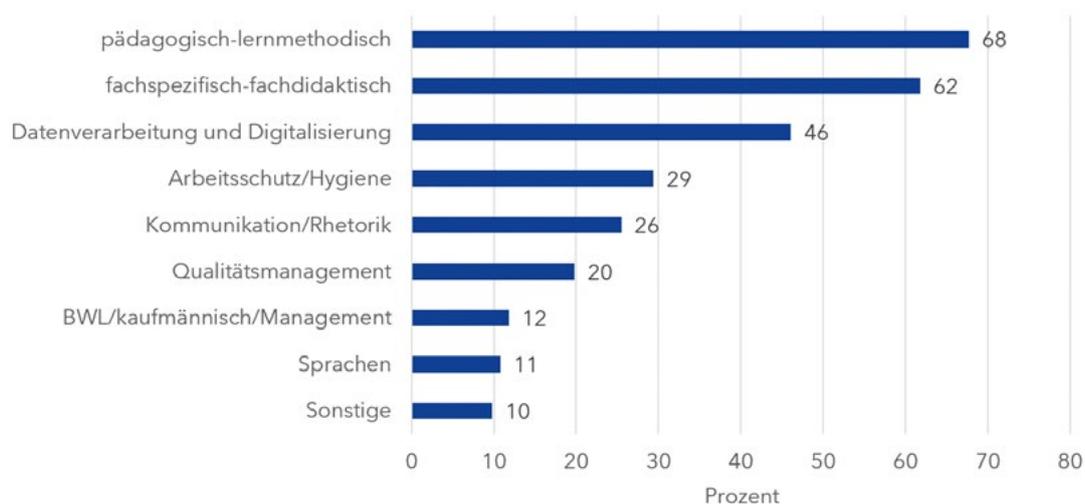
2.4 Weiterbildung des eigenen Personals

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 organisatorischen Ablaufs einer Bildungseinrichtung gehören auch regelmäßige Schulungen und Qualifizierungsmaßnahmen der festangestellten Beschäftigten unabhängig von ihrem Beschäftigungsbereich. Während der Pandemie wurde jedoch das Weiterbildungsangebot für Beschäftigte zurückgefahren. Während für das Jahr 2018 noch 94 Prozent der befragten Einrichtungen angaben, dass Beschäftigte an einer Fort- oder Weiterbildung teilgenommen haben, waren es für 2020 nur noch 82 Prozent. Diese Entwicklung ist vor dem Hintergrund der Kurzarbeit nachvollziehbar.

Im Vordergrund der Weiterbildungsmaßnahmen stehen pädagogisch-lernmethodische Themen. 68 Prozent der Einrichtungen geben diesen Komplex als inhaltlichen Schwerpunkt der Fortbildungsmaßnahmen ihrer Mitarbeitenden an, dicht gefolgt von fachspezifisch-fachdidaktischen Inhalten (62 Prozent). Datenverarbeitung und Digitalisierung nehmen mit 46 Prozent Platz drei der am meisten besuchten Weiterbildungsbereiche ein. Im Zuge der Pandemie haben viele Bildungseinrichtungen den Digitalisierungsgrad ihrer Organisation erhöht. Aufgrund der Pandemie fanden auch verstärkt Weiterbildungen im Bereich Arbeitsschutz und Hygiene statt. 29 Prozent der Weiterbildungseinrichtungen hatten hier einen Schwerpunkt. Ein deutlicher Rückgang gegenüber 2018 war bei den Themen Kommunikation/Rhetorik (26 Prozent) und BWL/Management (12 Prozent) zu verzeichnen. Hier hat sich der Anteil der Fortbildungen gegenüber 2018 etwa halbiert. Das gilt auch für Sprachkurse als Fortbildungsinhalte der Mitarbeitenden. (vgl. Abb. 13).

Abbildung 13: Weiterbildung des Bildungspersonals nach Themen
(in %, Mehrfachnennungen möglich)

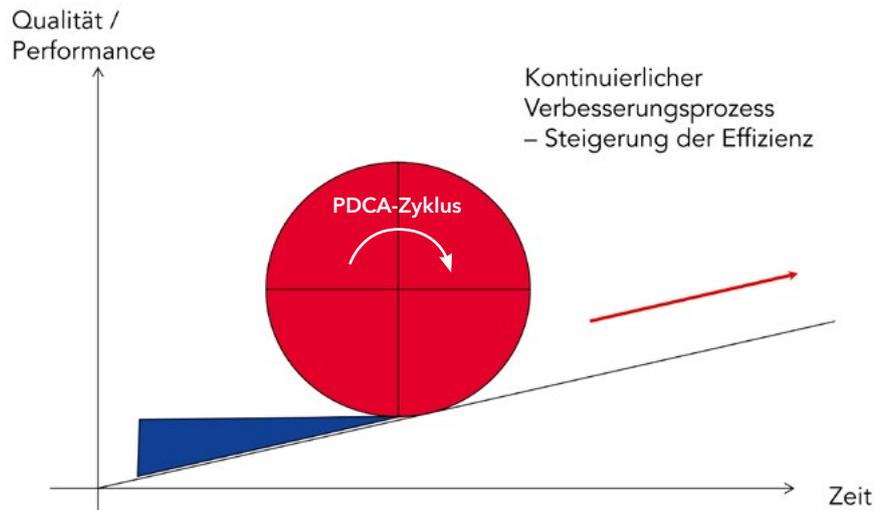


3 QUALITÄTSSICHERUNG UND QUALITÄTSMANAGEMENT

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 und Fortentwicklung einer Leistung, eines Produkts zusammenhängt.

Die Mitgliedschaft bei Weiterbildung Hessen e.V. ist an eine Zertifizierung gebunden, die ein funktionierendes Qualitätssicherungssystem voraussetzt. Ein konsequent gelebtes Qualitätsmanagement, das regelmäßig und je nach Anforderungen weiterentwickelt wird, ist für den Großteil unserer Mitgliedseinrichtungen eine Selbstverständlichkeit. 91 Prozent haben in ihrer Einrichtung Personen benannt, die für das Qualitätsmanagement zuständig sind.

Abbildung 14: Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

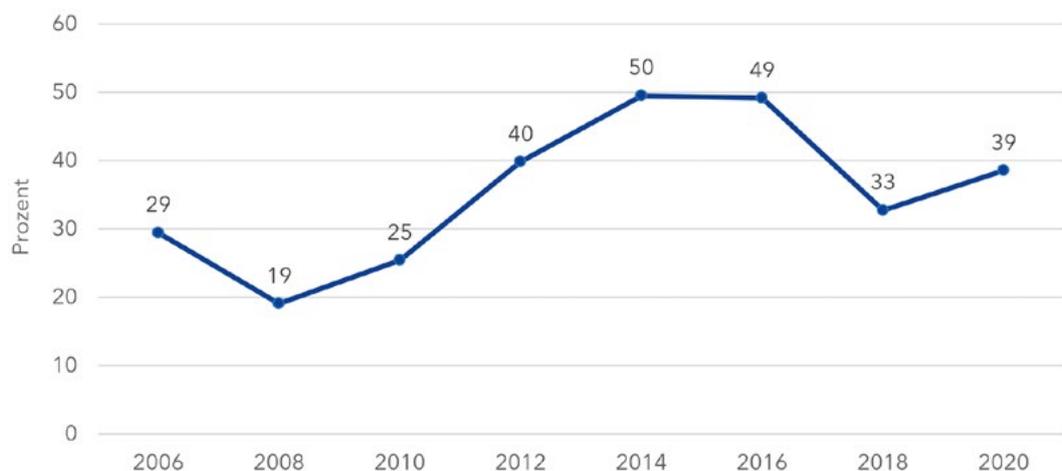


3.1 Weitere Zertifizierung und Verbreitung von AZAV

Verbreitung der AZAV-Zulassung wieder gestiegen

Neben der Zertifizierung durch Weiterbildung Hessen e.V. besitzt mehr als jede vierte Einrichtung noch eine weitere Zertifizierung. Am stärksten ist die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 verbreitet, über die 13 Prozent der Mitglieder verfügen. Weit verbreitet ist zudem die Zulassung nach der Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung nach SGB III (AZAV). Während zwischen 2008 und 2012 deren Verbreitung stetig gestiegen ist, stagnierte der Anteil der Zulassungen 2014 und 2016 und ging im Jahr 2018 deutlich zurück. 2020 stieg der Anteil wieder um rund sechs Prozentpunkte auf 39 Prozent (vgl. Abb. 15).

Abbildung 15: Anteil der Mitgliedseinrichtungen mit AZAV-Zulassung (2006–2020) (in %)



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.

Sonderkonditionen für Vereinsmitglieder bei der AZAV-Zulassung

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. 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.*

3.2 Beschwerdemanagement

Im Alltagsgeschäft ist Qualität für die Teilnehmenden durch eine funktionierende Organisation erfahrbar. Für die Qualitätsentwicklung der Bildungsanbieter ist daher neben einem funktionierenden Qualitätsmanagementsystem auch ein standardisiertes Beschwerdemanagement notwendig.

Das Beschwerdemanagement orientiert sich wie alle Managementformen am PDCA-Zyklus (Plan-Do-Check-Act, siehe Abb. 14). 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). Außerdem ist es möglich, Ziele neu zu definieren. Mit dem Managementsystem wird angestrebt, den Prozess der kontinuierlichen Qualitätsentwicklung zu implementieren.

76 Prozent 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 Kundinnen 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 Ansprechpersonen sowie Verantwortliche vorhanden sein.

Aber auch diejenigen Einrichtungen, die über kein systematisches Beschwerdemanagement verfügen, gehen kundenorientiert mit Beschwerden um. 90 Prozent der Einrichtungen geben an, dass bei ihnen genau definiert ist, was eine „Beschwerde“ ist, und bei 95 Prozent unserer Mitglieder wissen die Mitarbeitenden im Falle einer Beschwerde, wie sie zu handeln haben.

3.2 Kundenzufriedenheit

Evaluation der Kundenzufriedenheit ist selbstverständlich

Um die Kundenzufriedenheit zu erfassen, erfolgt in allen unseren Mitgliedseinrichtungen eine Evaluation von Veranstaltungen. Das mit Abstand am weitesten verbreitete Verfahren zur Messung der Kundenzufriedenheit ist der Feedbackbogen, der zunehmend auch online den Teilnehmenden zur Verfügung gestellt wird. 98 Prozent der Einrichtungen nutzen dieses Instrumentarium. 73 Prozent führen zudem persönliche Gespräche, und für 42 Prozent ist die Beobachtung der Teilnehmenden ein geeignetes Mittel der Evaluation (Mehrfachnennungen möglich).

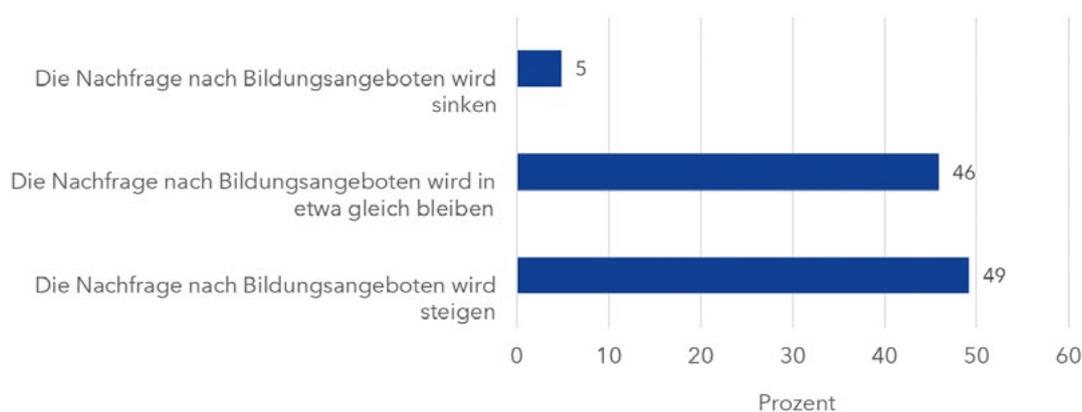
4 ERWARTETE ENTWICKLUNGEN IN DER BILDUNGSBRANCHE

Die COVID-19-Pandemie hat die hessische Bildungswirtschaft vor massive Herausforderungen gestellt. Die Zahl der Kursteilnehmenden ging zurück; die Umsätze sind in vielen Einrichtungen massiv eingebrochen. Die Umstellung auf digitale Kursformate stellte zahlreiche unserer Mitglieder vor hohe Herausforderungen in Bezug auf die vorhandenen personellen und finanziellen Ressourcen. Unsere Frage nach den Zukunftserwartungen erfolgte 2021 zu einem Zeitpunkt hoher Unsicherheit über den weiteren Verlauf der Pandemie und die daraus resultierenden möglichen Auswirkungen auf den Weiterbildungsbereich.

Bildungsanbieter blicken überwiegend optimistisch auf die nächsten zwei Jahre

Von den Bildungseinrichtungen blicken 45 Prozent optimistisch auf die Jahre 2022 sowie 2023 und erwarten einen Anstieg der Bildungsnachfrage. Lediglich fünf Prozent befürchten eine rückläufige Entwicklung. 45 Prozent der Bildungsträger erwarten keine wesentlichen Nachfrage-Veränderungen (vgl. Abb. 16).

Abbildung 16: Erwartungen der Mitgliedseinrichtungen zur Nachfrageentwicklung in den Jahren 2022 und 2023 (in %)



Leichter Beschäftigungsanstieg zu erwarten

Aufgrund eines Anziehens der Nachfrage sowie der zunehmenden Anforderungen im Zuge der digitalen Transformation in der Bildungswirtschaft planen die Weiterbildungseinrichtungen wieder verstärkt einen Ausbau der Beschäftigung. Knapp jede fünfte Einrichtung möchte 2022 die Zahl der Festangestellten und Honorarkräfte erhöhen; lediglich neun Prozent möchten die Zahl der Honorarkräfte und/oder Festangestellten reduzieren (vgl. Abb. 17).

Abbildung 17: Beschäftigungspläne der Mitgliedseinrichtungen für 2022 (in %)



Steigende individuelle Investitionsbereitschaft erwartet

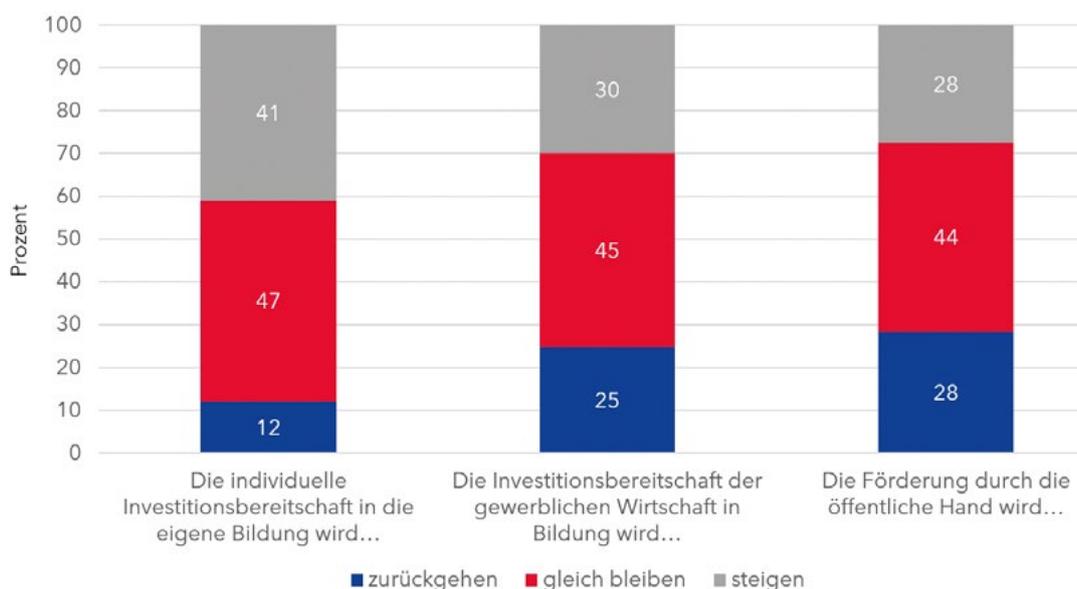
Nachfrageimpulse erwarten die hessischen Weiterbildungseinrichtungen vor allem von einer steigenden individuellen Investitionsbereitschaft in die eigene Weiterbildung. Immerhin 41 Prozent gehen von einer Zunahme der persönlichen Bildungsinvestitionen aus; lediglich 12 Prozent erwarten einen Rückgang. 47 Prozent sind der Auffassung, dass die individuelle Investitionsbereitschaft weitgehend unverändert bleiben wird. Bezüglich der positiven Erwartungen dürfte auch ein Nachholeffekt in Folge der COVID-19-Pandemie eine wichtige Rolle spielen.

Bezüglich der Investitionsbereitschaft der gewerblichen Wirtschaft zeigt sich bei den Erwartungen der Weiterbildungseinrichtungen ein heterogenes Bild. 30 Prozent erwarten eine steigende und 25 Prozent eine fallende Investitionsbereitschaft; 45 Prozent gehen von unveränderten Bildungsinvestitionen der gewerblichen Wirtschaft aus. Diese Sichtweisen sind unter anderem durch unterschiedliche Schwerpunkte in den Weiterbildungsbedarfen begründet. Auf der einen Seite führt der – durch die Pandemie nochmals beschleunigte – Prozess der digitalen Transformation zu einer stärkeren Nachfrage nach passenden Bildungsangeboten, während in vielen Branchen pandemiebedingte Umsatzeinbußen zu Kosteneinsparungen führen, unter anderem in Form der Reduzierung von Weiterbildungsmaßnahmen für Beschäftigte.

Sehr unterschiedlich ist auch die Sichtweise auf die zukünftige Entwicklung der Weiterbildungsförderung der öffentlichen Hand. Jeweils 28 Prozent erwarten eine steigende und eine sinkende Förderung der Weiterbildung durch die öffentliche Hand. Auch hier ist die Sichtweise unserer Mitgliedseinrichtungen stark davon abhängig, welche Förderinstrumente die Teilnehmenden bislang in Anspruch genommen haben. So führt auf der einen Seite der deutliche Rückgang der Zuwanderung aus dem Ausland in den letzten Jahren zu geringeren Investitionen in Integrations- und Sprachförderungsmaßnahmen; und im Jahr 2021 ist neben der Bildungsprämie auch die hessische Initiative ProAbschluss mit dem Förderinstrument Qualifizierungsscheck ausgelaufen, ohne dass ein Anschlusspro-

jekt in Sicht ist. Auf der anderen Seite werden aber durch das seit 2019 geltende Qualifizierungschancengesetz des Bundes zusätzliche Mittel zur Verfügung gestellt (vgl. Abb. 18). Diese können nur eingesetzt werden bei Bildungsträgern, die eine AZAV-Zulassung haben.

Abbildung 18: Investitionsbereitschaft in Bildungsangebote (in %)



5 ZUSAMMENFASSUNG UND BEWERTUNG DER ERGEBNISSE

Die COVID-19-Pandemie hat die hessische Bildungswirtschaft vor hohe Herausforderungen gestellt. Bei über 40 Prozent der Weiterbildungsanbieter fielen im Jahr 2020 mindestens 30 Prozent der Kurse aus. Die durchschnittliche Teilnehmendenzahl pro Bildungseinrichtung ging gegenüber 2018 um 38 Prozent zurück. Gut die Hälfte unserer Mitgliedseinrichtungen musste im Jahr 2020 staatliche Unterstützungsmaßnahmen in Anspruch nehmen; rund ein Drittel beantragte Kurzarbeitergeld.

Ein zentrales Ergebnis unserer Umfrage war, dass die befragten Bildungsträger aufgrund der gesellschaftlichen, sozialen und ökonomischen Veränderungen infolge der Pandemie nachhaltige Veränderungen im Weiterbildungsbereich erwarten. Diese lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- Die Zahl der Insolvenzen im Bildungsbereich wird steigen. Insgesamt ist mit einer stärkeren Marktkonzentration zu rechnen; einzelne - große - Anbieter werden besonders von den Veränderungen profitieren.
- Der Digitalisierungsgrad in den Bildungseinrichtungen wird weiter steigen. Dadurch wird auch die Flexibilisierung von Arbeitszeit und Arbeitsort erleichtert werden. Home-Office wird auch bei den Bildungseinrichtungen nachhaltig an Bedeutung gewinnen.

nen.

- Digitaler werden auch die Bildungsangebote sein; die Bildungseinrichtungen werden langfristig verstärkt auf E-Learning-Angebote setzen. Dennoch bleibt der Präsenzunterricht wichtig. Zukunftsfähig werden vor allem (personalisierte) Lernformate sein, die analoge und digitale Elemente miteinander verknüpfen.

Infolge der Pandemie haben die Bildungseinrichtungen nicht nur stärker auf digitale Lehrformate gesetzt (bzw. setzen müssen), sondern auch die Kundenansprache wurde digitaler. Es ist angesichts unserer Umfragewerte davon auszugehen, dass auch in Zukunft die Weiterbildungseinrichtungen verstärkt Social-Media-Kanäle zur Ansprache der Kunden und Kundinnen nutzen werden. Grundsätzlich werden die technologischen Möglichkeiten die Beziehung zwischen Bildungsanbietern und Teilnehmenden verändern. Dies gilt zum Beispiel auch in Bezug auf die Evaluation von Kursen oder das Beschwerdemanagement. Hier werden digitale Formate ebenfalls an Bedeutung gewinnen.

Die politische Weiterbildung hat (gemessen an der Zahl der Bildungseinrichtungen) im Vergleich zur beruflichen Bildung eine relativ geringe Bedeutung. Gerade die politische Bildung bleibt aber angesichts der aktuellen politischen und gesellschaftlichen Herausforderungen wichtig. Politische Bildung erschwert den Erfolg von Populisten von rechts wie von links und ist ebenso für die Integration der aus jenen Ländern zugewanderten Menschen notwendig, die bislang nicht die Vorzüge einer freiheitlich-pluralistischen Gesellschaftsordnung erfahren haben. Daher gilt es, die politische Bildung zu stärken. Weiterbildung Hessen e.V. wird den Jahrestag der Weiterbildung 2022 dem Schwerpunkt „Politische Bildung“ widmen.

Weiterbildung Hessen e.V. wird die weiteren Entwicklungen nicht nur in der hessischen Bildungslandschaft beobachten und die Mitgliedseinrichtungen bei der Bewältigung der Herausforderungen unterstützen, die durch die Pandemie sowie die sich ohnehin stetig verändernde gesellschaftliche, wirtschaftliche und politische Situation erwachsen. Wir bieten Diskussionsforen an oder organisieren Informationsveranstaltungen 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	3
Abbildung 2: Ist es bei Ihnen Corona-bedingt im Jahr 2020 zu Kursausfällen gekommen?	5
Abbildung 3: Haben Sie aufgrund der Pandemie Ihre digitalen Kursformate erweitert?	5
Abbildung 4: Durchschnittliche Anzahl der Kursteilnehmenden pro Einrichtung 2008-2020	6
Abbildung 5: Welche staatlichen Unterstützungsmaßnahmen haben Sie aufgrund der Corona-Pandemie in 2020 beantragt?	6
Abbildung 6: Auswirkungen der Pandemie für die Bildungslandschaft	7
Abbildung 7: Medien zur Vermarktung des Bildungsangebots	8
Abbildung 8: Verteilung der Bildungsanbieterarten	9
Abbildung 9: Hauptfinanzierungsquellen der Bildungsanbieter	10
Abbildung 10: Bezogene Förderinstrumente der Teilnehmenden	10
Abbildung 11: Anteil der Einrichtungen nach Beschäftigtenzahl	11
Abbildung 12: Anteil der Einrichtungen nach Zahl der Honorarkräfte	11
Abbildung 13: Weiterbildung des Bildungspersonals nach Themen	13
Abbildung 14: Kontinuierlicher Verbesserungsprozess	14
Abbildung 15: Anteil der Mitgliedseinrichtungen mit AZAV-Zulassung (2006-2020)	14
Abbildung 16: Erwartungen der Mitgliedseinrichtungen zur Nachfrageentwicklung in den Jahren 2022 und 2023	17
Abbildung 17: Beschäftigungspläne der Mitgliedseinrichtungen für 2022	18
Abbildung 18: Investitionsbereitschaft in Bildungsangebote	19



IMPRESSUM

Herausgeber Weiterbildung Hessen e.V.
Hungener Str. 6
60389 Frankfurt am Main
Telefon 069 9150129-0
Telefax 069 9150129-29
info@wb-hessen.de
www.weiterbildunghessen.de

Verantwortlich Christian Spahn, Geschäftsführer

Redaktion Dr. Rainer Behrend, Jennifer Tork, Simone Herzog, Dr. Susanne Lehmann

Gestaltung Bird'sMedia Agentur, Leoni Geissel

Download www.weiterbildunghessen.de/ueber-uns/berichte/

Stand Dezember 2021