Qualitätscharta

1. Einführung

Die Qualitätscharta ist das Dokument, das auf der Grundlage der aktuellen Leitlinien für die ESF-Akkreditierung erstellt wurde.

Zweck der Qualitätscharta ist es, die organisatorischen und operationellen Abläufe des Bildungshaus Lichtenburg darzulegen und zu beschreiben. Dadurch soll die Qualität des Bildungsangebotes gewährleistet werden und die betroffenen LieferantInnen, TeilnehmerInnen und MitarbeiterInnen übernehmen die Verpflichtung, um die Kriterien zur Akkreditierung, wie von der ESF-Dienststelle festgelegt, einzuhalten.

Das Qualitätsmanagement der Organisation wurde auf Initiative der Geschäftsleitung und des Leitungsteams geplant und eingeführt. Ziel ist eine effiziente und wirksame Erbringung und Gestaltung der Bildungsangebote mittels

- Definition und klarer Abgrenzung der Rollen, Verantwortungsbereiche und Aufgaben der MitarbeiterInnen
- Planung der Tätigkeiten und des Bildungsangebotes
- Einsatz von Fachpersonal mit angemessener Ausbildung
- Festlegung der logistischen und strukturellen Ressourcen
- Pflege von Beziehungen und Zusammenarbeiten zu den NetzwerkpartnerInnen
- Festlegung eines effizienten Monitoring- und Evaluationssystems

Die Qualitätscharta des Bildungshaus Lichtenburg wird alle 2 Jahre überarbeitet und ist auf der Homepage www.lichtenburg.it abrufbar.

2. Präsentation der Einrichtung

a. Daten

Rechtssitz
Stiftung St. Elisabeth
Glaninger Weg 1, 39100 Bozen

Rechtsform
Stiftung (Nicht gewinnorientierte Organisation)

Rechtliche Grundlage
Gründungsprotokoll der Stiftung St. Elisabeth
Satzung der Stiftung St. Elisabeth
Eintragung bei der Handelskammer Bozen

Rechtlicher Vertreter
Christian Klotzner, Präsident

Operativer Sitz:
Bildungshaus Lichtenburg – Stiftung St. Elisabeth
Vilpianer Straße 27, 39010 Nals (BZ)
Tel. 0471 057100
E-Mai: bildungshaus@lichtenburg.it
PEC: lichtenburg@pec.stiftung-st-elisabeth.it
HP: www.lichtenburg.it
Stn. und MwSt. Nr.: 02651810216
Handelsregister Bozen – Nr. REA BZ-195116

Direktor: Kurt Jakomet

Öffnungszeiten

MO – FR 9:00 – 17:00 Uhr
SA – 9:00 – 17:00

Die Einrichtung verfügt über einen operativen Sitz mit gesichertem Nutzungsrecht bis 31.12.2060. Die Erreichbarkeit ist telefonisch, per E-Mail, PEC sowie über die Website gewährleistet.

b. Tätigkeit

Seit über 60 Jahren werden im Bildungshaus Lichtenburg Jugendliche und Erwachsene in der persönlich und beruflichen weitergebildet. Aufbauend auf die Erfahrungen wurden und werden qualitativ hochwertige Weiterbildungsformate konzipiert und umgesetzt. Ein hoher Standard an Fachlichkeit, Praxisbezug, Professionalität und Transparenz gelten als Voraussetzung.

In den letzte 15 Jahren wurde der Fokus des Weiterbildungsangebotes auf die berufliche Weiterbildung gelegt. Durch ein innovatives, zeitgerechtes und qualitativ hochwertiges konnten und

können wir das Vertrauen der Verantwortlichen und Teilnehmenden aus Südtiroler Unternehmen, Fachleuten und EntscheidungsträgerInnen gewinnen.

Wir organisieren jährlich über 300 Weiterbildungsveranstaltungen in unterschiedlichen Formaten, die sich flexibel an den Bedürfnissen der Teilnehmenden orientieren. Das Angebot reicht von kompakten Seminaren und Workshops über mehrtägige Lehrgänge und Zertifikatsprogramme bis hin zu Inhouse-Trainings für Unternehmen sowie Tagungen, Klausuren und individuellen Entwicklungsformaten. Ergänzt wird dies durch praxisnahe Trainings, Coachingelemente und zunehmend auch digitale bzw. hybride Lernformate, wodurch sowohl intensives Präsenzlernen als auch zeit- und ortsunabhängige Weiterbildung ermöglicht wird.

Unsere Handlungsleitlinie basiert auf dem Anspruch, Weiterbildung praxisnah, wirksam und nachhaltig zu gestalten. Lernen erfolgt bei uns auf Augenhöhe – im Dialog zwischen erfahrenen Referent:innen aus der Praxis und Teilnehmenden, die ihre eigenen Erfahrungen aktiv einbringen. Dadurch entsteht ein lebendiger Lernprozess, der nicht nur Wissen vermittelt, sondern konkrete Veränderung im beruflichen Alltag ermöglicht.

Im Zentrum unserer Bildungsarbeit steht die konsequente Teilnehmerorientierung. Wir entwickeln Programme, die sich an den realen Herausforderungen von Führungskräften, Unternehmer:innen und Fachkräften orientieren und unmittelbar anwendbare Kompetenzen vermitteln. Dabei verbinden wir aktuelle fachliche Inhalte mit modernen didaktischen Methoden und interaktiven Lernformaten.

Ein wesentliches Merkmal unserer Arbeit ist die Verbindung von fachlicher Weiterbildung und persönlicher Entwicklung. Neben beruflichen Kompetenzen fördern wir auch soziale, kommunikative und reflektierende Fähigkeiten. Unsere Bildungsangebote verstehen wir als Beitrag zur ganzheitlichen Entwicklung von Menschen in unterschiedlichen Lebens- und Berufsphasen.

Die Lichtenburg ist zugleich ein Netzwerk- und Begegnungsraum für Entscheider:innen aus dem gesamten deutschsprachigen Raum. Der Austausch untereinander, das voneinander Lernen und die gemeinsame Entwicklung von Lösungen sind zentrale Bestandteile unserer Bildungsarbeit.

Geleitet von christlich-sozialen Werten verstehen wir Bildung als Beitrag zu verantwortungsbewusstem Handeln in Wirtschaft und Gesellschaft. Unser Ziel ist es, Menschen zu stärken, Orientierung zu geben und sie zu befähigen, die Zukunft aktiv und verantwortungsvoll mitzugestalten.

Das aktuelle Bildungsangebot ist auf unserer Homepage abrufbar:
https://www.lichtenburg.it/weiterbildung-suchen/

c. Dienstleistungen

- **Bildungsdienstleistungen (Kernleistung)**

Berufliche Weiterbildung

- **Seminare, Workshops und Lehrgänge für Fach- und Führungskräfte**
- **Aus- und Weiterbildungsprogramme**

Themenbereiche sind u. a. Leadership & Management, Business Development, Personalmanagement (HR), Marketing & Social Media,Kommunikation, Künstliche Intelligenz und Digitalisierung, Arbeitssicherheit (inkl. E-Learning), Persönliche Weiterbildung, Soziales (Counselling).

Persönlichkeitsentwicklung und Lebensgestaltung
Unser Angebot umfasst die Bereiche Gesundheit und Resilienz, Kreativität und kulturelle Bildung, Beziehung und Familie (z. B. Ehevorbereitung), soziale Kompetenzen und Selbstreflexion,

Spezialisierte Fachprogramme
Lehrgänge im Sozial- und Gesundheitsbereich, Branchenspezifische Qualifizierungen (z. B. Naturführer:innen, Beratung)

Maßgeschneiderte Bildungsangebote (Inhouse)
Konzeption und Durchführung von firmeninternen Schulungen, individuell abgestimmte Programme für Unternehmen und Organisationen, Einsatz von Expert:innen aus verschiedenen Fachbereichen, Fokus auf Personalentwicklung und Organisationsentwicklung

Tagungs- und Veranstaltungsdienstleistungen
Vermietung von Seminarräumen und Infrastruktur, Organisation und Durchführung von Tagungen, Workshops, Konferenzen und Klausuren, Bereitstellung moderner technischer Ausstattung, Unterstützung bei Planung und Durchführung

Digitale und hybride Bildungsformate
Online-Kurse und E-Learning-Angebote, Blended-Learning-Formate (Kombination aus Präsenz und Online), Digitale Trainings, insbesondere im Bereich Arbeitssicherheit

Beratung und Begleitung
Unterstützung bei der Auswahl geeigneter Weiterbildungsmaßnahmen, Beratung zu Fördermöglichkeiten (z. B. für Unternehmen und Einzelpersonen), Begleitung von Entwicklungsprozessen in Organisationen

Netzwerk- und Austauschplattform
Organisation von Fachveranstaltungen und Netzwerktreffen, Förderung des Austauschs zwischen Unternehmen, Fachkräften und Institutionen, Zugang zu einem Netzwerk von Expert:innen und Referent:innen

Beherbergung und ergänzende Dienstleistungen
Unterkunftsmöglichkeiten für Teilnehmende (Seminarbetrieb), Verpflegung und Aufenthaltsangebote, Nutzung der Infrastruktur für mehrtägige Veranstaltungen, Kombination von Bildung, Begegnung und Erholung

3. Strategische Ebene

a. Mission, Ziele und Verpflichtungen

Das Bildungshaus Lichtenburg versteht sich als Ort des lebenslangen Lernens, der Persönlichkeitsentwicklung und der beruflichen Qualifizierung. Die Qualitätspolitik orientiert sich an den strategischen Zielsetzungen der Organisation sowie an den Grundsätzen des Europäischen Sozialfonds Plus (ESF+).

Mission
Das Bildungshaus Lichtenburg verfolgt das Ziel, qualitativ hochwertige, bedarfsgerechte und nachhaltige Bildungsangebote bereitzustellen, die zur Förderung der Beschäftigungsfähigkeit, zur sozialen Inklusion und zur persönlichen Entwicklung der Teilnehmenden beitragen.

Ziele der Qualitätspolitik

- Sicherstellung einer hohen fachlichen und didaktischen Qualität aller Bildungsangebote
- Ausrichtung der Angebote an den Bedürfnissen der Teilnehmenden und Auftraggeber
- Förderung von Chancengleichheit, Inklusion und Zugang zu Bildung, insbesondere für benachteiligte Zielgruppen
- Unterstützung der Arbeitsmarktintegration und Kompetenzentwicklung
- Kontinuierliche Weiterentwicklung und Innovation im Bildungsangebot
- Gewährleistung von Transparenz, Nachvollziehbarkeit und Wirksamkeit der Maßnahmen

Verpflichtungen
Das Bildungshaus Lichtenburg verpflichtet sich, die Anforderungen von Fördergebern (insbesondere ESF+) konsequent umzusetzen, ein wirksames Qualitätsmanagementsystem zu betreiben und kontinuierlich weiterzuentwickeln, Rückmeldungen von Teilnehmenden, Partnern und Mitarbeitenden systematisch zu erfassen und in Verbesserungsprozesse zu integrieren, die Wirksamkeit der Bildungsmaßnahmen regelmäßig zu überprüfen und zu dokumentieren, die Professionalität der Mitarbeitenden und Referent:innen durch gezielte Weiterentwicklung zu sichern.

Die Qualitätspolitik wird regelmäßig überprüft und an sich verändernde Rahmenbedingungen angepasst.

b. Modalitäten und Instrumente zur Umsetzung der Qualitätspolitik

Zur Sicherstellung, dass die Qualitätspolitik im gesamten Bildungshaus verstanden, umgesetzt und getragen wird, werden folgende Modalitäten und Instrumente eingesetzt:

Interne Kommunikation und Verankerung
Regelmäßige Teambesprechungen (z. B. im Bildungsreferat) zur Abstimmung von Zielen, Maßnahmen und Qualitätsstandards, Dokumentation der Prozesse, Leitlinien und Standards in internen Unterlagen, Einführung und laufende Information neuer Mitarbeitender und Referent:innen über Qualitätsanforderungen

Qualitätsmanagement und Prozesssteuerung
Anwendung standardisierter Prozesse (z. B. Bedarfsanalyse, Planung, Durchführung und Evaluation von Bildungsmaßnahmen), Klare Definition von Verantwortlichkeiten und Abläufen, Systematische Dokumentation zur Sicherstellung der Nachvollziehbarkeit und Auditfähigkeit

Feedback- und Evaluationssysteme
Einsatz standardisierter Evaluationsinstrumente zur Erhebung der Zufriedenheit und Zielerreichung, Durchführung von Feedbackgesprächen mit Teilnehmenden, Referent:innen und Auftraggebern, Nutzung eines strukturierten Beschwerde- und Reklamationsmanagements

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
Regelmäßige Analyse der Evaluationsergebnisse und Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen, Reflexion der Ergebnisse im Team sowie Integration in die Programmplanung, Umsetzung eines kontinuierlichen Verbesserungszyklus (Plan–Do–Check–Act)

Qualifizierung des Personals
Auswahl qualifizierter Referent:innen entsprechend den Anforderungen der Bildungsmaßnahmen, Förderung der fachlichen und pädagogischen Weiterentwicklung der Mitarbeitenden, Sensibilisierung für Zielgruppenorientierung und ESF+-Prioritäten

Externe Orientierung und Vernetzung
Austausch mit Kooperationspartnern, Unternehmen und Institutionen, Berücksichtigung von arbeitsmarktpolitischen Entwicklungen und gesellschaftlichen Trends, Orientierung an aktuellen Qualitätsstandards in der Weiterbildung

c. Sicherstellung von Verständnis, Umsetzung und Unterstützung

Die Qualitätspolitik wird aktiv im Haus gelebt, indem alle Mitarbeitenden in die Qualitätsprozesse eingebunden sind, Verantwortlichkeiten klar geregelt sind, Ergebnisse transparent kommuniziert werden und eine Kultur der Offenheit, Reflexion und Weiterentwicklung gefördert wird.
Dadurch wird gewährleistet, dass die Qualitätspolitik nicht nur formal besteht, sondern im Arbeitsalltag wirksam umgesetzt und kontinuierlich weiterentwickelt wird.

4. Organisatorische Ebene

a. Organigramm

b. ESF – Namens- und Funktionsorganigramm

Leitung	Direktion	Kurt Jakomet
Wirtschafts- und Verwaltungsmanagement	Bereichsleitung Verwaltung	Manfred Kofler
Bedarfsanalyse	Direktion	Kurt Jakomet
Planung der Bildungsmaßnahme	Leitung Bildungsreferat	Vera Fischer
Durchführung der Bildungsmaßnahme mit Koordinierung, Monitoring und Bewertung	Mitarbeiter Bildungsreferat	Vera Fischer, Silke Pardeller, Nadine Lutz, Nóra Fésús, Wolfgang Schmid

c. Dienste und Typologien der Teilnehmenden

Das Bildungshaus Lichtenburg bietet ein vielfältiges Spektrum an Bildungs- und Weiterbildungsdienstleistungen im Sinne des lebenslangen Lernens an. Die Angebote umfassen insbesondere:

- Berufliche Weiterbildung und Qualifizierung in den Bereichen Kommunikation, Management, Persönlichkeitsentwicklung und fachliche Kompetenzen
- Seminare, Lehrgänge und Workshops für unterschiedliche Zielgruppen
- Maßgeschneiderte Bildungsangebote für Organisationen, Unternehmen und öffentliche Einrichtungen
- Programme zur Förderung sozialer Kompetenzen und persönlicher Entwicklung

- Spezifische Maßnahmen im Rahmen öffentlicher Förderprogramme (z. B. ESF+)

Die Angebote richten sich an unterschiedliche Teilnehmendentypologien, insbesondere:

- Erwerbstätige Personen und Fachkräfte
- Arbeitssuchende und Personen in beruflicher Neuorientierung
- Junge Menschen in Ausbildung oder Übergangsphasen
- Personen mit besonderem Unterstützungsbedarf (z. B. gering qualifizierte Personen, Wiedereinsteiger:innen)
- Führungskräfte, Selbstständige und Entscheidungsträger:innen
- Ehrenamtlich Engagierte

Das Bildungshaus legt besonderen Wert auf Zugänglichkeit, Chancengleichheit und Zielgruppenorientierung, insbesondere im Sinne der ESF+-Prioritäten.

d. Ausstattung mit professionellen Fachkräften

Das Bildungshaus Lichtenburg verfügt über ein qualifiziertes Team aus haupt- und nebenberuflichen Mitarbeitenden sowie externen Referent:innen.

Die personelle Ausstattung umfasst:

- Bildungsreferent:innen, die für Planung, Organisation, Durchführung und Evaluation der Bildungsangebote verantwortlich sind
- Qualifizierte Trainer:innen und Fachexpert:innen mit nachgewiesener fachlicher und didaktischer Kompetenz
- Verwaltungs- und Organisationspersonal zur Sicherstellung reibungsloser Abläufe
- Bei Bedarf Einbindung von externen Spezialist:innen für spezifische Themenbereiche

Die Auswahl der Referent:innen erfolgt anhand klar definierter Qualitätskriterien (Fachkompetenz, Praxiserfahrung, didaktische Fähigkeiten). Die kontinuierliche Weiterentwicklung des Personals wird aktiv gefördert.

e. Ausstattung mit logistischen und instrumentellen Ressourcen

Das Bildungshaus Lichtenburg verfügt über geeignete infrastrukturelle und technische Ressourcen zur Durchführung qualitativ hochwertiger Bildungsangebote.

Dazu gehören insbesondere:

- Seminar- und Veranstaltungsräume in unterschiedlichen Größen, ausgestattet mit moderner Präsentationstechnik
- Gruppenarbeitsräume für interaktive Lernformate
- Möglichkeiten zur Durchführung von Workshops und praxisorientierten Formaten
- Technische Ausstattung (z. B. Beamer, Moderationsmaterialien, digitale Tools)
- Infrastruktur für hybride und digitale Lernformate
- Aufenthaltsbereiche sowie organisatorische Infrastruktur für Teilnehmende und Referent:innen

Die Räumlichkeiten entsprechen den Anforderungen an Sicherheit, Zugänglichkeit und eine lernförderliche Umgebung.

f. Verpflichtungserklärung und Information der Teilnehmenden

Das Bildungshaus Lichtenburg verpflichtet sich zu Transparenz und umfassender Information gegenüber den Teilnehmenden.

Im Zuge der Teilnahme an Bildungsmaßnahmen erhalten alle Teilnehmenden:

- die Qualitätscharta des Bildungshauses,
- sowie begleitend eine Dokumentation zu den wesentlichen Merkmalen des Weiterbildungsdienstes, insbesondere:
- Inhalte, Ziele und Struktur der Maßnahme
- Zugangs- und Teilnahmevoraussetzungen
- organisatorische Rahmenbedingungen
- Methoden und didaktischer Ansatz
- Modalitäten der Bewertung und des Abschlusses der Maßnahme

Diese Informationen werden vor Beginn der Maßnahme in geeigneter Form zur Verfügung gestellt und erläutert.

Das Bildungshaus stellt sicher, dass:

- alle relevanten Informationen klar, verständlich und zugänglich sind,
- die Teilnehmenden über ihre Rechte und Pflichten informiert sind,
- die Qualitätsstandards transparent kommuniziert werden.

Damit wird gewährleistet, dass die Teilnehmenden fundierte Entscheidungen treffen können und der Weiterbildungsprozess nachvollziehbar und qualitätsgesichert gestaltet ist.

5. Operative Ebene

a. Qualitätsfaktoren

Das Qualitätsmanagement des Bildungshauses Lichtenburg basiert auf zentralen Qualitätsfaktoren, die sich an den Bedürfnissen und Erwartungen der Teilnehmenden sowie an den Zielsetzungen des ESF+ orientieren. Diese Faktoren werden entlang des gesamten Bildungsprozesses definiert und überwacht:

<u>Erstellung des Bildungsangebots</u>
Bedarfsorientierung und Zielgruppenbezug, Arbeitsmarktrelevanz und gesellschaftliche Aktualität, Klar definierte Lernziele und Kompetenzorientierung

Planung der Maßnahmen
Strukturierte didaktische und methodische Konzeption, Auswahl geeigneter Referent:innen, Berücksichtigung von Zugangsvoraussetzungen und Unterstützungsbedarfen

Durchführung der Bildungsangebote
Qualität der Vermittlung und didaktische Umsetzung, Teilnehmendenorientierung und Aktivierung, Organisation und Ablaufqualität

Verwaltung der Ressourcen
Effizienter Einsatz personeller, finanzieller und infrastruktureller Ressourcen, Sicherstellung geeigneter Lernumgebungen, Unterstützung der Teilnehmenden während der Maßnahme

Bewertung der Programme
Überprüfung der Zielerreichung (Lernziele, Kompetenzerwerb), Analyse der Zufriedenheit und der wahrgenommenen Qualität, Bewertung der Wirksamkeit im Hinblick auf Beschäftigungsfähigkeit und persönliche Entwicklung

b. Unterrichtsstandards

Zur Sicherstellung einer hohen Qualität der Bildungsangebote definiert das Bildungshaus Lichtenburg folgende zentrale Unterrichtsstandards:

- Zufriedenheit der Teilnehmenden:
- Die Teilnehmenden bewerten Inhalte, Didaktik, Organisation und Rahmenbedingungen der Maßnahme positiv.
- Wirksamkeit der Programme:
- Die Bildungsmaßnahmen führen zu einem nachweisbaren Kompetenzzuwachs sowie – im Sinne des ESF+ – zur Verbesserung der Beschäftigungsfähigkeit, der beruflichen Entwicklung oder der sozialen Integration.

c. Indikatoren

Zur Messung und Bewertung der Qualitätsziele werden quantitative und qualitative Indikatoren eingesetzt:

Quantitative Indikatoren:

- Teilnahme- und Abschlussquoten
- Abbruchquoten
- Auslastung der Angebote
- Wiederteilnahme bzw. Weiterempfehlungsrate

Qualitative Indikatoren:

- Ergebnisse der Teilnehmerzufriedenheit (Evaluationsbögen)
- Einschätzung der Zielerreichung durch Teilnehmende und Referent:innen
- Feedback aus Gesprächen und Beschwerdemanagement

- Beobachtete Kompetenzentwicklung

Wirkungsorientierte Indikatoren (ESF+):

- Verbesserung der Beschäftigungsfähigkeit
- Übergänge in Beschäftigung oder weiterführende Qualifizierung
- Stärkung sozialer und persönlicher Kompetenzen

d. Qualitätsstandards

Für die definierten Indikatoren werden konkrete Qualitätsziele festgelegt, die regelmäßig überprüft werden:

- Hohe Gesamtzufriedenheit der Teilnehmenden (z. B. durchschnittliche Bewertung im positiven Bereich)
- Niedrige Abbruchquoten und stabile Teilnahmeverläufe
- Erreichung der definierten Lernziele bei einem Großteil der Teilnehmenden
- Positive Rückmeldungen zur Praxisrelevanz und Anwendbarkeit der Inhalte
- Nachweisbare Wirkung im Sinne der Programmziele (z. B. Kompetenzzuwachs, berufliche Entwicklung)

Die konkreten Zielwerte werden im Rahmen der internen Qualitätsplanung festgelegt und regelmäßig angepasst.

e. Kontrollmodalitäten

Die Einhaltung der Qualitätsstandards wird durch strukturierte Kontroll- und Evaluationsverfahren sichergestellt:

- Laufende Evaluation: Einsatz standardisierter Feedbackinstrumente während und nach den Bildungsmaßnahmen
- Regelmäßige Auswertung: Systematische Analyse der erhobenen Daten durch das Bildungsreferat
- Teambesprechungen und Reflexion: Gemeinsame Bewertung der Ergebnisse und Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen
- Beschwerde- und Reklamationsmanagement: Strukturierte Erfassung, Bearbeitung und Auswertung von Rückmeldungen
- Dokumentation und Nachvollziehbarkeit: Vollständige Dokumentation aller relevanten Prozesse und Ergebnisse zur Sicherstellung der Auditfähigkeit
- Kontinuierlicher Verbesserungsprozess: Umsetzung eines systematischen Verbesserungszyklus (Plan–Do–Check–Act), bei dem Erkenntnisse aus der Evaluation direkt in die Weiterentwicklung der Angebote einfließen

6. Rechte und Pflichten der Benutzer/innen

a. Rechte der Benutzer/innen gegenüber der Einrichtung

Die Teilnehmenden des Bildungshauses Lichtenburg haben das Recht auf eine qualitativ hochwertige, transparente und faire Gestaltung der Bildungsangebote. Insbesondere umfasst dies:

- Recht auf Information: Zugang zu klaren, vollständigen und verständlichen Informationen über Inhalte, Ziele, Ablauf, Teilnahmevoraussetzungen, Kosten sowie Abschlussmodalitäten der Bildungsmaßnahme.
- Recht auf Qualität der Leistung: Teilnahme an fachlich und didaktisch qualitativ hochwertigen Bildungsangeboten, die den definierten Standards entsprechen.
- Recht auf Gleichbehandlung und Chancengleichheit: Gleichberechtigter Zugang zu Bildungsangeboten unabhängig von Geschlecht, Herkunft, Alter, Religion oder sozialem Status, im Einklang mit den Grundsätzen des ESF+.
- Recht auf geeignete Lernbedingungen: Nutzung angemessener Räumlichkeiten, Infrastruktur und Lernmittel sowie ein lernförderliches Umfeld.
- Recht auf Transparenz und Nachvollziehbarkeit: Klarheit über Bewertungskriterien, Teilnahmebedingungen und Entscheidungsprozesse.
- Recht auf Feedback und Mitwirkung: Möglichkeit, Rückmeldungen zur Qualität der Maßnahme zu geben und an Evaluationsprozessen teilzunehmen.
- Recht auf Beschwerde: Zugang zu einem strukturierten Beschwerde- und Reklamationsverfahren sowie Anspruch auf angemessene Bearbeitung und Rückmeldung.
- Recht auf Datenschutz: Schutz der persönlichen Daten gemäß den geltenden Datenschutzbestimmungen.

b. Pflichten der Benutzer/innen gegenüber der Einrichtung

Zur Sicherstellung eines reibungslosen und qualitativ hochwertigen Bildungsprozesses verpflichten sich die Teilnehmenden zu folgendem Verhalten:

- Einhaltung der Teilnahmebedingungen: Beachtung der organisatorischen und inhaltlichen Vorgaben der jeweiligen Bildungsmaßnahme.
- Verlässliche Teilnahme: Regelmäßige und aktive Teilnahme an den vorgesehenen Veranstaltungen sowie Einhaltung der vereinbarten Zeiten.
- Aktive Mitwirkung: Engagement im Lernprozess sowie konstruktive Mitarbeit in den Lern- und Gruppenprozessen.
- Respektvoller Umgang: Wertschätzendes Verhalten gegenüber Referent:innen, Mitarbeitenden und anderen Teilnehmenden.
- Einhaltung der Hausordnung: Beachtung der geltenden Regeln und Vorschriften des Bildungshauses Lichtenburg.
- Sorgfältiger Umgang mit Ressourcen: Verantwortungsbewusste Nutzung von Räumen, Materialien und technischen Einrichtungen.
- Rückmeldung und Mitwirkung an Evaluationen: Teilnahme an Feedback- und Evaluationsprozessen zur Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität.

- Einhaltung rechtlicher Bestimmungen: Beachtung von Urheberrechten, Datenschutzbestimmungen und sonstigen relevanten Vorschriften.

7. Aktualisierung der Qualitätsfaktoren der Verwaltungstätigkeit

Das Bildungshaus Lichtenburg gewährleistet die kontinuierliche Aktualisierung der Qualitätsfaktoren im Bereich der Verwaltungstätigkeit durch einen systematischen, datenbasierten und qualitätsorientierten Prozess.

a. Regelmäßige Überprüfung der Qualitätsfaktoren

Die für die Verwaltung relevanten Qualitätsfaktoren (z. B. Effizienz der Abläufe, Servicequalität, Transparenz, Erreichbarkeit, Teilnehmermanagement) werden in festgelegten Intervallen überprüft:

- Laufende Überwachung: Kontinuierliche Erfassung von Rückmeldungen aus dem operativen Betrieb (z. B. Teilnehmeranfragen, organisatorische Abläufe)
- Periodische Auswertung: Systematische Analyse der Daten mindestens einmal jährlich im Rahmen der internen Qualitätsbewertung
- Anlassbezogene Überprüfung: Bei Auftreten von Abweichungen, Beschwerden oder strukturellen Veränderungen

b. Datengrundlage und Bewertungsinstrumente

Die Aktualisierung der Qualitätsfaktoren basiert auf verschiedenen Informationsquellen:

- Ergebnisse aus Teilnehmerfeedback und Evaluationen (insbesondere zur Organisation und Administration)
- Erkenntnisse aus dem Beschwerde- und Reklamationsmanagement
- Interne Auswertungen zu Verwaltungsprozessen (z. B. Anmeldeverfahren, Kommunikation, Ablauforganisation)
- Rückmeldungen von Mitarbeitenden und Referent:innen
- Anforderungen von Fördergebern (z. B. ESF+) sowie externe Rahmenbedingungen

c. Interne Abstimmungs- und Entscheidungsprozesse

Die Überprüfung und Anpassung der Qualitätsfaktoren erfolgt im Rahmen strukturierter interner Prozesse:

- Regelmäßige Teambesprechungen zur Reflexion der Verwaltungstätigkeit
- Einbindung des Bildungsreferats und der Verwaltung in die Bewertung der Ergebnisse
- Gemeinsame Identifikation von Verbesserungsbedarf und Prioritäten

Die Ergebnisse werden dokumentiert und dienen als Grundlage für Entscheidungen zur Weiterentwicklung der Verwaltungsprozesse.

d. Umsetzung von Anpassungsmaßnahmen

Auf Basis der Analyse werden konkrete Maßnahmen zur Optimierung definiert und umgesetzt, beispielsweise:

- Anpassung von Abläufen und Zuständigkeiten
- Verbesserung der internen und externen Kommunikation
- Optimierung von Serviceprozessen für Teilnehmende
- Weiterentwicklung von digitalen oder organisatorischen Instrumenten

Die Umsetzung erfolgt unter klarer Zuordnung von Verantwortlichkeiten und Zeitrahmen.

e. Sicherstellung der Wirksamkeit

Die Wirksamkeit der gesetzten Maßnahmen wird überprüft durch:

- erneute Datenerhebung und Vergleich mit vorherigen Ergebnissen
- Beobachtung relevanter Indikatoren (z. B. Zufriedenheit mit der Organisation, Anzahl von Beschwerden)
- Reflexion im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (PDCA-Zyklus)

f. Dokumentation und Nachvollziehbarkeit

Alle Schritte der Überprüfung und Aktualisierung der Qualitätsfaktoren werden systematisch dokumentiert. Dadurch wird sichergestellt, dass:

- Anpassungen transparent und nachvollziehbar sind,
- Entwicklungen über Zeit vergleichbar bleiben,
- die Anforderungen an Auditfähigkeit im Rahmen der ESF+-Akkreditierung erfüllt werden.

Dieser strukturierte Ansatz gewährleistet, dass die Qualitätsfaktoren im Verwaltungsbereich nicht statisch bleiben, sondern kontinuierlich an neue Anforderungen, Rückmeldungen und Entwicklungen angepasst werden.

8. Management von Nichtkonformitäten und Beschwerden

Das Bildungshaus Lichtenburg gewährleistet die kontinuierliche Umsetzung und Weiterentwicklung der Qualität durch einen strukturierten Arbeitsablauf zur Identifikation, Behandlung und Auswertung von Nichtkonformitäten in Bezug auf Produkte (Bildungsangebote), Prozesse und Tätigkeiten.

Ziel dieses Verfahrens ist es, Abweichungen frühzeitig zu erkennen, systematisch zu bearbeiten und nachhaltige Verbesserungen im Sinne der Qualitätsziele und der ESF+-Anforderungen sicherzustellen.

a. Definition und Anwendungsbereich

Nichtkonformitäten umfassen alle Abweichungen von festgelegten Qualitätsstandards, Erwartungen der Teilnehmenden oder Anforderungen von Auftraggebern und Fördergebern, insbesondere in Bezug auf:

- Inhalte und Qualität von Bildungsangeboten
- Organisation und Durchführung von Maßnahmen
- Verwaltungsprozesse und Serviceleistungen
- Verhalten und Leistung von eingesetztem Personal

b. Arbeitsablauf zur Behandlung von Nichtkonformitäten

Der Umgang mit Nichtkonformitäten erfolgt nach einem klar definierten, dokumentierten Prozess:

<u>Erkennung</u>
Nichtkonformitäten werden identifiziert durch:

- Teilnehmerfeedback und Evaluationen
- Beschwerden und Reklamationen
- Rückmeldungen von Referent:innen und Mitarbeitenden
- interne Beobachtungen und Qualitätskontrollen

<u>Aufzeichnung</u>
Alle festgestellten Abweichungen werden systematisch dokumentiert, unter Angabe von:

- Beschreibung der Nichtkonformität
- Zeitpunkt und betroffener Bereich
- Quelle der Meldung
- beteiligte Personen

<u>Bewertung</u>
Die Nichtkonformitäten werden hinsichtlich ihrer Relevanz und Auswirkungen bewertet:

- Schweregrad und Dringlichkeit
- Auswirkungen auf Teilnehmende und Zielerreichung
- mögliche Ursachen

Maßnahmenfestlegung
Auf Basis der Bewertung werden geeignete Maßnahmen definiert:

- Sofortmaßnahmen zur Behebung
- Korrekturmaßnahmen zur nachhaltigen Verbesserung
- ggf. präventive Maßnahmen zur Vermeidung zukünftiger Abweichungen

Verantwortlichkeiten und Umsetzungsfristen werden eindeutig festgelegt.

Umsetzung und Nachverfolgung
Die definierten Maßnahmen werden umgesetzt und ihre Wirksamkeit überprüft. Bei Bedarf erfolgt eine Anpassung der Maßnahmen.

Kommunikation und Bekanntgabe
Relevante Informationen zu Nichtkonformitäten und ergriffenen Maßnahmen werden – unter Wahrung des Datenschutzes – an die betroffenen Interessensgruppen kommuniziert:

- Teilnehmende (z. B. bei Beschwerden)
- Auftraggeber oder Förderstellen
- interne Mitarbeitende

c. Beschwerde- und Reklamationsmanagement

Ein zentraler Bestandteil des Verfahrens ist das strukturierte Management von Beschwerden:

- Teilnehmende haben die Möglichkeit, Beschwerden in geeigneter Form einzubringen
- Beschwerden werden zeitnah erfasst, bearbeitet und beantwortet
- die Bearbeitung erfolgt nachvollziehbar und dokumentiert
- Ergebnisse und Verbesserungsmaßnahmen werden – soweit relevant – rückgemeldet

Das Beschwerdemanagement wird regelmäßig ausgewertet, um systematische Schwachstellen zu identifizieren.

d. Verantwortlichkeiten

Die Zuständigkeiten für das Management von Nichtkonformitäten sind klar geregelt:

- Erfassung und Erstbewertung durch zuständige Mitarbeitende (z. B. Bildungsreferat, Verwaltung)
- Entscheidung über Maßnahmen durch verantwortliche Stellen
- Überwachung der Umsetzung im Rahmen der internen Qualitätssteuerung

e. Integration in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess

Die Erkenntnisse aus Nichtkonformitäten fließen systematisch in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess ein:

- Regelmäßige Analyse im Team (z. B. in Besprechungen des Bildungsreferats)
- Anpassung von Prozessen, Standards und Angeboten
- Weiterentwicklung der Qualitätsfaktoren

f. Dokumentation und Auditfähigkeit

Alle Schritte des Verfahrens werden vollständig dokumentiert, um:

- Transparenz und Nachvollziehbarkeit sicherzustellen
- Entwicklungen und Verbesserungen sichtbar zu machen
- die Anforderungen an die Qualitätssicherung im Rahmen der ESF+-Akkreditierung zu erfüllen

Dieses strukturierte Vorgehen stellt sicher, dass Nichtkonformitäten nicht nur behoben, sondern als systematische Grundlage für nachhaltige Qualitätsverbesserung genutzt werden.

9. Kontrollinstrumente

Das Bildungshaus Lichtenburg stellt durch ein strukturiertes System von Prüfmitteln sicher, dass die definierten Qualitätsstandards regelmäßig und kontinuierlich eingehalten werden. Ziel ist es, die Qualität der Bildungsleistungen nachhaltig zu sichern und den Schutz sowie die Zufriedenheit der Kursteilnehmenden zu gewährleisten.

Die Überprüfung erfolgt durch eine Kombination aus kontinuierlichem Monitoring, systematischen Erhebungen und internen Audits.

a. Periodisches und kontinuierliches Monitoring

Die Einhaltung der Qualitätsstandards wird laufend im Rahmen des operativen Betriebs überwacht:

- Kontinuierliche Beobachtung der Bildungsmaßnahmen hinsichtlich Ablauf, Organisation und didaktischer Qualität
- Überprüfung zentraler Kennzahlen (z. B. Teilnahmeverlauf, Abbruchquoten, Auslastung)
- Laufende Erfassung von Rückmeldungen durch Teilnehmende, Referent:innen und Mitarbeitende
- Beobachtung von Abweichungen und frühzeitige Einleitung von Korrekturmaßnahmen

Das Monitoring ermöglicht eine unmittelbare Reaktion auf mögliche Qualitätsabweichungen und trägt zur Sicherstellung eines stabilen und verlässlichen Bildungsangebots bei.

b. Systematische Erhebungen

Zur fundierten Bewertung der Qualität werden regelmäßig strukturierte Datenerhebungen durchgeführt:

- Einsatz standardisierter Evaluationsinstrumente (z. B. Teilnehmerbefragungen am Ende der Maßnahme)
- Erhebung der Zufriedenheit, Zielerreichung und wahrgenommenen Qualität
- Analyse von Feedback aus dem Beschwerde- und Reklamationsmanagement
- Dokumentierte Auswertung der Ergebnisse durch das Bildungsreferat

Die systematischen Erhebungen ermöglichen eine vergleichbare und nachvollziehbare Bewertung der Qualität über verschiedene Maßnahmen hinweg.

c. Interne Audits

Zur vertieften Überprüfung der Einhaltung der Qualitätsstandards werden interne Audits durchgeführt:

- Regelmäßige Überprüfung der Einhaltung definierter Prozesse und Qualitätsvorgaben
- Kontrolle der Dokumentation und Nachvollziehbarkeit von Abläufen
- Bewertung der Übereinstimmung zwischen geplanten und tatsächlich umgesetzten Maßnahmen
- Identifikation von Verbesserungspotenzialen

Die Ergebnisse der internen Audits werden dokumentiert und in die Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems integriert.

d. Sicherstellung von Garantie und Schutz der Teilnehmenden

Durch die Kombination der genannten Prüfmittel wird gewährleistet, dass:

- die Bildungsangebote den festgelegten Qualitätsstandards entsprechen,
- Abweichungen frühzeitig erkannt und behoben werden,
- die Interessen, Rechte und Erwartungen der Teilnehmenden geschützt werden,
- Transparenz und Nachvollziehbarkeit der Qualitätssicherung gegeben sind.

e. Integration in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess

Die Ergebnisse aus Monitoring, Erhebungen und Audits werden systematisch zusammengeführt und ausgewertet. Daraus werden:

- konkrete Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet,
- Prozesse und Angebote weiterentwickelt,
- Qualitätsstandards bei Bedarf angepasst.

Damit wird sichergestellt, dass die Qualität nicht nur überprüft, sondern kontinuierlich verbessert wird.

10. Präventivmaßnahmen zum Schutz von Auftraggebern und Begünstigten

Das Bildungshaus Lichtenburg stellt durch geeignete präventive Maßnahmen sowie durch strukturierte Feedback- und Beschwerdeprozesse sicher, dass die Qualität der Bildungsleistungen gewährleistet und die Interessen von Auftraggebern und Begünstigten (Teilnehmenden) geschützt werden.

a. Präventivmaßnahmen zum Schutz von Auftraggebern und Begünstigten

Zur Vermeidung von Qualitätsabweichungen und zur Sicherstellung eines reibungslosen Ablaufs werden folgende präventive Maßnahmen umgesetzt:

- Sorgfältige Bedarfsanalyse und Angebotsplanung zur Gewährleistung der Zielgruppen- und Praxisrelevanz
- Klare Definition von Lernzielen, Inhalten und Ablaufstrukturen
- Auswahl qualifizierter und erfahrener Referent:innen
- Transparente Information zu Teilnahmebedingungen, Inhalten und Erwartungen
- Einsatz standardisierter Prozesse und Checklisten zur Sicherstellung der Ablaufqualität
- Laufende interne Abstimmung und Qualitätssicherung im Team
- Sensibilisierung der Mitarbeitenden für Teilnehmendenorientierung, Chancengleichheit und ESF+-Grundsätze

Diese Maßnahmen tragen dazu bei, potenzielle Risiken frühzeitig zu erkennen und zu vermeiden.

b. Modalitäten und Instrumente der Feedback-Erhebung

Das Bildungshaus Lichtenburg stellt sicher, dass Rückmeldungen niedrigschwellig und systematisch erfasst werden:

- Einsatz standardisierter Evaluationsbögen am Ende von Bildungsmaßnahmen
- Möglichkeit zur laufenden Rückmeldung während der Durchführung (z. B. direkte Ansprache der Kursleitung oder Verwaltung)
- Bereitstellung von niedrigschwelligen Feedbackkanälen, wie:
- persönliche Rückmeldungen vor Ort
- E-Mail-Kommunikation
- telefonische Kontaktmöglichkeiten (Hotline)
- Austausch im Rahmen von Feedbackgesprächen mit Teilnehmenden und Auftraggebern

Die Rückmeldungen werden strukturiert erfasst und ausgewertet.

c. Beschwerdemanagement

Das Bildungshaus Lichtenburg verfügt über ein transparentes und nachvollziehbares Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden:

- Zugang zu Beschwerdemöglichkeiten für alle Teilnehmenden und Auftraggeber
- Zeitnahe Erfassung und Dokumentation der Beschwerden
- Strukturierte Bearbeitung und Bewertung der Anliegen
- Festlegung und Umsetzung geeigneter Maßnahmen
- Rückmeldung an die betroffenen Personen über den Umgang mit der Beschwerde

Das Beschwerdemanagement dient nicht nur der Problemlösung im Einzelfall, sondern auch der Identifikation systematischer Verbesserungspotenziale.

d. Umsetzung präventiver und korrektiver Maßnahmen

Auf Basis der erhobenen Rückmeldungen und festgestellten Abweichungen werden Maßnahmen zur Qualitätssicherung und -verbesserung umgesetzt:

- Korrektive Maßnahmen: Behebung konkreter Probleme oder Abweichungen (z. B. Anpassung von Abläufen, organisatorische Verbesserungen, Nachsteuerung in der Durchführung)
- Präventive Maßnahmen: Vermeidung zukünftiger Probleme durch Anpassung von Prozessen, Standards oder Planung
- Festlegung klarer Verantwortlichkeiten und Zeitrahmen für die Umsetzung
- Überprüfung der Wirksamkeit der gesetzten Maßnahmen im Rahmen des Qualitätsmanagements

e. Integration in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess

Die gewonnenen Erkenntnisse aus Feedback, Beschwerden und Maßnahmen werden systematisch genutzt, um:

- die Qualität der Bildungsangebote kontinuierlich zu verbessern,
- Prozesse effizienter und teilnehmendenorientierter zu gestalten,
- die Zufriedenheit von Auftraggebern und Begünstigten nachhaltig zu erhöhen.

Dieser strukturierte Ansatz gewährleistet einen wirksamen Schutz der Teilnehmenden und Auftraggeber sowie eine kontinuierliche Weiterentwicklung der Qualität im Bildungshaus Lichtenburg.

11. Transparenzbedingungen

a. Ernennung der Leitung

Die Gesamtverantwortung für die Umsetzung und Einhaltung der Qualitätsstandards liegt bei der Direktion des Bildungshauses Lichtenburg.

Die Ernennung erfolgt formal und wird dokumentiert durch:

- schriftliche Festlegung der Funktion
- Angabe des Datums der Ernennung
- Unterschrift der verantwortlichen Person

Die Direktion trägt die Verantwortung für die strategische Ausrichtung der Qualitätspolitik sowie für die Bereitstellung der notwendigen Ressourcen.

b. Ernennung des/der Verantwortlichen für das Qualitätsmanagement

Für die operative Umsetzung, Steuerung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems wird eine verantwortliche Person benannt.

Die Ernennung umfasst:

- klare Definition der Zuständigkeiten im Qualitätsmanagement
- formale Dokumentation der Beauftragung

- Angabe von Datum und Unterschrift

Die verantwortliche Person koordiniert die Qualitätsprozesse, überwacht die Einhaltung der Standards und fungiert als zentrale Ansprechperson für qualitätsrelevante Themen.

c. Modalitäten der Veröffentlichung der Qualitätscharta

Die Qualitätscharta des Bildungshauses Lichtenburg wird transparent und zugänglich veröffentlicht, um allen relevanten Interessensgruppen (Teilnehmenden, Auftraggebern, Mitarbeitenden) Einblick in die Qualitätsgrundsätze zu ermöglichen.

Veröffentlichungskanäle
Bereitstellung in gedruckter Form vor Ort, Veröffentlichung auf digitalen Plattformen (z. B. Website, interne Systeme), Aushändigung an Teilnehmende im Rahmen von Bildungsmaßnahmen

Verfahren
Sicherstellung der Aktualität der veröffentlichten Version, eindeutige Kennzeichnung der gültigen Fassung, klare und verständliche Darstellung der Inhalte

Zeitpunkt
Veröffentlichung bei Einführung bzw. Aktualisierung der Qualitätscharta, jederzeitige Zugänglichkeit für Interessierte

d. Modalitäten der regelmäßigen Überarbeitung

Die Qualitätscharta wird regelmäßig überprüft und bei Bedarf aktualisiert, um ihre Aktualität und Wirksamkeit sicherzustellen.

Verantwortlichkeiten
Koordination durch die/den Qualitätsverantwortliche:n, Einbindung der Leitung sowie relevanter Mitarbeitender

Verfahren
Auswertung von Feedback, Evaluationen und Audit-Ergebnissen, Berücksichtigung von Änderungen in rechtlichen, organisatorischen oder fördertechnischen Rahmenbedingungen (z. B. ESF+), Dokumentierte Anpassung der Inhalte

Zeiträume
Regelmäßige Überprüfung mindestens einmal jährlich, Anlassbezogene Aktualisierung bei Bedarf (z. B. bei wesentlichen Änderungen)

Alle Änderungen werden dokumentiert und in der jeweils aktuellen Version der Qualitätscharta nachvollziehbar dargestellt.

12. Tätigkeiten der Prozessverantwortlichen

Das Bildungshaus Lichtenburg stellt durch klar definierte Verantwortlichkeiten und Aufgabenbereiche sicher, dass alle Phasen des Bildungsprozesses effizient, qualitätsgesichert und im Einklang mit den strategischen Zielsetzungen sowie den Anforderungen des ESF+ umgesetzt werden.

a. Tätigkeiten des Verantwortlichen für den Leitungsprozess

Die Leitung trägt die Gesamtverantwortung für die strategische Steuerung und Qualitätssicherung der Organisation.

Zu den zentralen Tätigkeiten gehören:

- Festlegung der strategischen Ziele und der Qualitätspolitik
- Sicherstellung der Übereinstimmung mit den Anforderungen von Fördergebern (z. B. ESF+)
- Bereitstellung der notwendigen personellen, finanziellen und infrastrukturellen Ressourcen
- Überwachung der Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems
- Entscheidung über grundlegende Maßnahmen zur Weiterentwicklung der Organisation
- Förderung einer qualitätsorientierten Organisationskultur

b. Tätigkeiten des Verantwortlichen für das Wirtschafts- und Verwaltungsmanagement

Der Verantwortliche für das Wirtschafts- und Verwaltungsmanagement sorgt für die ordnungsgemäße, effiziente und transparente Abwicklung aller administrativen und finanziellen Prozesse.

Zu den Aufgaben zählen:

- Organisation und Steuerung der administrativen Abläufe
- Verwaltung von Ressourcen und Budget im Rahmen der Vorgaben
- Sicherstellung der korrekten Abwicklung von Fördermitteln (z. B. ESF+)
- Teilnehmermanagement (Anmeldung, Dokumentation, Kommunikation)
- Unterstützung der Durchführung von Bildungsmaßnahmen aus organisatorischer Sicht
- Sicherstellung der Einhaltung rechtlicher und formaler Anforderungen

c. Tätigkeiten des Verantwortlichen für die Bedarfsanalyse

Der Verantwortliche für die Bedarfsanalyse stellt sicher, dass Bildungsangebote auf fundierten und aktuellen Bedarfen basieren.

Zu den Tätigkeiten gehören:

- Erhebung und Analyse von quantitativen und qualitativen Daten
- Identifikation von Zielgruppenbedarfen und arbeitsmarktbezogenen Anforderungen
- Auswertung von Feedback, Evaluationen und externen Entwicklungen
- Ableitung von Handlungsfeldern und Prioritäten
- Dokumentation der Ergebnisse und Sicherstellung der Nachvollziehbarkeit

- Abstimmung mit Leitung und Planung zur Entwicklung bedarfsgerechter Angebote

d. Tätigkeiten des Verantwortlichen für die Planung

Der Planungsverantwortliche ist für die Entwicklung und Strukturierung der Bildungsangebote zuständig.

Zu den Aufgaben zählen:

- Konzeption von Bildungsmaßnahmen auf Basis der Bedarfsanalyse
- Definition von Lernzielen, Inhalten, Methoden und Zeitstruktur
- Auswahl geeigneter Referent:innen
- Planung der organisatorischen und logistischen Rahmenbedingungen
- Sicherstellung der Zielgruppenorientierung und Qualität der Angebote
- Abstimmung mit Verwaltung und Durchführung

e. Tätigkeiten des Verantwortlichen für die Dienstleistungserbringung / Durchführung

Der Verantwortliche für die Durchführung stellt die qualitativ hochwertige Umsetzung der Bildungsmaßnahmen sicher.

Zu den Tätigkeiten gehören:

- Organisation und Begleitung der laufenden Bildungsmaßnahmen
- Sicherstellung eines reibungslosen Ablaufs (inhaltlich und organisatorisch)
- Unterstützung und Koordination der Referent:innen
- Betreuung der Teilnehmenden während der Maßnahme
- Laufende Qualitätssicherung und unmittelbare Reaktion auf Abweichungen
- Erhebung von Feedback und Dokumentation der Durchführung
- Rückmeldung an Planung und Qualitätsmanagement zur Weiterentwicklung der Angebote

f. Zusammenwirken der Verantwortlichkeiten

Die genannten Funktionen arbeiten eng zusammen und sind durch klar definierte Schnittstellen verbunden. Der Informationsfluss zwischen den Verantwortlichen stellt sicher, dass:

- Erkenntnisse aus der Bedarfsanalyse in die Planung einfließen,
- Erfahrungen aus der Durchführung zur Optimierung genutzt werden,
- administrative Prozesse die Bildungsarbeit effektiv unterstützen,
- und die Leitung eine fundierte Entscheidungsbasis erhält.

13. Beziehungen zum Territorium

Die Einrichtung ist in ein breit gefächertes Netzwerk von regionalen, nationalen und internationalen Partnern eingebunden. Auf regionaler Ebene bestehen enge Kooperationen mit Bildungseinrichtungen, sozialen Organisationen, öffentlichen Körperschaften sowie lokalen Initiativen. Diese Zusammenarbeit ermöglicht eine starke Verankerung in der Region sowie eine bedarfsorientierte Ausrichtung der Angebote.

Seit Jahren pflegen wir die Zusammenarbeit mit den Landesämtern (Amt für Weiterbildung und Sprachen, Abt. 23 Gesundheit und Abt. 24 Soziales, Amt für den Europäischen Sozialfonds). Zudem wird ein reger Austausch mit regionalen Institutionen und Organisationen (Arbeitsförderinstitut A.F.I, Berufskammer der Sozialassistenten, Berufskammer der Bergführer, Kath. Frauenbewegung, Sozialdienste der Bezirksgemeinschaften, Südt. Gemeindenverband, Diözese Bozen Brixen, Verband der Seniorenwohnheime u.a.), den Südtiroler Weiterbildungseinrichtungen (IG Pro Weiterbildung), mit Unternehmensnetzwerke (Excellent Companies), internationale Netzwerke (Cyber Lago Bodensee, Stiftung Liebenau, Kath. Familienfürsorge Augsburg, Liebenau Italia u.a.) gepflegt. Die Nachhaltigkeit unserer Arbeit kann durch die ständig verbesserte Zusammenarbeit mit Institutionen aus dem öffentlichen sowie dem privaten Umfeld gefestigt werden.

Insgesamt stärken diese vielfältigen Beziehungen die fachliche Qualität, Innovationskraft und nachhaltige Entwicklung der Einrichtung.

a. Formale Beziehungen zu Akteuren des Territoriums

Das Bildungshaus Lichtenburg pflegt wirksame und strukturierte Beziehungen zu unterschiedlichen Institutionen und Organisationen, insbesondere aus:

- dem Bildungssystem
- der Produktionswelt und Wirtschaft
- dem Arbeitsmarkt
- dem Sozialsektor (z. B. soziale Einrichtungen, Verbände, gemeinnützige Organisationen)

Diese Beziehungen basieren auf:

- regelmäßigem Austausch und Dialog
- gemeinsamen Veranstaltungen und Initiativen
- Kooperationen bei der Entwicklung und Durchführung von Bildungsangeboten

Ziel ist es, aktuelle Entwicklungen und Bedarfe frühzeitig zu erkennen und in die Gestaltung der Bildungsmaßnahmen einfließen zu lassen.

b. Zusammenarbeit bei der Entwicklung und Umsetzung von Bildungsangeboten

Das Bildungshaus Lichtenburg arbeitet eng mit den relevanten Akteuren des Territoriums zusammen, um qualitativ hochwertige und bedarfsgerechte Bildungsangebote zu entwickeln und umzusetzen.

Die Zusammenarbeit umfasst insbesondere:

Mitwirkung bei der Bedarfsanalyse: Einbindung externer Partner zur Identifikation von Qualifizierungsbedarfen und Zielgruppenanforderungen

Gemeinsame Entwicklung von Bildungsmaßnahmen: Abstimmung von Inhalten, Zielsetzungen und Methoden mit Vertreter:innen aus Wirtschaft, Bildung und Sozialbereich

Kooperation in der Durchführung: Einbindung von Expert:innen aus der Praxis sowie Nutzung von Netzwerken zur Umsetzung der Angebote

Wirkungsanalyse und Evaluation: Gemeinsame Reflexion der Ergebnisse und Bewertung der Wirksamkeit der Maßnahmen im Hinblick auf Beschäftigungsfähigkeit, soziale Integration und Kompetenzentwicklung

c. Zusammenarbeit mit Vertretungsorganisationen der Zielgruppen

Das Bildungshaus Lichtenburg steht in engem Austausch mit Vertretungsorganisationen der verschiedenen Zielgruppen im Territorium der Autonomen Provinz Bozen.

Dies umfasst:

- Organisationen der Arbeitswelt und Wirtschaft
- Einrichtungen der beruflichen und allgemeinen Bildung
- Akteure des Sozial- und Non-Profit-Bereichs
- Interessenvertretungen spezifischer Zielgruppen (z. B. Jugendliche, Arbeitssuchende, Wiedereinsteiger:innen)

Durch diese Zusammenarbeit wird sichergestellt, dass:

- die Bildungsangebote zielgruppengerecht gestaltet sind,
- Zugangshürden erkannt und reduziert werden,
- die Maßnahmen einen konkreten Mehrwert für die Teilnehmenden und das Territorium bieten.

d. Beitrag zur regionalen Entwicklung

Durch die enge Vernetzung mit den Akteuren des Territoriums leistet das Bildungshaus Lichtenburg einen aktiven Beitrag zur:

- Förderung der Beschäftigungsfähigkeit und Fachkräfteentwicklung
- Unterstützung von sozialer Inklusion und Chancengleichheit
- Stärkung des lebenslangen Lernens
- nachhaltigen Entwicklung der Region

14. Veröffentlichung der Qualitätscharta

Die Qualitätscharta ist auf der Homepage des Bildungshauses veröffentlicht.

Nals, 26.03.2026