



Qualitätshandbuch
nach der Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung
Arbeitsförderung (AZAV)
für die Berufskollegs des Landes Nordrhein-Westfalen,
die Bildungsgänge der Berufsfachschule „Staatlich geprüfte
Kinderpflegerin/ Staatlich geprüfter Kinderpfleger“ und der
Berufsfachschule „Staatlich geprüfte Sozialassistentin/ Staatlich
geprüfter Sozialassistent“ sowie
der Fachschulen des Sozialwesens
(Sozialpädagogik oder Heilerziehungspflege) führen

- 10. Erprobungsfassung März 2022 –



Inhaltsverzeichnis

Teil I: Einleitung

- 1 Anwendungsbereich
- 2 Normative Verweise
- 3 Begriffe
- 4 Qualitätssicherungssystem, Qualitätsmanagementsystem
 - 4.1 Leitbild..... (§ 2 Abs. 4 Ziffer 1 AZAV)
 - 4.2 Unternehmensorganisation und –führung..... (§ 2 Abs. 4 Ziffer 2 AZAV)
 - 4.2.1 Verantwortung der Leitung
 - 4.2.2 Qualitätspolitik und Qualitätsziele
 - 4.2.3 Verantwortung und Befugnis allgemein
 - 4.2.4 Beauftragter der obersten Leitung
 - 4.2.5 Interne Kommunikation
 - 4.2.6 Interne Audits und Managementbewertung
 - 4.2.7 Bereitstellung personeller Ressourcen
 - 4.2.8 Bereitstellung von Infrastruktur und Arbeitsumgebung
 - 4.3 Konzept zur Qualifizierung und Fortbildung..... (§ 2 Abs. 4 Ziffer 3 AZAV)
 - 4.4 Kennzahlen und Indikatoren..... (§ 2 Abs. 4 Ziffer 4 AZAV)
 - 4.5 Konzeption und Durchführung von Maßnahmen..... (§ 2 Abs. 4 Ziffer 5 AZAV)
 - 4.6 Methoden zur Förderung individueller
Entwicklungsprozesse..... (§ 2 Abs. 4 Ziffer 6 AZAV)
 - 4.7 Methoden der Bewertung..... (§ 2 Abs. 4 Ziffer 7 AZAV)
 - 4.8 Kontinuierliche Zusammenarbeit mit Dritten und
deren ständige Weiterentwicklung..... (§ 2 Abs. 4 Ziffer 8 AZAV)
 - 4.9 Beschwerdemanagement..... (§ 2 Abs. 4 Ziffer 9 AZAV)

Teil II - Hinweise und mitgeltende Unterlagen



Teil I:

Einleitung

Gemäß seinem öffentlichen Auftrag übernehmen das für Bildung zuständige Ministerium - Gruppe 31 - Berufliche Bildung und die Bezirksregierung Düsseldorf als planende, unterstützende und beaufsichtigende Behörde die Bildungsträgerschaft für Maßnahmen der Arbeitsförderung nach dem Dritten Buch des Sozialgesetzbuches. Die Umsetzung der entsprechenden Bildungsmaßnahmen erfolgt gemäß den hierfür geltenden Vorgaben und der verfassungsmäßigen und rechtlichen Verortung der Schulen in Nordrhein-Westfalen an den Berufsbildenden Schulen, die als Berufskollegs geführt werden, unter der Verantwortung der jeweiligen Schulleitungen vor Ort.

1 Anwendungsbereich

Das vorliegende Handbuch stellt als Rahmenvorgabe des für Bildung zuständigen Ministeriums des Landes Nordrhein-Westfalen - Gruppe 31 - den gemeinschaftlichen Ansatz der Qualitätsentwicklung im Beruflichen Schulwesen von Nordrhein-Westfalen dar. Es unterliegt somit – wie der gesamte Qualitätsentwicklungsprozess – der stetigen Veränderung.

Aufgrund der individuellen Profile der Berufskollegs müssen notwendige oder gewünschte Anpassungen von den einzelnen Schulen vorgenommen werden.

2 Normative Verweise

In diesem Handbuch ist die „Verordnung über die Voraussetzungen und das Verfahren zur Akkreditierung von fachkundigen Stellen und zur Zulassung von Trägern und Maßnahmen der Arbeitsförderung nach dem Dritten Buch des Sozialgesetzbuches“ ([Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung – AZAV1](#)) gemäß [§ 184 SGB III vom 02. April 2012](#) umgesetzt.

3 Begriffe

Die verwendeten Begriffe werden über die DIN EN ISO 9000 definiert und dienen ausschließlich der Informationen über die Terminologie bezüglich Qualitätsmanagement.

4 Qualitätssicherungssystem

Ein System zur Sicherung der Qualität nach [§ 178 Nr. 4 SGB III](#) liegt vor, wenn durch zielgerichtete und systematische Verfahren und Maßnahmen die Qualität der Leistungen gewährleistet und kontinuierlich verbessert wird (Legaldefinition des [§ 2 Abs. 4 S.1 AZAV](#)). Zur Beurteilung, ob die Voraussetzungen eines Qualitätssicherungssystems vorliegen, hat der Träger gem. [§ 178 Nr. 1 SGB III](#) der fachkundigen Stelle eine Dokumentation zu den in [§ 2 Abs. 4 S. 2 Nr. 1 - 9 AZAV](#) aufgeführten Punkten vorzulegen. Auf diese in [§ 2 Abs. 4 S. 1 Nr. 1 - 9 AZAV](#) aufgeführten Voraussetzungen für ein



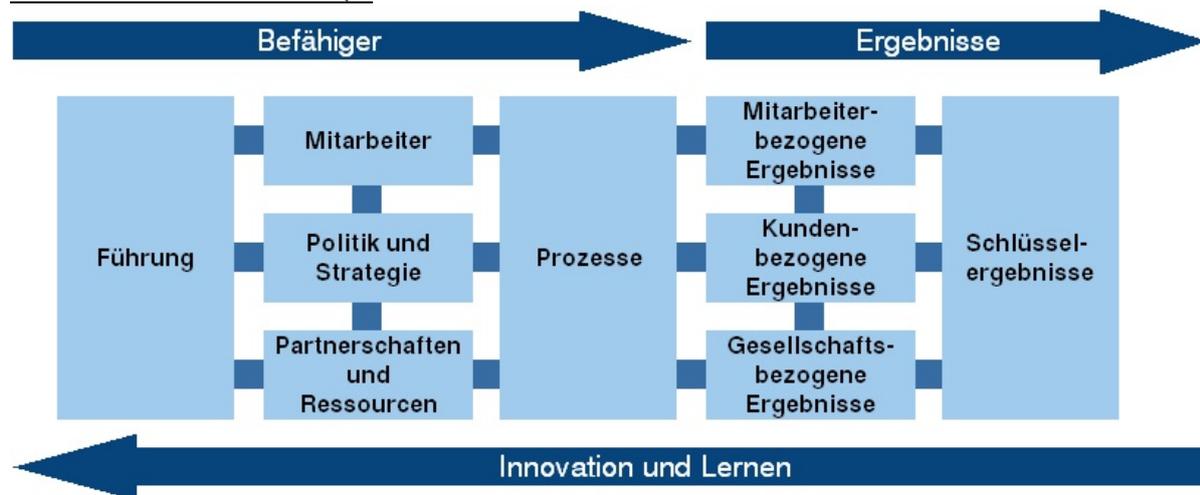
Qualitätssicherungssystem wird im Folgenden im Einzelnen eingegangen.

Qualitätsmanagementsystem

Die Qualitätsentwicklung im Beruflichen Schulwesen unterliegt nicht der Zielsetzung, einem bestimmten Qualitätsmanagementmodell zu folgen. In der Vielfalt der QM-Modelle sieht das für Bildung zuständige Ministerium die Chance für die Schulen, durch eine passgenaue Auswahl des Verfahrens innerhalb der Schule, die Qualitätsentwicklung und -sicherung auf breit angelegte Akzeptanz und große Beteiligung innerhalb des Berufskollegs zu stellen.

Als übergreifendes System wird für alle Schulen verbindlich die Qualitätsanalyse (QA) eingesetzt, welche in weiten Teilen auf dem System EFQM basiert. Ergänzend hierzu steht es den Berufskollegs frei, auch andere Systeme, wie z.B. die Ansätze der EN DIN ISO-Norm für ihr Prozessmanagement, die Ansätze von Q2E zum Aufbau ihrer Feedbackkultur oder die Ansätze von LQS zur Qualitätssicherung und -entwicklung im Unterricht anzuwenden. Der Anspruch des für Bildung zuständigen Ministeriums an die Berufskollegs besteht deshalb darin, die unterschiedlichen Qualitätsmanagement-Modelle zielgerichtet einzusetzen.

Excellence-Modell nach EFQM



Unter Qualitätsmanagement im Beruflichen Schulwesen von Nordrhein-Westfalen versteht das MSB die Gesamtheit aller Prozesse, Regelungen und Maßnahmen, die gewährleisten, dass die Berufskollegs mit ihren Leistungen nachhaltig den Anforderungen der unterschiedlichen Kunden gerecht werden. Der Grundsatz der kontinuierlichen Verbesserung liegt allen QM-Maßnahmen umfassend zugrunde. Dabei kommt der PDCA-Kreislauf (nach Dr. W. Edwards Deming) zur Anwendung, der im Sinne des EFQM der RADAR-Logik - von engl. Results, Approach, Deployment, Assessment und Refinement folgt:



Auf dieser Basis betreiben die Berufskollegs Qualitätsmanagement und verbessern ständig dessen Wirksamkeit.

Zur Qualitätsentwicklung verfolgen die Berufskollegs den prozessorientierten Ansatz mit dem Interesse, ihr Handeln und ihre Prozesse so anzulegen, dass ihre Ergebnisse durch die Arbeit der Beteiligten der Berufskollegs erzeugt werden können. Konkret:
Aus einem Qualitätsverständnis heraus, basierend auf dem Leitbild des Berufskollegs und rechtlichen Vorgaben, leiten die Berufskollegs die nötigen Veränderungsmaßnahmen ab. Diese bekommen eine personelle Zuständigkeit, werden geplant, umgesetzt und evaluiert (Projektmanagement). Zur Erreichung von Nachhaltigkeit werden Prozesse abgeleitet und Verantwortliche zugeordnet (Prozessmanagement). Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten sind innerhalb eines Geschäftsverteilungsplanes des Berufskollegs dokumentiert.

Die Berufskollegs gewährleisten die Chancengleichheit der Geschlechter durch Qualitätsmanagementsystem und ihr Maßnahmenangebot.

4.1 Leitbild

Ebene für Bildung zuständiges Ministerium und Obere Schulaufsicht:

Über [§ 3 Selbstverwaltung der Schule](#) und [§ 2 Bildungs- und Erziehungsziele](#) des nordrhein-westfälischen Schulgesetzes (SchulG) ist die Anforderung nach einem kundenorientierten und auf Eingliederung in den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt gerichteten Leitbild für alle Schulen geregelt. Um den Zugang zum Arbeitsmarkt in den reglementierten Berufen „Staatlich anerkannter Erzieherin/ Staatlich anerkannter Erzieherin“ (auch in der praxisintegrierten Form) und „Staatlich anerkannte Heilerziehungspflegerin/ Staatlich anerkannter Heilerziehungspfleger“ sowie „Staatlich



geprüfte Kinderpflegerin/ Staatlich geprüfter Kinderpfleger“ (auch in der praxisintegrierten Form) und „Staatlich geprüfte Sozialassistentin/ Staatlich geprüfter Sozialassistent“ auch für die Umschulung von Arbeitslosen zu öffnen, werden diese Qualifizierungsbereiche zertifiziert. Die Eingliederung der besonderen Zielgruppe der Umschüler in den Arbeitsmarkt wird aktiv durch Lehrkräfte begleitet.

Ebene Berufskolleg:

Im Fokus des Handelns der Berufskollegs stehen deren Kunden (Studierende, Schülerinnen und Schüler, private Unternehmen und öffentliche Auftraggeber). Um deren aktuelle und zukünftige Erwartungen zu verstehen und sie bedarfsgerecht zu erfüllen, nutzen sie die QA sowie ihr jeweiliges QM-System. Abfragen der Kundenzufriedenheit werden durchgeführt, evaluiert und die Auswertungen werden in den Prozess der kontinuierlichen Verbesserung integriert.

Das Leitbild des einzelnen Berufskollegs wird intern und extern kommuniziert. Ebenso dokumentiert jedes Berufskolleg die Entwicklung ihres Leitbildes.

4.2 Unternehmensorganisation und –führung

Aussagen zum Auftrag und zur Gliederung des Schulwesens sind im [§ 65](#) und [§ 26](#) SchulG getroffen. Die Gliederung der öffentlichen Berufskollegs ergibt sich aus [§§ 10, 22](#) SchulG.

Detaillierte Erläuterungen zur Errichtung und Auflösung von Schulen sowie zu den Trägern berufsbildender Schulen sind in [§§ 78, 81](#) SchulG zu finden.

Gremien und Struktur für das öffentliche Berufsbildende Schulwesen sind in [§§ 22, 66-77](#) und [78 Abs. 2](#) SchulG geregelt.

Die Schulen im Beruflichen Schulwesen haben ihre Aufbau- und Ablauforganisation (i. S. eines Organigramms), die entsprechenden Stellenbeschreibungen und ihre Gremienstruktur beschrieben und dokumentiert.

4.2.1 Verantwortung der Leitung

Ebene für Bildung zuständiges Ministerium und Obere Schulaufsicht:

Das Schulgesetz regelt über [§§ 86](#) bis [91](#) SchulG die Aufgaben der Schulaufsichtsbehörden. Dabei wird in Schulgestaltung (Unterricht, Schulstandorte, Vorbereitungsdienst) und Schulaufsicht (Beratung, Fachaufsicht, Dienstaufsicht, Rechtsaufsicht) unterschieden.

Die Verbindlichkeit des Qualitätsmanagementsystems liegt innerhalb der Verantwortung des für Bildung zuständigen Ministeriums als oberste Schulaufsicht.

Für die Qualitätsanalyse, -entwicklung und -sicherung sind auf der Ebene des Ministeriums die Referate 13, 414 und 313 verantwortlich. Die Überwachung der Umsetzung an den Schulen erfolgt auf der Ebene der oberen Schulaufsicht durch die Dezernate 4Q, 45 und 46.

Die Entwicklung und Sicherung der Qualität der schulischen Arbeit wird im Ministerium für Schule und Weiterbildung und in den Bezirksregierungen initiiert; der Aufgabenbereich wird über [§ 3](#) SchulG geregelt. In 2013 wird das Landesinstitut und Unterstützungsagentur für Schule (LIUNA) nach [§ 14 LOG](#) als Einrichtung des Landes gegründet. Für die Schulen im beruflichen Schulwesen wird das LIUNA zusammen mit den Zentren für schulpraktische Lehrerausbildung für die Bereiche



- Ausbildung,
 - Fort- und Weiterbildung,
 - Schulentwicklung und Qualitätsmanagement und
 - Lehrplanentwicklung und –implementation
- zuständig sein.

Ebene Berufskolleg:

Die Aufgaben der Schulleitung sind gemäß [§§ 59, 60 SchulG](#) geregelt.

[§ 3 Abs. 3 SchulG](#) verpflichtet die Schule zur regelmäßigen Evaluation und Dokumentation der Auswirkungen von Maßnahmen aufgrund der Schulprogrammarbeit. Nach [§ 59 Abs. 7 SchulG](#) ist der Schulleiter verpflichtet, der Schulkonferenz jährlich einen Rechenschaftsbericht über die Unterrichtssituation darzulegen.

Die Verbindlichkeit des Qualitätsmanagementsystems liegt innerhalb der Verantwortung der Schulleitung i. S. Beauftragter der obersten Leitung (= für Bildung zuständiges Ministerium).

4.2.2 Qualitätspolitik und Qualitätsziele

Ebene für Bildung zuständiges Ministerium und Obere Schulaufsicht:

Die Qualitätspolitik (Vision, Mission, Strategien) liegt grundsätzlich im Verantwortungsbereich des Schulministeriums. Sie findet ihren Ausdruck in bildungspolitischen, didaktischen arbeitsmarktrelevanten Grundaussagen. Die Festlegung der Qualitätsziele und die Durchführung der internen Prüfung der Funktionsweise der Schule sind über das Schulgesetz wie folgt geregelt:

[§ 2 Bildungs- und Erziehungsauftrag der Schule](#)

[§ 59 Schulleiterinnen und Schulleiter](#)

[§ 57 Lehrerinnen und Lehrer](#)

[§§ 92, 93 Kostenträger, Personalkosten, Unterrichtsbedarf](#)

7. Teil Schulverfassung, 2. Abschnitt – [Mitwirkung in der Schule §§ 65 bis 75 SchulG](#)

[§ 86 Schulaufsicht](#)

[§ 29 Unterrichtsvorgaben.](#)

Die Qualitätsanalyseverordnung NRW ([QA-VO](#)) sieht eine regelmäßige und standardisierte Erhebung und Auswertung von Kennzahlen zur Struktur- Prozess- und Ergebnisqualität an allen Schulen des Landes vor. Zuständig ist das Dezernat 4Q der oberen Schulaufsichtsbehörde. Dabei werden Daten zu folgenden Bereichen erfasst und ausgewertet:

- Ergebnisse der Schule
- Lernen und Lehren
- Schulkultur
- Führung und Management
- Lehrkräfte
- Ziele und Strategien

Ebene Berufskolleg:

Die Umsetzung der Qualitätspolitik liegt in der Verantwortung der Schulen im Rahmen der jeweiligen Rechtsnormen. Sie findet Ausdruck im Schulprogramm, dem Qualitätstableau und Evaluationsinstrumenten.



Abb. 3 Qualitätstableau NRW

1 Ergebnisse der Schule	2 Lernen und Lehren – Unterricht	3 Schulkultur	4 Führung und Schulmanage- ment	5 Professionalität der Lehrkräfte	6 Ziele und Strategien der Qualitätsent- wicklung
1.1 Abschlüsse	2.1 Schulinternes Curriculum	3.1 Lebensraum Schule	4.1 Führungsverantwor- tung der Schulleitung	5.1 Personaleinsatz	6.1 Schulprogramm
1.2 Fachkompetenzen	2.2 Leistungskonzept - Leistungsanforderung und Leistungsbewertung	3.2 Soziales Klima	4.2 Unterrichts- Organisation	5.2 Weiterentwicklung beruflicher Kompetenzen	6.2 Schulinterne Evaluation
1.3 Personale Kompetenzen	2.3 Unterricht – Fachliche und didaktische Gestaltung	3.3 Ausstattung und Gestaltung des Schulgebäudes und Schulgeländes	4.3 Qualitätsentwicklung	5.3 Kooperation der Lehrkräfte	6.3 Umsetzungs- planung/Jahres arbeitsplan
1.4 Schlüssel- kompetenzen	2.4 Unterricht – Unterstützung eines aktiven Lernprozesses	3.4 Partizipation	4.4 Ressourcen- Management		
1.5 Zufriedenheit der Beteiligten	2.5 Unterricht – Lernumgebung und Lernatmosphäre	3.5 Außerschulische Kooperation	4.5 Arbeitsbedingungen		
	2.6 Individuelle Förderung und Unterstützung				
	2.7 Schülerbetreuung				





Das Schulprogramm nach [§ 3 Abs. 3 SchulG](#) wird durch Beschluss der Schulkonferenz gem. [§§ 65 Abs. 2 Nr. 1 SchulG](#) erlassen.

Innerhalb des Strategieprozesses (= PDSA-Prozess auf Ebene der Qualitätspolitik) bewertet die Schulleitung jährlich die Zweckmäßigkeit und Angemessenheit der Qualitätspolitik und der Qualitätsziele.

Der Strategieprozess bestimmt die Ausrichtung des Berufskollegs insgesamt und setzt Ziele und Prioritäten für Veränderungen fest.

Die Festlegung von realistischen und messbaren Qualitätszielen basiert u.a. auf

- Den schulrechtlichen Vorschriften,
- Der Verpflichtung der Schulleitung,
- Den Ergebnissen der Managementbewertung und
- Der Eignung und Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems.

Die zum Erreichen der Qualitätsziele erforderlichen Ressourcen werden durch die Schulleitung ermittelt und bereitgestellt. Alle Mitarbeiter sind verpflichtet, die hierfür notwendigen Informationen zu liefern. Die Qualitätsziele werden dokumentiert und werden jährlich aus den Ergebnissen der Managementbewertung abgeleitet.

4.2.3 Verantwortung und Befugnis allgemein

Ebene für Bildung zuständiges Ministerium und Obere Schulaufsicht:

Die Aufbau- und Ablauforganisation des für Bildung zuständigen Ministeriums ist aus dem Organigramm ersichtlich. Die Ablauforganisation der Ministerien ergibt sich aus der Gemeinsamen Geschäftsordnung für die Ministerien des Landes Nordrhein-Westfalen. Die Verantwortlichkeiten und Kommunikationsstrukturen („Dienstweg“) sind konkret benannt.

Das Land Nordrhein-Westfalen ist Dienstherr über die beamteten Lehrkräfte an den Beruflichen Schulen des Landes ([§§ 49 bis 62 LVO NRW](#)).

Das für Bildung zuständige Ministerium ist für die verbeamteten Lehrkräfte die oberste Dienstbehörde gem. [§ 2 Abs. 1 LBG](#) und für die angestellten Lehrkräfte Arbeitgeber. Dienstvorgesetzte Stelle ist gem. § 2 Abs. 2 und 4 LBG die Obere Schulaufsicht. In dieser Eigenschaft nimmt das für Bildung zuständige Ministerium die Aufgaben des Arbeitsschutzes als gesetzliche Verpflichtung wahr ([§76 Abs. 3 LBG](#)). Im MSW ist ein zentraler Arbeitsschutzausschuss eingerichtet, dem neben Vertretern des Ministeriums, der BAD und zwei Mitglieder des Hauptpersonalrat-Lehrer (HPR-L) angehören. Es gelten die Bestimmungen des Arbeitsschutzgesetzes.

Ebene Berufskolleg:

Die Zuständigkeiten innerhalb jeder Schule und ihre qualitätsbezogenen Aufgaben sind festgelegt:

- Der Schulleitung obliegen alle Rechte (Vollmachten) und Pflichten gem. [§ 59 Abs. 8 SchulG](#).
- Die Befugnisse der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind ebenfalls gem. [§ 57 SchulG](#) festgelegt und dokumentiert.

Die Konkretisierung und Ausgestaltung der Rechte und Pflichten der Schulleitung und der Lehrkräfte findet sich in der Allgemeinen Dienstordnung ([ADO](#)).

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind verpflichtet, die getroffenen Vereinbarungen einzuhalten.



Notwendige Änderungen werden mit der Schulleitung besprochen und umgesetzt.
Die Organisationsstruktur ist beschrieben (z. B. über ein Organigramm).

Es gibt ein Dokument (im Sinne eines Geschäftsverteilungsplans), in welchem alle Funktionen und Sonderaufgaben mit einer Aufgabenbeschreibung hinterlegt sind. Die Aufgabenbeschreibungen beinhalten Verantwortung und Zuständigkeiten.

Per Gesetze, Erlasse und Verordnungen ist die Einhaltung der Sicherheitsvorsorge festgelegt.
Verantwortliche sind an der Schule benannt für folgende Bereiche

- Sicherheit,
- Datenschutz ([§ 2 Datenschutzgesetz Nordrhein-Westfalen](#) (DSG-NRW)),
- Gesundheit ([§ 54](#) SchulG),
- Strahlenschutz.

Der Schulträger ist gem. [§ 92 Abs. 3](#) SchulG für die Sicherheit der Gebäude, Anlagen und Einrichtungen im Schulbereich verantwortlich. Die Schulleiterin/ der Schulleiter hat jedoch Mängel unverzüglich dem Schulträger anzuzeigen und für die Einhaltung der Unfallvorsorge- und Sicherheitsbestimmungen Sorge zu tragen.

Im Bereich der Sicherheitsvorsorge wird insbesondere auf den Erlass des für Bildung zuständigen Ministeriums „Richtlinie zur Sicherheit im Unterricht an Berufskollegs in Nordrhein-Westfalen ([RISU-BK-NRW](#))“ vom 01.02.2011, den Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 28.03.2002 „Richtlinien zur Sicherheit im Unterricht-RiSU“ sowie auf die Sicherheits- bzw. Unfallverhütungsvorschriften der zuständigen Berufsgenossenschaften verwiesen.

Im Rahmen des Datenschutzes gelten [§§ 120](#) bis 122 SchulG und das [DSG-NRW](#).

In diesem Zusammenhang wird auch auf die [GUV](#)-Informationen der gesetzlichen Unfallversicherung und insbesondere auf die im Rahmen der Anforderungen an den Brandschutz regelmäßig durchzuführenden Probealarme hingewiesen.

Außerdem ist gesetzlich geregelt, dass an den Berufskollegs Ansprechpartnerinnen / Ansprechpartner für Gleichstellungsfragen zu wählen sind ([§ 59 Abs. 5 Satz 2](#) SchulG i.V.m. § 1 Abs. 5 ZuständigkeitsVO – Übertragung von Dienstvorgesetzten-Aufgaben auf Schulleitungen (BASS 10 – 32 Nr. 32 und Nr. 44)).

4.2.4 Beauftragte/Beauftragter der obersten Leitung

Ebene für Bildung zuständiges Ministerium und Obere Schulaufsicht:

Die/ der Beauftragte der obersten Leitung ist die Schulleitung jedes einzelnen Berufskollegs.

Sie ist für die Umsetzung von Qualitätsmanagement verantwortlich und hat insbesondere folgende Aufgaben:

- Durchsetzung, Überwachung und Weiterentwicklung des QM - Systems,
- Berichterstattung an die Obere Schulaufsicht und das für Bildung zuständige Ministerium (Stand, Entwicklung und mögliche Verbesserungen des Qualitätsmanagementsystems),
- Sammlung und Auswertung aller interner und externer Qualitätsabweichungsdokumentationen.
- Planung und Durchführung interner Audits, Archivierung der Auditberichte.



Ebene Berufskolleg:

Die Schulleitung kann die Aufgaben der/des Beauftragten der obersten Leitung delegieren. Die/der Beauftragte der Schulleitung ist Mitglied des Führungskreises. Der Auftrag ist innerhalb des Berufskollegs kommuniziert.

Im Rahmen seiner Aufgaben stellt die Schulleitung oder die beauftragte Lehrkraft sicher, dass bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern das Bewusstsein für die korrekte Erfüllung der Kundenanforderungen vorhanden ist.

4.2.5 Interne Kommunikation

Ebene für Bildung zuständiges Ministerium und Obere Schulaufsicht:

Der Dienstweg ist einzuhalten.

Ebene Berufskolleg:

Die/der Beauftragte der obersten Leitung, die Leitung des Bereichs Arbeitsförderung und ihre/seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter führen einen regelmäßigen Austausch. Dabei werden insbesondere folgende Inhalte beachtet:

- Störungen im Schulungsablauf,
- Zufriedenheit der Teilnehmer,
- Zufriedenheit der Auftraggeber,
- Qualität der Ausbildung,
- Auslastung des Berufskollegs,
- Kostendeckung,
- Aktuelle und neue Projekte,
- Aktualität der Schulungsinhalte.

Die Intervalle des regelmäßigen Austauschs sind abhängig von den einzelnen Bildungsmaßnahmen. Die Besprechungsinhalte werden dokumentiert.

Die Schulverfassung (7. Teil des Schulgesetzes) sieht für Berufskollegs unterschiedliche Mitwirkungsorgane vor, die anlassbezogen zusammentreten. Als Mitwirkungsorgane sind benannt:

- [Schulkonferenz \(§ 65 SchulG\)](#)
- [Lehrerkonferenz \(§ 68 SchulG\)](#)
- [Lehrerrat \(§ 69 SchulG\)](#)
- [Fachkonferenz, Bildungsgangkonferenz \(§ 70 SchulG\)](#)
- [Klassenkonferenz, Jahrgangsstufenkonferenz \(§ 71 SchulG\).](#)

4.2.6 Interne Audits und Managementbewertung

Ebene für Bildung zuständiges Ministerium und Obere Schulaufsicht:

Das Ministerium bzw. die Obere Schulaufsicht erstellt einen internen Auditbericht sowie eine Managementbewertung. Gegenstand des Auditberichts sind die Ergebnisse der internen Audits der Berufskollegs. An einer festgelegten Auswahl der beteiligten Berufskollegs werden die internen Audits vom Ministerium bzw. der Oberen Schulaufsicht begleitet.

Der interne Auditbericht des Ministeriums wird den beteiligten Berufskollegs zur Verfügung gestellt. Er ist die Grundlage für die Durchführung der jährlichen Managementbewertungen.



Weitere Grundlagen für die Managementbewertung des Ministeriums sind:

- Rückmeldungen von Kunden,
- Prozessleistung und Konformität der Dienstleistung,
- Status von Vorbeugungs- und Korrekturmaßnahmen,
- Ergebnisse und Folgemaßnahmen von vorangegangenen Managementbewertungen,
- Änderungen, die sich auf das Qualitätsmanagementsystem auswirken könnten,
- Empfehlungen für Verbesserungen.

Ebene Berufskolleg:

Die QM-Beauftragten der Berufskollegs führen gemeinsam mit der Schulleitung und weiteren an den Bildungsgängen beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Berufskollegs jährlich ein internes Audit durch. Mit Hilfe des internen Audits soll geklärt werden, ob die durch die Qualitätspolitik und Qualitätsziele an das Qualitätsmanagementsystem gestellten Forderungen tatsächlich eingehalten werden. Die Ergebnisse werden dokumentiert und dem zertifizierten Träger (Ministerium) zur Verfügung gestellt.

Kriterien für die Selbstbewertung des Berufskollegs (= Analyse der Organisation) sind:

- Rückmeldungen von Kunden,
- Konformität der Dienstleistung,
- Status von Vorbeugungs- und Korrekturmaßnahmen,
- Ergebnisse und Folgemaßnahmen von vorangegangenen Managementbewertungen,
- Änderungen, die sich auf das Qualitätsmanagementsystem auswirken könnten,
- Empfehlungen für Verbesserungen.

4.2.7 Bereitstellung personeller Ressourcen

Ebene für Bildung zuständiges Ministerium und Obere Schulaufsicht:

Die Arbeitsumgebung wird gestaltet durch Bedingungen, die eine Kombination aus menschlichen und physikalischen Faktoren darstellen. Diese üben einen starken Einfluss auf die Motivation, Zufriedenheit und Leistung aller Mitarbeiter aus und können damit die Gesamtleistung des Berufskollegs erhöhen. Basierend auf dieser Erkenntnis werden die dafür notwendigen personellen Ressourcen gem. [§ 93 SchulG](#) und Verordnung zur Ausführung des [§ 93 Abs. 2 SchulG](#) zur Verfügung gestellt.

[§ 57 Abs. 4f SchulG](#) regelt die Personalbeschaffung durch Stellenausschreibung und Feststellung der gesundheitlichen Eignung.

Ebene Berufskolleg:

Auf Ebene der Berufskollegs liegen folgende Zuständigkeiten:

- Personalbedarfsplanung,
- Personalbeschaffung,
- Personaleinsatzplanung,
- Einführung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.



4.2.8 Bereitstellung von Infrastruktur und Arbeitsumgebung

Ebene Berufskolleg:

Die Bereitstellung der sächlichen Ressourcen erfolgt durch den Träger (z.B. die Stadt, der Landkreis) gem. [§§ 92 Abs. 3, 94 SchulG](#). In Zusammenarbeit mit dem Träger werden jährlich die Ressourcen geplant und freigegeben.

Die Ausstattung entspricht der Arbeitsstättenverordnung und ist zur Vermittlung des jeweiligen Bildungsinhaltes geeignet. Die Unterrichtsräume werden laufend den aktuellen Erfordernissen angepasst.

4.3 Konzept zur Qualifizierung und Fortbildung

Die Qualifikation der Lehr- und Fachkräfte entspricht den Anforderungen der Agentur für Arbeit. Gesetze, Verordnungen und Erlasse regeln verbindlich das Vorgehen.

Ebene für Bildung zuständiges Ministerium und Obere Schulaufsicht:

Laut Landesbeamtengesetz (LBG) geregelt:

[§ 5 Vorschrift über die Laufbahnen](#)

[§ 6 Vorschriften über Ausbildung und Prüfung](#)

[§ 7 Begriff und Gliederung der Laufbahnen](#)

[§ 13 Probezeit](#)

[§§ 15 ff Ernennung](#)

Laut Laufbahnverordnung NRW (LVO-NRW) geregelt:

[§ 2 Grundsatz](#)

[§ 4 Ordnung der Laufbahnen](#)

[§§ 5, 50 Befähigung](#)

[§§ 7, 52 Probezeit; Einstellung oder Übernahme in das Beamtenverhältnis auf Probe](#)

[§ 48 Fortbildung](#)

[§ 10a Beurteilung](#)

Laut Schulgesetz (SchulG) geregelt:

[§ 57 Lehrerinnen und Lehrer](#)

Das Landesbeamtengesetz (LBG) regelt ab [§ 5 LBG](#) die Laufbahnen aller Landesbeamten und damit auch die der Lehrkräfte.

[§ 57 SchulG](#) in Verbindung mit der „Allgemeinen Dienstordnung für Lehrerinnen und Lehrer, Schulleiterinnen und Schulleiter an öffentlichen Schulen“ ([ADO](#), Runderlass des MSB vom 18.06.2012) regelt grundsätzlich den Einsatz des Lehrpersonals: die Lehrtätigkeit an öffentlichen Schulen soll an Lehrkräfte übertragen werden, welche die Befähigung für ein Lehramt besitzen, wobei auch der Umgang mit Ausnahmen beschrieben ist.

Dabei beschreibt [§ 48 LVO](#) einerseits die Verpflichtung der Beamtinnen und Beamten, an dienstlichen Fortbildungen teilzunehmen und andererseits den Anspruch an den Dienstherrn, durch



geeignete Maßnahmen für Fortbildungen zu sorgen. Weiterführende Vorgaben zu den Grundsätzen der Fortbildung sind gegeben durch den Runderlass des MSB „[Fort- und Weiterbildung; Strukturen und Inhalte der Lehrerfort- und weiterbildung](#)“ vom 27.04.2004.

[§§ 49 - 66c](#) LVO beschreibt die Verordnungen bezüglich Ausbildung und Prüfung für Lehrerinnen und Lehrer an Schulen.

Der Tarifvertrag (TVöD) stellt angestellte Lehrerinnen und Lehrer den beamteten gleich.

Auf der Ebene des Ministeriums für Schule und Weiterbildung ist das Referat 412, auf der Ebene der oberen Schulaufsicht ist das Dezernat 46 der jeweils zuständigen Bezirksregierung verantwortlich für die Weiterqualifizierung der Lehrkräfte.

Die Schulaufsicht kann landesweite Schulentwicklungstage genehmigen.

Der Erlass Mitarbeitergespräch – Personalentwicklung im Schulbereich – legt folgende Maßnahmen verbindlich fest:

- Mitarbeitergespräche
- Rückmeldungen für Führungskräfte

Der Zeitraum ist festgelegt.

Ebene Berufskolleg:

Die Ausbildung der Lehrkräfte ist durch das Gesetz über die Ausbildung für Lehrämter an öffentlichen Schulen ([LABG](#)) vom 12. Mai 2009 geregelt. Die Lehrkräfte an den Schulen wirken bei der Ausbildung von Lehrkräften im Vorbereitungsdienst an der Schule mit (§ 11 der Ordnung des Vorbereitungsdienstes und der Staatsprüfung für Lehrämter an Schulen ([OVP](#)) vom 10. April 2011). Zentren für schulpraktische Lehrerausbildung verantworten die Organisation und Durchführung des Vorbereitungsdienstes ([§§ 7 – 9 OVP](#)).

Das MSB und die Obere Schulaufsicht stellen permanente Fort- und Weiterbildungsangebote für Lehrkräfte die Fortentwicklung der Qualität sicher. Den Schulleiterinnen und Schulleitern obliegt die Fortentwicklung der Qualität schulischer Arbeit einschließlich der Personalführung und –entwicklung ([§ 59 SchulG](#)) und die Ausbildung der Lehrkräfte im Vorbereitungsdienst sowie die Fortbildungsplanung ([§ 59 Abs. 6 SchulG](#)).

Die Lehrerkonferenz ([§ 68 Abs. 3 Ziffer 3 SchulG](#)) beschließt Grundsätze der Fortbildungsplanung.

Die Schule führt Mitarbeitergespräche und Rückmeldungen für Führungskräfte in eigener Verantwortung durch und erstellt dienstliche Beurteilungen ([§ 59 Abs.4 SchulG](#)). Entsprechende Dokumentationen werden erstellt.

4.4 Kennzahlen und Indikatoren

Ebene für Bildung zuständiges Ministerium und Obere Schulaufsicht:

Grundsätzlich gilt [§ 2 SchulG](#) „Bildungs- und Erziehungsauftrag der Schule“. Außerdem regelt [§ 3 Abs. 2 SchulG](#), dass jede Schule auf der Grundlage ihres Bildungs- und Erziehungsauftrages die besonderen Ziele, Schwerpunkte und Organisationsformen ihrer pädagogischen Arbeit in einem Schulprogramm festlegt und es regelmäßig fortschreibt.



Die Qualitätsanalyseverordnung NRW ([QA-VO](#)) sieht eine regelmäßige und standardisierte Erhebung und Auswertung von Kennzahlen zur Struktur- Prozess- und Ergebnisqualität an allen Schulen des Landes vor. Zuständig ist das Dezernat 4Q der oberen Schulaufsichtsbehörde. Dabei werden Daten zu folgenden Bereichen erfasst und ausgewertet:

- Ergebnisse der Schule
- Lernen und Lehren
- Schulkultur
- Führung und Management
- Lehrkräfte
- Ziele und Strategien

Ebene Berufskolleg:

Laut Schulgesetz geregelt über:

[§ 3 Schulische Selbstständigkeit, Eigenverantwortung, Qualitätsentwicklung und –sicherung](#)

[§ 2 Bildungs- und Erziehungsauftrag der Schule](#)

[§ 65 Aufgaben der Schulkonferenz](#)

[§ 68 Lehrerkonferenz](#)

[§ 70 Fachkonferenz, Bildungsgangkonferenz](#)

[§ 3](#) SchulG legt fest, dass alle Schulen ein Schulprogramm vorweisen, welches durch die Gremien der Schule beschlossen ist und vor Beschlussfassung mit den regionalen Partnern abzustimmen ist ([§ 2](#) APO-BK). Das Schulprogramm liegt dem Schulträger und der Oberen Schulaufsicht vor.

[§ 65 Abs. 1](#) SchulG regelt, dass die Schulkonferenz neben anderen Inhalten das Schulprogramm beschließt. [§ 70 Abs. 3](#) SchulG regelt, dass die Fachkonferenz bzw. Bildungsgangkonferenz über Grundsätze zur fachmethodischen und fachdidaktischen Arbeit beschließt. Sie trägt die Verantwortung für die schulinterne Qualitätssicherung und –entwicklung der fachlichen Arbeit und berät über Ziele, Arbeitspläne, Evaluationsmaßnahmen und –ergebnisse und Rechenschaftslegung.

Die Berufskollegs haben das gesetzlich geforderte Schulprogramm erweitert und besitzen ein Qualitätsbild, bestehend aus Vision, Mission und Strategien mit entsprechenden Indikatoren.

Mit Blick auf Maßnahmenkonzeption und Durchführung findet ein regelmäßiger Erfahrungsaustausch mit den Betrieben der Region statt. Es erfolgt ein teilnehmerzentriertes Feedback an die Berufskollegs.

In festgelegten Abständen (i. d. R. 2 Jahre) wird der kontinuierliche Verbesserungsprozess (Strategieprozess) evaluiert im Sinne einer Managementbewertung. Es erfolgt eine Dokumentation.



4.5 Konzeption und Durchführung von Maßnahmen

Ebene für Bildung zuständiges Ministerium und Obere Schulaufsicht:

Die Inhalte sind über das Schulgesetz wie folgt geregelt:

[§ 2 Bildungs- und Erziehungsziele](#)

[§ 65 Aufgaben und Verfahren der Schulkonferenz](#)

[§§ 78, 81 Abs. 2 Schulträger der öffentlichen Schulen, Errichtung, Änderung und Auflösung von Schulen](#)

Für die arbeitsmarktliche Entwicklung bei der Konzeption und Durchführung von Bildungsmaßnahmen ist im staatlichen Bereich das für Bildung zuständige Ministerium zuständig.

Die Arbeitsmarktentwicklungen werden auf statistischen Grundlagen, die z.B. durch die Arbeitsverwaltung zur Verfügung gestellt werden zur Kenntnis genommen und fließen in Entwicklungen der Bildungsstrukturen ein. Die Lehrplankommissionen greifen diese Entwicklungen auf und arbeiten sie in die fachdidaktischen Konzeptionen und Kompetenzen ein. Die Umstellung der Lehrpläne auf Kompetenzen, Kurse, Projekte und mehr Praxisanteile berücksichtigt in besonderem Maße die arbeitsmarktlichen Entwicklungen. Des Weiteren fließen die Änderungen und Entwicklungen konkret in die schuleigenen Planungen, sowie unmittelbar in die Unterrichtsgestaltung vor Ort ein.

Im Bereich der Arbeitsförderung erfolgt die Konzeption und Durchführung in Verantwortung der einzelnen Berufskollegs.

Gemäß [§ 52](#) SchulG wurde für die Durchführung von Unterricht die Verordnung über die Ausbildung und Prüfung in den Bildungsgängen des Berufskollegs ([APO-BK](#)) vom 26.05.1999 erlassen. Die APO-BK berücksichtigt die Vereinbarungen der Bundesländer zu Bildungsstandards und gewährleistet damit „die Gleichwertigkeit und Qualität sowie die Durchlässigkeit und Vielfalt des schulischen Bildungs- und Erziehungsangebotes zu gewährleisten“.

Ebene Berufskolleg:

Die Berufskollegs setzen die staatlichen Bildungsgänge anhand der Lehrpläne und Stundenpläne auf Basis der geltenden Gesetze, Verordnungen und Erlasse um. Das Entscheidungsgremium am Berufskolleg ist die Schulkonferenz ([§ 65](#) SchulG). Diese beschließt die Grundsätze der pädagogischen Arbeit, z. B.:

- Vorschlag zur Einrichtung des Gemeinsamen Unterrichts,
- Erprobung und Einführung neuer Unterrichtsformen,
- Einführung von Lernmitteln und Bestimmung der Lernmittel, die im Rahmen des Eigenanteils zu beschaffen sind,
- Grundsätze für Umfang und Verteilung von Hausaufgaben und Klassenarbeiten.

Bei der Festlegung von Lehr-, Lernzielen und Lehrmethoden orientiert sich der Bereich Arbeitsförderung des Berufskollegs an den staatlichen Qualitätsstandards. Die Erstellung von Konzepten mit zielgruppenadäquaten Lehrplänen für die Maßnahmen sowie die Umsetzung in didaktische Konzepte und Auswahl entsprechender Methoden ist auf Grund der Qualifikation des Lehrpersonals gewährleistet (siehe 4.3 Konzept zur Qualifizierung und Fortbildung) und wird jeweils im Konzept dokumentiert.

Entscheidungen über Einrichtung von Bildungsgängen, innovative Bildungsvorhaben, Durchführung besonderer Bildungskonzepte werden im Rahmen von Schulentwicklungskonferenzen getroffen, an



der alle relevanten Akteure zur beruflichen Bildung und Weiterbildung beteiligt sind (vgl. BASS 14 – 23 Nr. 4). Dieses Instrument gewährleistet ein am Bedarf des Arbeitsmarktes in der jeweiligen Region ausgerichtetes Bildungsangebot.

4.6 Methoden zur Förderung individueller Lernprozesse

Ebene für Bildung zuständiges Ministerium und Obere Schulaufsicht:

Ebene für Bildung zuständiges Ministerium:

Die Inhalte sind im staatlichen Bereich über das Schulgesetz wie folgt geregelt:

[§ 2 Bildungs- und Erziehungsauftrag der Schule](#)

[§ 3 Schulische Selbstständigkeit, Eigenverantwortung, Qualitätsentwicklung und -sicherung](#)

[§ 38 Schulpflicht in der Sekundarstufe II](#)

[§ 41 Verantwortung für die Einhaltung der Schulpflicht](#)

[§ 53 Erzieherische Einwirkungen, Ordnungsmaßnahmen](#)

[§ 57 Lehrerinnen und Lehrer](#)

[§ 59 Schulleiterinnen und Schulleiter](#)

[§ 65 Aufgaben der Schulkonferenz](#)

Die Zulassungsvoraussetzungen für die Teilnahme an einer Bildungsmaßnahme sind in der APO-BK geregelt. In der Regel werden bestimmte Schulabschlüsse vorausgesetzt. Bei Bedarf werden Einzelgespräche oder Informationsveranstaltungen durchgeführt, um die Anforderungen und Vorkenntnisse der Teilnehmenden anzugleichen.

Ebene Berufskolleg:

Für das Lehrpersonal an staatlichen Schulen gelten für die Gestaltung von Erziehung und Unterricht [§ 2](#) SchulG, die entsprechenden Lehrpläne und das Schulprogramm ([§ 3 Abs. 2](#) SchulG). Die Verantwortung für die Erfüllung des Bildungs- und Erziehungsauftrags trägt die Schulleitung ([§ 59 Abs. 2](#) SchulG). Sie hat jederzeit das Recht Hospitationen durchzuführen.

Hinsichtlich der eingesetzten Methoden hat die Lehrkraft pädagogische Freiheiten ([§ 57 Abs. 1](#) SchulG). Die Arbeit erfolgt der jeweiligen Zielgruppe angemessen ([§§ 38, 41](#) SchulG). Eine Dokumentation erfolgt im Klassenbuch (§ 10 Abs. 1 Allgemeine Dienstordnung für Lehrerinnen und Lehrer (ADO – BASS 21-02 Nr.4)).

Die Teilnehmerpräsenz wird im Klassenbuch erfasst.

Bei Abwesenheit hat die Teilnehmerin/ der Teilnehmer gemäß der Schulordnung des Berufskollegs die Klassenleitung unverzüglich zu benachrichtigen. Dieser ist verantwortlich für die Teilnahme der Schülerinnen und Schüler der Klasse am Unterricht und hat entsprechende Maßnahmen im Sinne des [§ 53](#) SchulG anzuwenden.

Über die Grundsätze eines Förderkonzeptes an den Berufskollegs beschließt die Schulkonferenz ([§ 65 Abs. 2 Nr. 12](#) SchulG).

Im Bereich der Arbeitsförderung gibt es an den Berufskollegs unterschiedliche Konzepte der Kompetenzfeststellung und der individuellen Unterstützung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer.



4.7 Methoden der Bewertung

Ebene für Bildung zuständiges Ministerium und Obere Schulaufsicht:

Die Inhalte sind im staatlichen Bereich über das Schulgesetz wie folgt geregelt:

[§ 48 Grundsätze der Leistungsbewertung](#)

[§ 49 Zeugnisse, Bescheinigungen über die Schullaufbahn](#)

[§ 70 Abs. 4 Fachkonferenz, Bildungsgangkonferenz](#)

[§ 71 Klassenkonferenz, Jahrgangsstufenkonferenz](#)

Die Inhalte sind über [§ 49](#) SchulG geregelt. Darüber hinaus gilt die Verordnung über die Ausbildung und Prüfung in den Bildungsgängen des Berufskollegs (APO-BK) vom 26. Mai 1999, die ergänzende Bestimmung zur Erteilung von Zeugnissen, Noten und anderen ergänzenden Angaben in Zeugnissen enthält.

Ebene Berufskolleg:

Bewertungen finden auf der Ebene der Berufskollegs unter verschiedenen Aspekten statt.

Wichtige Inhalte der Bewertungen sind:

1. Die Feststellung der Erreichung der Lernziele und der Gewährleistung der Unterrichtsqualität,
2. Die Feststellung der Leistung in der fachpraktischen Ausbildung ([§ 31, Anlage E APO-BK](#)).

Zu 1. Über die Grundsätze der Anwendung einheitlicher Maßstäbe für die Leistungsbewertung an den Berufskollegs beschließt die Bildungsgangkonferenz ([§ 70 Abs. 4](#) SchulG).

Über das Klassenbuch erfolgt die kontinuierliche Erfassung der Teilnehmerpräsenz sowie die Dokumentation des erfolgten Unterrichts. Einen weiteren Beleg stellen die Leistungskontrollen und -beurteilungen dar.

Zu 2. Über die Grundsätze der Anwendung einheitlicher Maßstäbe für die Leistungsbewertung an den Berufskollegs beschließt die Bildungsgangkonferenz in Kooperation mit den Trägern der sozialpädagogischen Einrichtungen.

4.8 Kontinuierliche Zusammenarbeit mit Dritten und deren ständige Weiterentwicklung

Ebene für Bildung zuständiges Ministerium und Obere Schulaufsicht:

Die Inhalte sind über das Schulgesetz wie folgt geregelt:

[§ 5 Öffnung von Schule, Zusammenarbeit mit außerschulischen Partnern](#)

[§ 65 Aufgaben und Verfahren der Schulkonferenz](#)

Ebene Berufskolleg:

Die Zusammenarbeit wird durch die Berufskollegs vor Ort initiiert und gepflegt. Die Berufskollegs sind aufgrund sich stetig verändernder Arbeitsmarkt- und Berufsstrukturen sowie technologischer Entwicklungen einem ständigen Wandel ausgesetzt. Aus diesem Grund ist die Bereitschaft zur Zusammenarbeit mit externen Fachleuten zur Qualitätsverbesserung an allen Berufskollegs zwingende Notwendigkeit für ihre Standortsicherung.



Das Gremium Schulkonferenz ([§ 65 Abs. 2 Ziffer 3 SchulG](#)) beschließt im Rahmen der geltenden Rechts- und Verwaltungsvorschriften u. a. über Grundsätze der Zusammenarbeit mit außerschulischen Einrichtungen und Institutionen und grundsätzliche Fragen der Zusammenarbeit mit dem Schulträger, den Trägern der Jugendhilfe, den Berufsberatungsstellen und den zuständigen Stellen sind nach dem Berufsbildungsgesetz und anderen Stellen.

Das Gremium Schulentwicklungskonferenz (vgl. [BASS 14 – 23 Nr. 4](#)) stellt die Zusammenarbeit zwischen Berufskolleg, Schulträger, Kommunalen Spitzenverbänden und Arbeitsverwaltung bei der Planung und Einrichtung von Bildungsvorhaben sicher.

4.9 Beschwerdemanagement

Ebene für Bildung zuständiges Ministerium und Obere Schulaufsicht:

[§§ 103, 104](#) LBG regeln den Beschwerdeweg und Rechtsschutz auf Ebene des Landes – dabei ist der Dienstweg einzuhalten.

Das Schulgesetz enthält folgende Regelungen:

[§ 65 Abs. 1 Aufgaben der Schulkonferenz](#)

Über das Schulgesetz ist folgendes Verfahren geregelt:

Die Schulkonferenz kann Vorschläge und Anregungen an den Schulträger und an die Schulaufsichtsbehörde richten.

Ebene Schule:

Die Schulen regeln ihr Verfahren im Umgang mit Beschwerden in eigener Verantwortung.

Nach [§ 65 Abs. 1](#) SchulG berät und vermittelt sie in grundsätzlichen Angelegenheiten der Schule und vermittelt bei Konflikten innerhalb der Schule. Dies schließt die Behandlung von Beschwerden von Schülerinnen, Schülern und Eltern ein, soweit diese eine über den Einzelfall hinausgehende Bedeutung haben. Darüber beinhaltet [§ 5](#) SchulG das Vorgehen in Hinsicht auf wichtige Fragen der Zusammenarbeit mit den Ausbildungsbetrieben und Stellungnahmen zu Vorschlägen und Beschwerden von Auszubildenden.

Als Beschwerde im Sinne des QM-Handbuchs werden einerseits alle Verwaltungsakte bestimmt, gegen die das Verfahren der rechtlichen Überprüfung nach dem Verwaltungsverfahrensgesetz gilt. Darüber hinaus werden sind Interventionen von Schülerinnen, Schülern, Eltern und Dritten immer dann als Beschwerden zu behandeln, wenn sie einen Sachverhalt aufführen, der geeignet ist, den erfolgreichen Abschluss des Bildungsganges zu gefährden.



Teil II - Hinweise und mitgeltende Unterlagen

Zur Umsetzung des QM-Handbuchs werden für die Umsetzungsebene der Berufskollegs die nachstehenden Unterlagen bereitgestellt, die sich aus den Prozessabläufen der Bildungsgänge der Berufsfachschulen „Staatlich geprüfte Kinderpflegerin/ Staatlich geprüfter Kinderpfleger“ und „Staatlich geprüfte Sozialassistentin/ Staatlich geprüfter Sozialassistent“ sowie Fachschulen des Sozialwesens (Fachrichtungen Sozialpädagogik und Heilerziehungspflege) ergeben.

Alle im QM-Handbuch genannten Abläufe sind in den Berufskollegs durchzuführen. Sie kennzeichnen die Organisation der Berufsfachschul- bzw. Fachschulbildungsgänge. Zu den einzelnen Verfahrensschritten werden Hinweise geben, die die Rechtsgrundlagen und Entscheidungskriterien benennen. In der Regel sind diese Prozessabläufe zu dokumentieren. Hierzu werden zu einzelnen Verfahrensschritten Beispiele gegeben. Diese können für einen Abgleich mit den an den Berufskollegs genutzten Formularen herangezogen werden. Die Hinweise und Beispiele beschreiben Mindeststandards, die von den Berufskollegs bei ihrer Umsetzung zu erfüllen sind.

Die explizit als „**Vordruck**“ bezeichneten Formulare sind **verbindlich** in allen Berufskollegs zu verwenden.

Im QM-Handbuch finden Sie Hinweise, Beispiele und Vordrucke zu folgenden Kategorien:

A. Leitbild MSB NRW

B. Organisation des Bildungsgangs

Anlage B		Anlage E	
1.	Aufnahmeverfahren		
2.	Zusammenarbeit mit der Arbeitsagentur / dem Jobcenter		
3.	Zusammenarbeit mit den Kooperationspartnern		
4.	Ziele		
5.	Leistungsbewertung		
6.	Individuelle Förderung		
7.	Schülerberatung		
8.	Unterrichtsversäumnisse		
9.	Praktika	9.	Praktika schulischer Teil
10.	Abschlussprüfungen	10.	Fachschulexamen
11.	Beschwerdemanagement	11.	Berufspraktikum
12.	Evaluationen	12.	Kolloquium



	13. Beschwerdemanagement
	14. Evaluationen
	15. ergänzende bzw. ersetzende Dokumente PiA

C. Querschnittsaufgaben

- 1. Arbeits- und Gesundheitsschutz**
- 2. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**
- 3. Datenschutz**
- 4. Internes Audit**