

Qualitätsverbund berufliche Weiterbildung der IHK Aachen:

Qualitätskriterien

Die Mitglieder des Qualitätsverbundes berufliche Weiterbildung erfüllen folgende Qualitätskriterien:

1. Klarheit des Angebots

Der Kunde erhält die Informationen, die er für eine tragfähige Prüfung des Angebots benötigt. In der Regel betrifft dies zum Beispiel die folgenden Punkte:

- Lernziel der Weiterbildungsmaßnahme,
- Zugangsvoraussetzungen, wenn gegeben,
- wesentliche Lerninhalte,
- Veranstaltungstermine, -dauer, und -ort,
- Zahl und Länge der Unterrichtsstunden,
- Kosten und Zahlungsmodalitäten,
- benötigte Lernmittel, soweit diese nicht im Teilnahmeentgelt enthalten sind,
- Kündigungsbedingungen und Rücktrittsmöglichkeiten,
- Durchführungsquote (auf Anfrage von Interessenten).

Die Angaben im Angebot werden eingehalten. Eine Zusammenlegung von Veranstaltungen über Kommunalgrenzen hinweg erfolgt nur in begründeten Ausnahmefällen. Wenn eine Zusammenlegung erfolgt, wird den Teilnehmern ein kostenfreies Rücktrittsrecht eingeräumt.

2. Qualifikation der Lehrkräfte

Es werden fachlich und pädagogisch qualifizierte Dozenten eingesetzt.

3. Ausstattung und Auftritt

Die genutzten Räume sind für die Maßnahme angemessen. Die geplanten Lehrmethoden können dort umgesetzt werden.

4. Teilnehmerbefragung

Nach der Veranstaltung werden Teilnehmerbefragungen durchgeführt und angemessen ausgewertet. Begründete Kritik führt zu Verbesserungsmaßnahmen.

5. Teilnahmebescheinigung

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung, die mindestens folgende Informationen enthält:

- Name, Vorname

- Geburtsdatum
- Titel der Maßnahme und wesentliche Lerninhalte
- Beginn der Maßnahme und Zeitumfang

Die Bescheinigung entspricht dem Wettbewerbsrecht. Sie erweckt nicht den Eindruck eines gesetzlich geregelten Abschlusses, wenn dieser tatsächlich nicht gegeben ist.

Wenn ein Teilnehmer bei weniger als 80 % der Präsenzzeiten anwesend war, wird dies auf der Teilnahmebescheinigung vermerkt.

6. Beschwerdeverfahren

a) Beschwerdeverfahren des Anbieters

Beschwerden von Teilnehmern werden in einem geordneten Verfahren durch den Anbieter der Maßnahme geprüft. Nach der Prüfung erhalten die Teilnehmer eine Rückmeldung.

b) Beschwerdeverfahren des Qualitätsverbunds

Die Teilnehmer können sich in den folgenden Fällen mit Beschwerden an den Qualitätsverbund wenden:

- wenn aus ihrer Sicht die hier aufgeführten Qualitätskriterien nicht eingehalten werden;
- wenn eine Beschwerde beim Anbieter erfolglos geblieben ist.

Der Qualitätsverbund fordert den Anbieter der Maßnahme zur Stellungnahme auf und wird vermittelnd tätig. Der Anbieter sagt zu, ggf. an einem Schlichtungsgespräch teilzunehmen. Er ist nicht verpflichtet, den Empfehlungen zu folgen. Verstöße gegen festgelegte Qualitätskriterien können laut Satzung zum Ausschluss aus dem Qualitätsverbund führen.