



**Projekt Qualitätssicherung  
Zweiphasenausbildung**

**Schweizerischer  
Verkehrssicherheitsrat**

**asa**

ASSOCIATION DES SERVICES DES AUTOMOBILES  
VEREINIGUNG DER STRASSENVERKEHRSÄMTER  
ASSOCIAZIONE DEI SERVIZI DELLA CIRCOLAZIONE

# **Qualitätssicherung für Veranstalter von WAB-Kursen**

## **Raster für die Entwicklung eines QS-Systems**

Bern, 27. September 2005

**Sie möchten WAB-Kurse anbieten?**

Dann benötigen Sie ein Qualitätssicherungssystem (QS-System). Es gibt zwei Möglichkeiten: Sie können dafür ein bestehendes Angebot wählen oder selber ein QS-System entwickeln.

Dieser Raster soll Sie bei der Entwicklung eines QS-Systems unterstützen. Die Qualitätssicherungskommission der Zweiphasenausbildung (QSK) möchte Ihnen damit eine Starthilfe bieten.

Viel Erfolg!

---

## 1. Weshalb benötigen Sie ein QS-System?

**Erstens** macht ein QS-System Sinn, weil es Ihnen hilft, sich ständig zu verbessern und Ihrer Kundschaft lehrreiche WAB-Kurse anzubieten.

**Zweitens** ist in der Verkehrszulassungsverordnung (VZV) vorgeschrieben: «Jeder Kursveranstalter muss ein Qualitätssicherungssystem betreiben, das die Vermittlung der Inhalte und die Erreichung der Ziele der Weiterbildung gewährleistet.» (Art. 27f VZV)

In den Weisungen betreffend die Zweiphasenausbildung vom 4. Dezember 2004 wird diese Vorgabe noch genauer umschrieben (siehe Seite 13).

**Drittens** beschreibt der Kriterienkatalog für die Anerkennung der WAB-Kursveranstalter vom 29.4.05 die Anforderungen an ein System der Qualitätssicherung. Er kann auf [http://www.vsr.ch/\\_deutsch/taetigkeiten/p\\_download.htm](http://www.vsr.ch/_deutsch/taetigkeiten/p_download.htm) herunter geladen werden.

---

## **2. Wie können Sie vorgehen?**

### **Erster Weg**

Sie lassen sich durch eine anerkannte Institution (z.B. eduQua) zertifizieren. Die Genehmigung als WAB-Kursveranstalter wird auf Grund eines gültigen Zertifikats erteilt.

### **Zweiter Weg**

Sie entwickeln ein eigenes Qualitätssystem, zum Beispiel mit Hilfe unseres Rasters. Ihr QS-System wird vom VSR im Rahmen der Prüfung des Gesuches für die Bewilligung zur Veranstaltung von WAB-Kursen begutachtet.

---

### 3. Vorbild eduQua

Als Qualitätssystem für Veranstalter von WAB-Kursen ist zum Beispiel **eduQua** eine gute Lösung. eduQua wurde speziell für Institutionen entwickelt, die in der Weiterbildung tätig sind. Detaillierte Informationen zu eduQua sind via **www.eduqua.ch** online verfügbar.

Weil aber die WAB-Kursveranstalter unter Umständen die von eduQua verlangten **Voraussetzungen** noch nicht erfüllen können, und weil möglicherweise auch die **Kosten** oder der grosse Zeitdruck bis zum Inkrafttreten der Zweiphasenausbildung Hindernisse darstellen, kann eduQua nicht als einheitliche Lösung vorgegeben werden.

Der Raster des VSR für die Entwicklung eines QS-Systems kann jedoch eine **Vorstufe zu eduQua** darstellen. Ein Umstieg auf den ersten Weg (siehe oben) ist jederzeit möglich, wobei die mit dem QS-Raster des VSR erarbeiteten Grundlagen weiterentwickelt werden können.

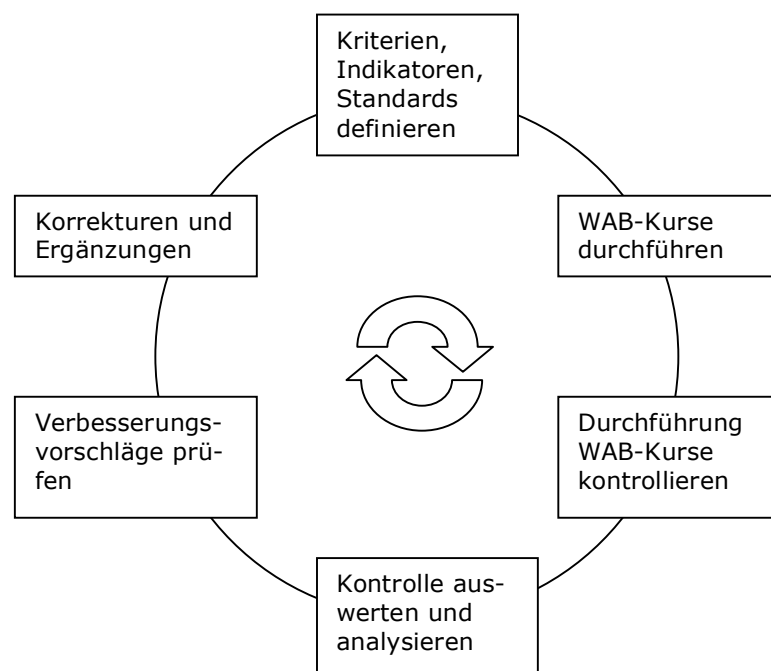
---

#### 4. «Mechanik» eines QS-Systems

Ein QS-System funktioniert grundsätzlich wie folgt:

1. Zuerst wird bestimmt, welche **Qualitätsvorgaben** erreicht werden sollen und wie das Erreichen der Ziele gemessen werden kann.
2. Nach einer bestimmten Zeit wird überprüft, ob und wie die **Ziele erreicht** werden. Abweichungen werden untersucht, Verbesserungsvorschläge geprüft.
3. Auf Grund dieser Erkenntnisse werden die Angebote und Dienstleistungen (oder auch die Vorgaben) wenn nötig **angepasst**.

Das Ganze ist also ein Kreislauf, der für die WAB-Kurse wie folgt dargestellt werden kann.



## 5. Elemente eines QS-Systems

Ein QS-System besteht aus folgenden Elementen:

- **Qualitätskriterien**, die in der Regel von Behörden oder Kontrollorganen vorgegeben sind (siehe Seite 11). Sie beschreiben, in welchen Bereichen bestimmte Anforderungen erfüllt werden müssen. Diese Liste kann mit eigenen Qualitätskriterien ergänzt werden.
  - **Qualitätsmerkmale, Indikatoren:** Damit wird beschrieben, welche Faktoren in einem bestimmten Bereich von Bedeutung sind.
  - **Mindeststandards** sind im Voraus festgelegte, messbare Werte, mit denen geprüft werden kann, ob und wie weit ein bestimmtes Ziel erreicht wird.
  - **Nachweis:** Es muss der Nachweis erbracht werden, dass periodisch geprüft wird, ob die Mindeststandards erfüllt werden.
  - **Dokumentation:** Sämtliche Elemente des QS-Systems werden schriftlich festgehalten und regelmäßig nachgeführt. Häufig werden dafür Formulare verwendet, die in einem QS-Ordner abgelegt werden.
-

## 6. **Anleitung für das Entwickeln eines QS-Systems**

Es führen viele Wege nach Rom. Diese Anleitung ist eine Möglichkeit von vielen. Die folgenden Schritte führen Sie zum Ziel:

1. **Projektleitung:** Bezeichnung einer Person, die für die Entwicklung, Einführung und Umsetzung des QS-Systems verantwortlich ist.
  2. **Qualitätsteam bilden:** Das Team begleitet die Projektleitung während des ganzen Prozesses.
  3. **Auftragsanalyse:** Das QS-Team prüft, ob alle Beteiligten den Auftrag zur Entwicklung des QS-System gleich verstehen, dann plant es die nächsten Schritte und Termine.
  4. **Ein erstes Formular:** In QS-Systemen wird meist mit Formularen gearbeitet. Das erleichtert ein methodisches Vorgehen (Beispiel siehe Seite 9).
  5. **Dokumentation vorbereiten:** Die klassische Form ist der Ordner. Es geht natürlich auch elektronisch. (Inhaltsverzeichnis siehe Seite 10)
  6. **Umsetzung planen:** Arbeitsschritte und Zeitplanung gemäss dem Kontroll-Zyklus planen (siehe Seite 6).
-



Beispiel für ein Formular im QS-Ordner:

	<b>WAB-Cracks, 7430 Oberdorf</b>	
1	<b>Qualitätskriterium:</b> Kundenzufriedenheit	
1.1	<b>Qualitätsmerkmal:</b> Kursadministration: Kursausschreibung	
1.2	<b>Mindeststandards:</b> 1. Die WAB-Kurse werden mindestens 2 Monate im Voraus im Internet (www.wab-cracks.ch) ausgeschrieben. 2. Bereits ausgebuchte Kurse werden laufend entsprechend gezeichnet. 3. Kurse werden unmittelbar nach ihrer Durchführung von der Website gelöscht. Die Website ist immer aktuell.	
1.3	<b>Nachweis:</b> Monatliche Kontrolle der Website jeweils am 15. durch Max Müller.	
1.4	<b>Ergebnisse:</b>	
	15.3.06	alles i.O.
	15.4.06	4 Kurstermine nicht gelöscht. Fehler beim Sekretariat, Meldung an Webmaster vergessen.
	15.5.06	alles i.O.
	15.6.07	1 ausgebuchter Kurs nicht gekennzeichnet. Ursache: Systemabsturz beim Webmaster.

## 7. Inhaltsverzeichnis eines QS-Systems

Folgende Informationen müssen mindestens in der Dokumentation enthalten sein:

		✓
1	Informationen zum Kursveranstalter (vgl. Kriterienkatalog, Seite 2)	
2	Kursangebote	
3	Angaben zu den WAB-Moderatorinnen und -Moderatoren (vgl. Kriterienkatalog, Seite 3)	
4	Weiterbildung der WAB-Moderato- rinnen und -Moderatoren	
5	Formularteil	
6	Berichte und Analysen zu den regel- mässigen Kontrollen	
7	Auswertung der Rückmeldungen von Kursteilnehmenden (Kundenzufrie- denheit)	
8	Verbesserungsvorschläge	
9	Ergänzungen und Korrekturen (Mass- nahmen)	

## 8. Die wichtigsten Qualitätskriterien

Die vier wichtigsten Qualitätskriterien für Veranstalter von WAB-Kursen sind:

1. Die WAB-Kurse entsprechen den **Rechtsgrundlagen** (VZV, Weisungen) sowie dem Kriterienkatalog für die Anerkennung der WAB-Kursveranstalter.
  2. Die **WAB-Moderatorinnen und -Moderatoren** erfüllen die erforderlichen **Qualifikationen** für den Umgang mit Gruppen, die Gestaltung von Lernbedingungen für erwachsene Teilnehmender und das Auslösen von Prozessen der Selbstreflexion.
  3. Die WAB-Kurse führen zu einem nachhaltigen **Lernerfolg** der **Teilnehmenden**.
  4. Die WAB-Kurse werden zur **Zufriedenheit** der **Neulenkenden** durchgeführt.
-

## 9. Qualitätsmerkmale bzw. Indikatoren

Kriterium: <b>Rechtsgrundlagen</b>	Kriterium: <b>WAB-Moderatoren</b>
Bewilligungen Kursprogramm, Ablauf Anlage für Fahrerlebnisse Infrastruktur Unterrichtslokalitäten Fahrzeuge Technische Hilfsmittel Versicherungen	Anzahl (mind. vier) Bewilligungen Wohnsitzkanton Tätigkeitsnachweise Weiterbildung Umgang mit Gruppen und Teilnehmenden Einbezug der Teilnehmenden Gestaltung der Lernbedingungen Einsatz didaktischer Hilfsmittel Einhaltung Zeitplan Bewältigung von Störungen und Konflikten
Kriterium: <b>Lernerfolg</b>	Kriterium: <b>Kundenzufriedenheit</b>
Auswertung am Ende der Kurse Motivation zur Selbstreflexion Probleme, Schwierigkeiten, Erfolge	Administration (Ausschreibung, Anmeldungen, Kursbescheinigungen, Rechnungswesen) Gemeinschaftslokale, sanitäre Einrichtungen Verpflegungsmöglichkeiten Rückmeldungen der Teilnehmenden Analyse der Ergebnisse der Umfragen des VSR

Diese Liste kann beliebig mit eigenen Ideen ergänzt werden. Die Vorgaben für die Mindeststandards ergeben sich einerseits aus dem Kriterienkatalog für die Anerkennung der WAB-Kursveranstalter sowie den Anforderungen an Anlagen für Fahrerlebnisse und andererseits aus dem Rahmenlehrplan für die Schulung von WAB-Moderatorinnen und -Moderatoren ([www.verkehrssicherheitsrat.ch](http://www.verkehrssicherheitsrat.ch)).

**Anhang:****Weisungen betreffend die Zweiphasenausbildung vom  
4. Dezember 2004 (Auszug)**

**Ziffer 5:** Das Qualitätssicherungssystem der Kursveranstaltenden wird periodisch sowie bei Bedarf auch kurzfristig durch die Kantone überprüft.

**Anhang 1, Ziffer 6:** Die Kursveranstaltenden sichern eine gleich bleibend hohe Qualität bezüglich:

- Administration (Ausschreibung der Kurse, Behandlung der Anmeldungen, Ausstellen von Kursbescheinigungen, Zahlungs-, Rechnungs- und Meldewesen);
  - Infrastruktur (konstante Einhaltung der Mindestanforderungen gemäss Ziffern 1-3, Unterhalt und Reinigung);
  - Ablauf (Einhaltung Zeitplan, Einsatzplanung Moderatoren, Verpflegungsmöglichkeiten, Pausen);
  - Moderatoren (Umgang mit Gruppen, Gestaltung der Lernbedingungen, Vermittlung der Lerninhalte, Einsatz didaktischer Hilfsmittel, Interaktion mit Kursteilnehmenden, insbesondere Rückmeldungen);
  - Lernerfolg (die Kursveranstaltenden führen bezüglich des Erreichens der Lernziele eine Selbstkontrolle durch und müssen Umfragen zur Erreichung der Lernziele im Rahmen der Qualitätssicherung unterstützen).
-