



QUALITÄTSHANDBUCH

der Zentralen Evaluations- und
Akkreditierungsagentur Hannover
(ZEVA)

Oktober 2023



Inhalt

Inhalt	1
1 Qualitätsverständnis und Kernprozesse	2
1.1 Ausgangspunkt.....	2
1.2 Grundsätze der ZEvA zum Qualitätsverständnis.....	2
1.3 Organisationsziele der ZEvA.....	4
1.4 Qualitätsziele	5
1.5 Strukturaufbau und Prozesse.....	6
2 Qualitätsmanagement und -sicherung der ZEvA.....	7
2.1 Projektsoftware	8
2.2 Auswahl und Vorbereitung der Gutachter*innen	8
2.3 Jour Fixe und Klausurtagungen.....	9
2.4 Sitzungsvorbereitung	10
2.5 Mitzeichnungsverfahren.....	10
2.6 Mitarbeiter*innengespräche, -schulung und Fortbildung.....	11
2.7 Evaluation der Verfahren.....	11
2.8 Feedbackgespräche mit Kunden.....	11
2.9 Externe Begutachtung	12



1 Qualitätsverständnis und Kernprozesse

1.1 Ausgangspunkt

Das Qualitätsverständnis der ZEvA bei ihren Qualitätssicherungsverfahren erfordert die strikte Einhaltung der Verfahrensstandards und eine hohe Verlässlichkeit der Entscheidungspraxis. Die Hochschulen als Kunden erwarten, dass alle Verfahrensschritte transparent, nachvollziehbar und begründet sind, und dass vergleichbare Sachverhalte nicht zu voneinander abweichenden Beschlüssen führen. Die ZEvA strebt an, dass ihre Mitarbeiter*innen, die Hochschulen, die Gutachter*innen und ihre internen Kommissionen (ZEvA-Kommission (ZEKo), Ständige Evaluierungskommission (SEK)) die Verfahrensvorbereitung, -durchführung und -entscheidung als einen von gegenseitigem Vertrauen getragenen Prozess aktiv unterstützen und mit den Ergebnissen zufrieden sind. Dieses gilt gleichermaßen für die derzeitigen Standards der Programm- und Systemakkreditierung, der internationalen Akkreditierungs- und Auditierungsverfahren sowie der Zertifizierungsverfahren als auch für die aktive Rolle, die die ZEvA bei der Weiterentwicklung dieser Qualitätssicherungsverfahren und des Akkreditierungswesens spielt. Hierzu sind neben der Nachvollziehbarkeit der Gutachten und Beschlüsse auch Wirtschaftlichkeit und Termintreue der Verfahren erforderlich. Dies gilt insbesondere für die Kernprozesse der Akkreditierungsverfahren, die weitgehend standardisiert durchgeführt werden. Zugrunde gelegt werden in Verfahren für deutsche Bachelor- und Masterstudiengänge die auf dem Studienakkreditierungsstaatsvertrag und der Musterrechtsverordnung basierenden Länderverordnungen. Für internationale Verfahren und Zertifizierungen dienen vor allem die European Standards and Guidelines (ESG) als Basis für die von der ZEvA selbst formulierten Kriterien.

Die Qualität von wissensbasierten Organisationen wie der ZEvA lebt und wächst durch das voneinander abhängende Teilen und Vermehren des Wissens. Hierzu sind internes Vertrauen und ein kontinuierlicher offener Informationsaustausch erforderlich. Die ZEvA versteht das Prinzip „Wissen vermehren durch Wissen teilen“ auch als kontinuierlichen Weiterbildungsprozess für ihre Beschäftigten und die an den Verfahren Beteiligten und somit als Element der Qualitätssicherung. Voraussetzung für die Bereitschaft, Wissen zu teilen und effektiv im Team zusammenzuarbeiten ist eine Organisation, die diese Bereitschaft honoriert. Ausgehend von den Kernprozessen der Evaluations-, Akkreditierungs-, Auditierungs- und Zertifizierungsverfahren muss die Organisation ihre Arbeitsabläufe effizient gestalten, die Verfahrenssicherheit erhöhen und die Wissensressourcen im Rahmen der Verfahrensanforderungen uneingeschränkt verfügbar halten.

1.2 Grundsätze der ZEvA zum Qualitätsverständnis

Die Ständige Akkreditierungskommission (SAK) der ZEvA hat in ihrer 29. Sitzung am 5. Dezember 2006 folgenden Grundsatzbeschluss zu ihrem Qualitätsverständnis gefasst. Dieser Beschluss ist Grundlage für den Prüfungsansatz bei den nationalen Akkreditierungsverfahren, die von der ZEvA betreut werden und gilt gleichermaßen auch für internationale Akkreditierungs- und Auditierungsverfahren:

Studiengangsbezogenes Qualitätsverständnis

Die ZEvA hat sich 1995 aus Anlass ihrer Gründung intensiv mit der Aufgabenstellung in der Qualitätssicherung von Lehre und Studium befasst und sich hierbei ausführlich mit dem Begriff der Qualität



auseinandergesetzt. In ihrem Verständnis ist Qualität von Lehre und Studium ein Begriff, der in wenigstens drei Dimensionen entfaltet werden muss, nämlich als

- Input-Qualität
- Prozessqualität und
- Output-, Ziel- oder Ergebnis-Qualität.

Während die Output-Qualität in der schlüssigen Begründung der Qualifikationsziele besteht, zeigen sich Input- und Prozessqualität im Grad der Eignung der verfügbaren Ressourcen und der Gestaltung des Lehr-Lern-Prozesses für die Erreichung der Qualifikationsziele.

Die Beschreibung der Qualifikationsziele orientiert sich an den Kompetenzanforderungen der künftigen Berufspraxis, am angestrebten Beitrag zur Persönlichkeitsentwicklung und an der Befähigung der Studierenden zur aktiven Teilhabe am gesellschaftlichen Leben im demokratischen Gemeinwesen. Bei der Beschreibung der zu vermittelnden Kompetenzen und der mit den Abschlussgraden verbundenen Qualifikationsniveaus wird explizit auf die Dublin Descriptors und den Nationalen oder Europäischen Qualifikationsrahmen Bezug genommen.

Die Input-Qualität findet ihren Ausdruck im Grad der Eignung der sächlichen und personellen Grundlagen des Qualifikationsprozesses für die Verwirklichung der Qualifikationsziele, während die Prozessqualität sich in der Konsistenz, Kohärenz, Effizienz und Effektivität der Konzeption, Organisation und Durchführung des Studiengangs niederschlägt.

In Anlehnung an die Diskussion zu Beginn der neunziger Jahre sowohl in der Hochschulrektorenkonferenz als auch im Wissenschaftsrat hat sich die ZEvA an den folgenden Ausprägungen des Qualitätsbegriffs orientiert und sie an die später von der Kultusministerkonferenz definierten (Mindest-)Standards adaptiert:

1. Eine auf das Ausbildungsprofil der Absolvent*innen eines Studiengangs bezogene Qualität, die deren Kenntnisse, Fähigkeiten und Qualifikationen beschreibt und als Ergebnis der Ausbildung bewertet. Die Beurteilung erfolgt auf der Grundlage der implizit oder explizit von der Hochschule formulierten Zielvorstellungen, Standards oder Normen unter Berücksichtigung wissenschaftlicher, gesellschaftlicher und wirtschaftlicher Referenzrahmen.
2. Eine Qualität, die auf den Qualifizierungsprozess zwischen Beginn und Abschluss des Studiums bezogen ist und den Zuwachs an Bildung, Kompetenz, Wissen und Können und die Entwicklung der Persönlichkeit in den Vordergrund stellt.
3. Eine aus der Kohärenz und Konsistenz des Ausbildungsprozesses resultierende Qualität, die die Organisation des Lehr- und Studienbetriebs sowie dessen Schlüssigkeit und Effektivität im Hinblick auf die gesetzten und angestrebten Bildungs- und Ausbildungsziele beurteilt.
4. Eine Qualität, die auf der Erfüllung von Erwartungen und Ansprüchen beruht, die an eine wissenschaftlich fundierte Hochschulbildung herangetragen werden. Dabei können die Qualitätserwartungen von verschiedenen Interessenlagen geprägt sein und in unterschiedlichem Ausmaß berücksichtigt werden.
5. Eine an Effizienzgesichtspunkten orientierte Qualität, die auf einem günstigen Verhältnis zwischen eingesetzten Mitteln und erzielttem Ergebnis beruht.



Grundlagen des Prüfungsansatzes

Für den Prüfungsansatz der ZEvA gilt, dass es Aufgabe der Hochschule ist, ihr Qualitätsverständnis vor dem Hintergrund der jeweiligen Anforderungen zu definieren. Dabei wird erwartet, dass die für die Durchführung der Studiengänge verantwortlichen Fachbereiche die der jeweiligen Disziplin und Fachkultur inhärenten Standards spezifizieren und begründen und sie damit einer Begutachtung zugänglich machen. Das schließt eine von außerhalb des Fachbereichs oder der Hochschule verbindlich vorgegebene Norm aus. Insofern ist es nicht Aufgabe der ZEvA, Qualitätsstandards zu setzen, sondern sie zu überprüfen. Die ZEvA führt in diesem Sinne Akkreditierungs-, Auditierungs- und Zertifizierungsverfahren fächer- und hochschulartenübergreifend durch.

Verständnis der Agentur von ihrer Aufgabe

Aufgabe der ZEvA ist es, den Prozess der Begutachtung auf der Basis der formalen Vorgaben und Verfahrensstandards zu organisieren und sich hierbei auf das in den ESG formulierte Gutachter*innenprinzip zu stützen. Die Begutachtungsverfahren münden in Empfehlungen der Gutachtenden zur Akkreditierung und werden durch einen Beschluss der ZEvA-Kommission oder durch einen Beschluss des Akkreditierungsrates abgeschlossen. Die Zusammensetzung der ZEvA-Kommission gewährleistet die erforderliche fachliche und überfachliche Expertise sowie eine sachgerechte Weiterentwicklung der Verfahrensstandards. Aus dem beschriebenen Qualitätsverständnis, den ESG und in Deutschland aus den Rechtsverordnungen der Länder folgt, dass Fachvertreter*innen, Vertreter*innen der Berufspraxis und Studierende an Akkreditierungsverfahren zu beteiligen sind. Die Verfahren beachten darüber hinaus den Verfassungsgrundsatz der Freiheit von Kunst und Wissenschaft, Forschung und Lehre und tragen zugleich zur Verwirklichung der Ziele des europäischen Bologna-Prozesses bei.

1.3 Organisationsziele der ZEvA

Die ZEvA strebt an, eine der führenden europäischen Agenturen zur Qualitätssicherung, Evaluation und Akkreditierung für Hochschulen und Studiengänge zu bleiben. Neben der Durchführung von Evaluations-, Akkreditierungs-, Auditierungs- und Zertifizierungsverfahren hat die ZEvA den Auftrag, Verfahren zur Qualitätssicherung durch Kooperationen im nationalen und internationalen Kontext weiterzuentwickeln. So ist die ZEvA Gründungsmitglied des Europäischen Netzwerks für Qualitätssicherung an Hochschulen (ENQA) und des European Consortium for Accreditation (ECA) und beteiligte sich an der Joint Quality Initiative (JQI), die u.a. Kriterien für Bachelor- und Masterstudiengänge (Dublin Descriptors) auf europäischer Ebene entwickelt hat. Die ZEvA ist im Europäischen Register der Akkreditierungsagenturen (EQAR) eingetragen, als Agentur seit November 2013 auch in Österreich zugelassen, und ihre Entscheidungen werden in mehreren Ländern im europäischen und außer-europäischen Ausland anerkannt.

Mit den beiden Geschäftsbereichen Evaluation und Akkreditierung hat die ZEvA unter den deutschen Akkreditierungsagenturen die umfangreichste und längste Erfahrung. Die Akkreditierungsverfahren werden immer wieder an die geänderten Vorgaben und Erkenntnisse angepasst. Sie sind an internationalen Standards orientiert und werden im ständigen internationalen Dialog aktualisiert.

Die ZEvA leistete Pionierarbeit bei der Weiterentwicklung des deutschen Akkreditierungssystems. Auf Wunsch der Hochschulen kann der Programmakkreditierung eine Systembewertung bzw. Modellbegutachtung vorangestellt werden, mit der eine Evaluation der Prozesssteuerung auf den



verschiedenen Leitungs- und Verwaltungsebenen der Hochschule stattfindet. Hierdurch wird der Systemzusammenhang des Studienangebotes der Hochschule betont und die anschließende Programmakkreditierung entlastet. Auch können solche Modellbegutachtungen die Hochschule in ihrer Vorbereitung auf eine gegebenenfalls später angestrebte Systemakkreditierung unterstützen.

Die ZEvA verfügt über schlanke und überschaubare Strukturen. Zur Qualitätssicherung tragen systematische und formalisierte Prozessabläufe sowie Informations- und Kommunikationsprozesse bei, bei denen besonderer Wert gelegt wird auf:

- Effizienz der Organisation,
- Termintreue der Verfahrensabläufe,
- Transparenz durch lückenlose Dokumentation der Verfahren und Prozesse,
- Aufgabenteilung und Wahrnehmung von Verantwortung,
- Wirtschaftlichkeit und gutes Kosten-Nutzen Verhältnis,
- interne oder externe Bewertung der Prozessqualität,
- Berücksichtigung aller Arbeitsprozesse und Tätigkeitsfelder.

Die Gewährleistung von Kohärenz und Konsistenz der Bewertungen und Entscheidungen ist ein wesentliches Qualitätsziel. Hierzu finden regelmäßig Rückkoppelungen mit den Gutachtern*innen statt. Die Entscheidungskompetenzen der Mitarbeiter*innen, der Geschäftsführung (GF), der wissenschaftlichen Leitung (WL), und der ZEvA-Kommission sind klar definiert. Die Mitarbeiter*innen arbeiten selbständig auf Grundlage von Arbeitsplatzbeschreibungen und Aufgabenzuweisungen, die ihren Qualifikationen entsprechen.

1.4 Qualitätsziele

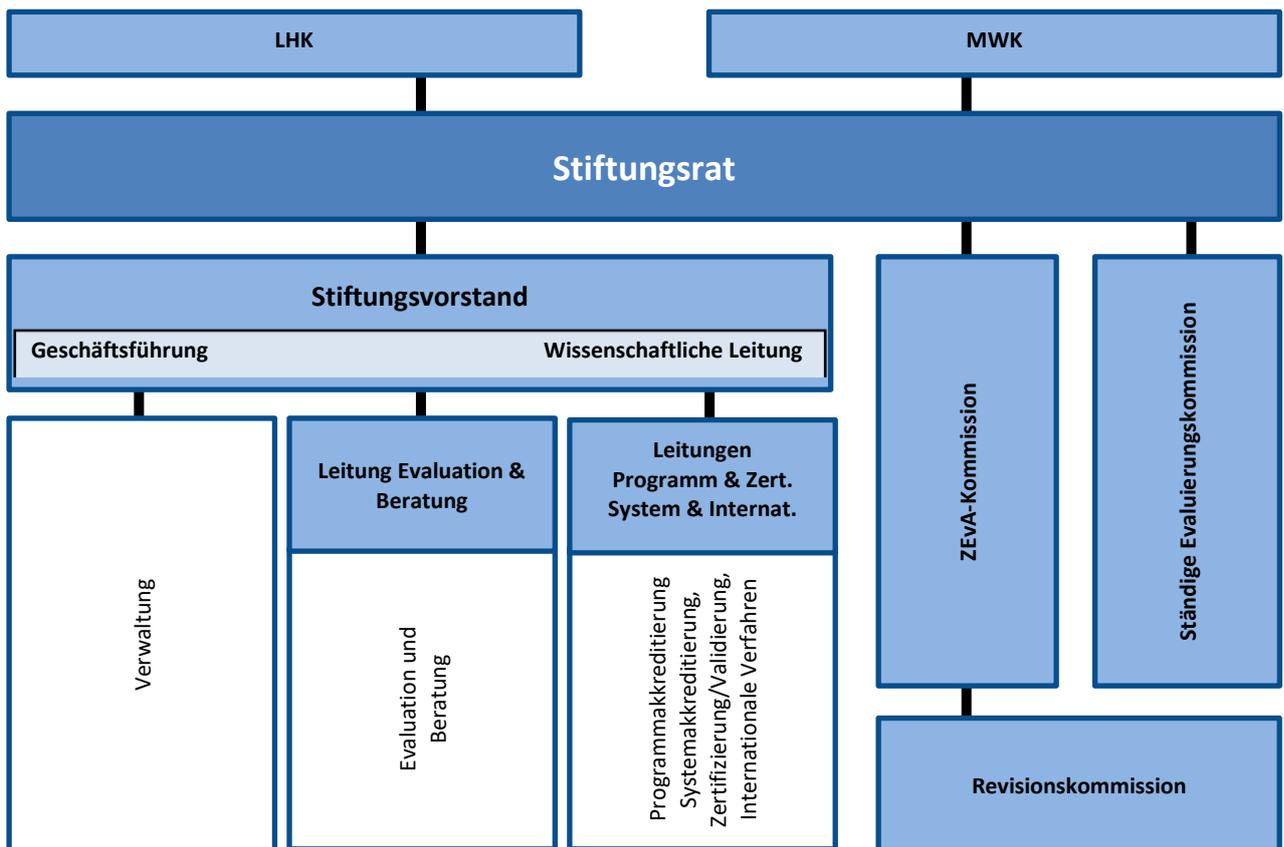
Ziel	Maßnahme
Hohe Qualität der Begutachtungen	Die Gutachten und Bewertungsberichte sowie die darauf folgenden Entscheidungen berücksichtigen alle Bewertungskriterien. Die Bewertungen werden nachvollziehbar begründet. Die Faktenbasis zur Bewertung reicht aus.
Kundenzufriedenheit	Nutzen für die Studierenden im Vordergrund Wirksames Qualitätsmanagement Interne Evaluation durch Evaluation der Verfahren
Expertise, Angemessenheit der Entscheidungen und Verlässlichkeit	Vergleichbare Entscheidungen in vergleichbaren Fällen sicherstellen, u.a. durch Eintrag der Beschlüsse in der ZEvA-Datenbank Qualität der Gutachter*innen sichern durch Rückkoppelung mit Kommissionen und im Team Weiterbildung der Gutachter*innen, Mitarbeiter*innen und Kommissions-Mitglieder
Effizienz und Effektivität	Termintreue Internes Controlling der Prozesse Beratung und Publikationen für Hochschulen Sicherstellung der Ressourcen



Transparenz	Vollständigkeit der Dokumente Aktualität der Dokumente Qualität der Dokumente Lückenlose Dokumentation Veröffentlichungen
Einhalten von Verfahrensgrundsätzen	Mitzeichnungsverfahren Projektleitung getrennt von Planung / Steuerung und Organisationscontrolling Internes Feedback, mit den anderen Agenturen, mit dem AR Verantwortlichkeit und Arbeitsteilung; Verlässlichkeit Wahrhaftigkeit

1.5 Strukturaufbau und Prozesse

Die folgende Grafik verdeutlicht den Aufbau der ZEvA und die Entscheidungsprozesse.



Oberstes Aufsichtsgremium der ZEvA ist der Stiftungsrat. Dieser besteht aus sechs Vertreter*innen der Wissenschaft und einem Mitglied des Stifters, dem Land Niedersachsen.

Die Mitglieder werden von der Landeshochschulkonferenz Niedersachsen (LHK) auf Vorschlag einer Findungskommission gewählt; ein Mitglied wird von dem Niedersächsische Ministerium für Wissenschaft und Kultur (MWK) benannt.



Der Stiftungsrat ist in allen Angelegenheiten der Stiftung zuständig, die sowohl für die Evaluation als auch für die Akkreditierung von grundsätzlicher Bedeutung sind. Er hat insbesondere folgende Aufgaben:

- Bestellung und Abberufung der Mitglieder des Vorstands (wissenschaftliche Leitung und Geschäftsführung),
- Entgegennahme des Rechenschaftsberichts des Stiftungsvorstands, Beschluss des Wirtschaftsplans und Erteilung der Entlastung des Stiftungsvorstands,
- Bestellung der Mitglieder der Ständigen Evaluierungskommission (SEK) und deren Abberufung,
- Bestellung der Mitglieder der ZEvA-Kommission (ZEKo) und deren Abberufung,
- Beschluss über Satzungsänderungen,
- Beschluss über die Aufhebung der Stiftung,
- Genehmigung der Geschäftsordnungen des Vorstands, der Ständigen Evaluierungskommission und der ZEvA-Kommission.

Im Stiftungsrat wird zudem die Strategie der ZEvA abgestimmt. Darüber hinaus werden der Jahresbericht und der Jahresabschluss der ZEvA vorgestellt.

Die wissenschaftliche Leitung ist Vorsitzende*r der ständigen Kommissionen und leitet deren Sitzungen ohne Stimmrecht. Die Geschäftsführung vertritt die Stiftung gerichtlich und außergerichtlich, leitet die Geschäftsstelle, ist Vorgesetzte*r der Mitarbeiter*innen und nimmt an den Gremiensitzungen mit beratender Stimme teil.

Die ZEKO ist zuständig für die Benennung der Gutachtergruppen für die Programm- und Systemakkreditierung, der internationalen Akkreditierungs- und Auditierungsverfahren sowie der Zertifizierungs- und Validierungsverfahren. Für alle Verfahren, die nicht in die Zuständigkeit des Akkreditierungsrates fallen und mit einem formalen Beschluss enden, fällt die ZEKO die abschließenden Entscheidungen. Zudem entscheidet sie abschließend über alle Einsprüche und Beschwerden nach Empfehlung der Revisionskommission und wählt die sechs Mitglieder der Revisionskommission.

Die SEK steuert Evaluierungsprozesse im Ganzen. Dazu verabschiedet sie eine jeweils auf zwei Jahre angelegte Arbeitsplanung. Sie nimmt die Berichte zu laufenden Evaluierungsverfahren entgegen und beschließt die Evaluationsberichte mit den darin enthaltenen Empfehlungen zur Qualitätssicherung. Sie beschließt die Verfahrensgrundsätze und überwacht deren Einhaltung. In der SEK haben das MWK und die LHK jeweils einen Sitz.

2 Qualitätsmanagement und -sicherung der ZEvA

Um die Qualitätsanforderungen zu erfüllen und um ihr Qualitätsverständnis für das eigene Handeln zu operationalisieren, hat die ZEvA ein formalisiertes und verbindliches System ihres internen Qualitätsmanagements entwickelt. Es dient der Verfahrensqualität, der Analyse der eigenen Prozesse, der systematischen Selbstkorrekturfähigkeit durch funktionsfähige Rückkoppelungsprozesse wie z.B. Evaluationsverfahren und der Schulung von Mitarbeiter*innen und Gutachter*innen.

Im Folgenden werden die einzelnen Elemente des Stakeholder-bezogenen Qualitätsmanagements sowie der Qualitätssicherung der Verfahren der ZEvA beschrieben.



2.1 Projektsoftware

Die ZEvA steuert ihre Verfahren über eine Projektsoftware, die die Referenten*innen bei der Durchführung der Begutachtungsverfahren unterstützt. Bereits 2009 wurde eine erste Projekt-Datenbank für Verfahren der Programmakkreditierung eingeführt. Seitdem erfolgen die Dokumentation der Verfahren und die Nachverfolgung von verfahrensbezogenen Fristen für die Akkreditierung und Evaluation vollständig EDV-gestützt. 2021 wurde eine neue, extern bereitgestellte Projektsoftware implementiert. Die Projektsoftware inkludiert eine Datenbank mit Stammdaten der beteiligten Akteur*innen und dokumentiert die Verfahren der ZEvA entlang eines Prozessdiagramms. Gleichzeitig beinhaltet die Software einen Fristenkalender, wodurch gewährleistet wird, dass die Referent*innen der ZEvA trotz der Vielzahl der Verfahren die jeweiligen Aufgaben fristgerecht nachverfolgen können.

Weiterhin dient die Projektsoftware der Dokumentation der für ein Verfahren aufgewendeten Arbeitszeit, bezogen auf die einzelnen Verfahrensschritte. Diese Erfassung wird durch die Verwaltung der ZEvA ausgewertet und als Basis für die Kostenkalkulationen für die jeweiligen Verfahren verwendet. Zudem wird hierdurch ermittelt, ob in der zeitlichen Ausgestaltung der Verfahrensschritte noch Optimierungsbedarf besteht.

Die Projektsoftware dient

- der Prozesssteuerung der Verfahren und ihrer Dokumentation,
- der Ablage relevanter Verfahrensdokumente und Schriftstücke,
- als elektronisches Fristenbuch für alle Verfahrensschritte,
- als Dokumentation aller Gutachter*innen mit ihren Lebensläufen und der Verfahren, in denen sie tätig waren,
- der projektbezogenen Arbeitszeiterfassung
- und somit als Management-Informationssystem für die Leitung der ZEvA.

Die Projektsoftware wird in regelmäßigen Abständen aktualisiert und an die aktuellen Bestimmungen und Vorgaben für die jeweiligen Verfahren angepasst.

2.2 Auswahl und Vorbereitung der Gutachter*innen

Die Bestellung der Gutachter*innen erfolgt auf Vorschlag der betreuenden ZEvA-Mitarbeiter*innen durch das jeweils für den Verfahrenstyp zuständige Entscheidungsgremium. Zudem werden die zu begutachtenden Institutionen über die benannten Gutachter*innen in Kenntnis gesetzt und erhalten die Gelegenheit, ggf. Einspruch einzulegen. Ein Veto- oder Vorschlagsrecht wird den Institutionen nicht gewährt.

Die Vorbereitung der Gutachter*innen auf die gutachtergestützten Verfahren stützt sich auf verschiedene Instrumente wie Leitfäden, Handreichungen, das Vorgespräch der Begehung und die von der ZEvA angebotenen Schulungen für Gutachter*innen.

Neben einer Qualifizierung und Vorbereitung der Gutachter*innen zu Beginn einer jeden (virtuellen) Begehung wird die Qualifizierung durch zusätzliche Seminare, bzw. Webinare und Workshops sichergestellt. Pro Jahr sollen i. d. R. drei Webinare und ein Workshop in Präsenz stattfinden. Ziel ist es, dass eine Gutachter*innengruppe zu mindestens 50% aus Personen besteht, die eine Schulung der ZEvA oder anderer qualifizierter Agenturen durchlaufen oder mindestens drei Verfahren absolviert haben.



Berücksichtigt werden muss, dass die studentischen Vertretungen in der Gruppe der Gutachtenden i. d. R. über den studentischen Akkreditierungspool angefragt werden und dadurch ebenfalls eine Schulung erfahren haben und entsprechend als geschult gelten.

Mit den 2,5-stündigen Webinaren soll ein möglichst niederschwelliges Angebot für potentielle Gutachter*innen vorgehalten werden, um sich über die neuesten Vorgaben und Interpretationen von Kriterien zu informieren. Der Ablauf der Webinare sieht neben Inputpräsentationen zu den aktuellen Vorgaben immer auch ausreichend Zeit vor zum Erfahrungsaustausch hinsichtlich typischer Probleme und ihrer Lösungen in Lehre und Studium.

In den Workshops werden neben den allgemeinen Vorgaben, die in den Webinaren behandelt werden, thematische Schwerpunkte gesetzt. Dadurch, dass die Workshops sich aus einem thematischen Teil zur Akkreditierung (angelehnt an die Inhalte der Webinare) und dem jeweiligen Themenschwerpunkt (z.B. Prüfungssystem, Dualität, Joint und Double Degrees, digitale Lehre, etc.) zusammensetzen, werden die Workshops gemeinsam von den Bereichen Evaluation und Programmakkreditierung sowie externen Expert*innen durchgeführt. Die Formate sehen immer spezielle interaktive Arbeitsformen u.a. mittels Fallstudien vor, die den Teilnehmer*innen erlauben, ihre eigenen Erfahrungen einzubringen. Damit sind die Workshops für die ZEvA in dreifacher Hinsicht wertvoll: zum einen werden Gutachter*innen weiter qualifiziert, die ZEvA kann sich zu spezifischen Themen einbringen und bei den Hochschulen weiter profilieren, und zum anderen erlangt die ZEvA Hinweise zu Problemen und Erfahrungen aus einer externen Perspektive.

Die Teilnehmer*innen werden nach den Seminaren über Evaluationsfragebögen (in der digitalen Durchführung mittels des integrierten Webinar-Befragungstools) zu ihrer Zufriedenheit befragt. Diese Befragungen werden in der ZEvA zentral ausgewertet und fließen in den Prozess zur Revision der Verfahrensmethoden ein.

Für die einzelnen Verfahren erhalten die Gutachter*innen einen Leitfaden sowie eine Zusammenstellung der für das Verfahren relevanten Beschlüsse. Die ZEvA schließt mit den Gutachtern*innen Verträge ab, die ihre Aufgaben und die Prinzipien der Begutachtung erläutern und die Unbefangenheit der Gutachter*innen sicherstellen. Als Anlage zum Vertrag wird ein „Code of Conduct“ übermittelt, der das Verständnis der ZEvA von der Tätigkeit der Gutachter*innen darlegt.

Vor Vor-Ort-Begutachtungen werden die Gutachter*innen zudem durch eine interne Vorbesprechung auf das jeweilige Verfahren vorbereitet.

2.3 Jour Fixe und Klausurtagungen

Die ZEvA führt monatlich einen allgemeinen Jour Fixe durch. Die Ergebnisse werden jeweils in einem Protokoll festgehalten. Der Jour Fixe dient neben der Regelung des Dienstbetriebs insbesondere dem Erfahrungsaustausch in den Begutachtungsverfahren und der Herausbildung einer gemeinsamen Interpretation von Standards, Kriterien und Leitlinien.

Die Tagesordnung des Jour Fixe erfolgt immer nach demselben Muster:

1. To-Dos vorheriger Jour Fixes
2. Die Leitung informiert
3. Programmakkreditierung



4. Systemakkreditierung
5. Internationales
6. Evaluation
7. Zertifizierung
8. Projekte
9. Verwaltung
10. IT
11. Sonstiges

Alle zwei Wochen finden zudem ein Jour Fixe für den Bereich der Verwaltung sowie ein Jour Fixe der Geschäftsführung mit den Leitungen der einzelnen Geschäftsbereiche statt, in welchen zentrale Themen der Verwaltung und Steuerung der ZEvA besprochen werden.

Ein weiteres qualitätssicherndes Element sind die in der Regel jährlich stattfindenden internen Klausurtagungen der ZEvA. In diesen werden die Grundlagen für die strategische Ausrichtung der ZEvA in den jeweiligen Geschäftsbereichen gelegt. Zudem dienen die Klausurtagungen der Überarbeitung der einzelnen Verfahren und Musterdokumente. Die Mitarbeiter*innen erstellen vorab Arbeitspapiere für die Klausurtagungen, die sie dort zur Einführung der einzelnen Besprechungspunkte vorstellen, und sind im Anschluss für die Ergebnissicherung in ihrem jeweiligen Zuständigkeitsbereich verantwortlich.

2.4 Sitzungsvorbereitung

Die Kommissionssitzungen der jeweiligen Entscheidungsgremien (ZEKo, SEK) werden durch die Geschäftsstelle intensiv vorbereitet. Die ZEvA-Mitarbeiter*innen erstellen die Sitzungsdokumente für die Tagesordnungspunkte zu den von ihnen betreuten Verfahren. Ca. vier Wochen vor der jeweiligen Sitzung erfolgt eine Vorbesprechung der Sitzung mit dem Stiftungsvorstand, in der jedes Verfahren intensiv diskutiert und ein Beschlussvorschlag für die Sitzung erarbeitet wird. Hierdurch wird sichergestellt, dass in vergleichbaren Sachverhalten auch konsistente Entscheidungen gefällt werden.

Die Bearbeiter*innen der jeweiligen Verfahren stellen diese in der Kommissionssitzung selbst vor und können der Kommission nützliche Hintergrundinformationen zu diesen geben.

2.5 Mitzeichnungsverfahren

Für verschiedene Prozesse der ZEvA wurde ein Mitzeichnungsverfahren etabliert, das die Qualität von Dokumenten, die nach außen gegeben werden, sicherstellt.

Verträge mit den Institutionen werden von der Leitung des jeweiligen Arbeitsbereiches in Zusammenarbeit mit der Verwaltung erstellt. Diese werden von der Geschäftsführung mitgezeichnet. Zudem werden ggf. Zeitpläne mit den jeweiligen Verfahrensbearbeiter*innen abgesprochen.

Die Entscheide und Urkunden in Akkreditierungs-, Auditierungs- und Zertifizierungsverfahren werden von der Verwaltung erstellt und von den Verfahrensbetreuer*innen und der Geschäftsführung mitgezeichnet.

Bewertungsberichte werden im Sinne des „Vier-Augen-Prinzips“ qualitätsgesichert. Bewertungsberichte werden i.d.R. von den jeweiligen Bereichsleiter*innen, der Geschäftsführung oder von anderen Referent*innen gegengelesen.



Durch diese Mitzeichnungsprozesse werden mögliche Fehler in der Erstellung dieser Dokumente minimiert. Zudem wird sichergestellt, dass formalisierte Dokumente nach einem vereinheitlichten Prinzip erstellt werden.

2.6 Mitarbeiter*innengespräche, -schulung und Fortbildung

Die Geschäftsführung führt regelmäßig Mitarbeiter*innengespräche mit den Referent*innen der ZEvA. In diesen wird die Arbeit der jeweiligen Mitarbeiter*innen reflektiert und ggf. Optimierungs- und Fortbildungsbedarf ermittelt. Zudem erhalten die Mitarbeiter*innen Gelegenheit, sich durch Teilnahme an Tagungen und Workshops (bspw. Angebote des AR, der HRK oder der DeGeval) weiterzubilden. Anlassbezogen bietet die ZEvA ihren Mitarbeiter*innen auch professionelle Coachings an oder lässt ihre Prozesse der Organisationsentwicklung extern begleiten.

Neue Kolleg*innen werden durch die Leitungen des jeweiligen Arbeitsbereichs und erfahrene Mitarbeiter*innen eingearbeitet. Zudem hospitieren die neuen Mitarbeiter*innen bei Begutachtungsverfahren von erfahrenen Kolleg*innen und werden auch bei ihren ersten eigenen Verfahren begleitet.

2.7 Evaluation der Verfahren

Im Rahmen des Qualitätsmanagements werden alle Gutachter*innen und Hochschulen zum Verlauf der Akkreditierungs- und Evaluationsverfahren befragt. Die Befragung erfolgt über internetgestützte Fragebögen und wird mit dem System ‚SurveyMonkey‘ durchgeführt. Die Ergebnisse werden halbjährlich ausgewertet. Während die Referent*innen personalisierte Ergebnisberichte erhalten, um die eigene Arbeit zu reflektieren, erhalten die Bereichsleitung und Geschäftsführung jeweils auf den Geschäftsbereich aggregierte Berichte zur Einschätzung der Performance der einzelnen Bereiche. In einem definierten Prozess zur Revision der Verfahrensmethoden werden entsprechende Korrekturen und Verfahrensanpassungen erarbeitet.

Die Auswertung der Fragebögen erfolgt zentral in der Verwaltung der ZEvA. Die aggregierten Ergebnisse werden allen Mitarbeitern*innen zur Verfügung gestellt. Zusätzlich erhalten alle Verfahrensbetreuer*innen die Auswertung zu ihren eigenen Verfahren. Die Geschäftsführung erhält die Gesamtübersicht und die Einzelergebnisse und hält bei negativen Ergebnissen Rücksprache mit den betroffenen Mitarbeiter*innen. Hierbei werden ggf. Maßnahmen zur Verbesserung festgelegt.

2.8 Feedbackgespräche mit Kunden

Die ZEvA führt mit den begutachteten Institutionen anlassbezogen Feedback-Gespräche vor Ort durch. Diese können z.B. nach Abschluss einer größeren Menge an Verfahren angesetzt werden, um die allgemeine Zufriedenheit mit den Verfahren der ZEvA zu ermitteln und Vorschläge zur Verbesserung einzuholen. Die Ergebnisse werden schriftlich dokumentiert und für das allgemeine Qualitätsmanagement der ZEvA verwertet. Die Anregungen der Institutionen werden genutzt, um die Verfahren der ZEvA weiterzuentwickeln und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.



2.9 Externe Begutachtung

Die ZEvA wird regelmäßig extern begutachtet, erstmals 2000 und seither in den Jahren 2003, 2006, 2011 und 2016 durch den Akkreditierungsrat. Seit 2021 erfolgt die Begutachtung durch die European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA). In diesem Verfahren wird die Konformität der Verfahren der ZEvA mit den European Standards and Guidelines (ESG) überprüft. Zum Abschluss des Verfahrens entscheidet der Vorstand von ENQA über die Verlängerung der Mitgliedschaft der ZEvA in ENQA, und das Register-Komitee des European Quality Agency Register (EQAR) über die Verlängerung der Listung im EQAR. Die Listung im EQAR ist die Voraussetzung für die Zulassung als Akkreditierungsagentur in Deutschland sowie in Österreich und anderen europäischen Ländern. Die Begutachtung ist alle 5 Jahre zu wiederholen.



Zentrale Evaluations- und
Akkreditierungsagentur Hannover (ZEvA)
Lilienthalstraße 1
30179 Hannover

Vorsitzender des Stiftungsrats

Prof. Dr. Ulrich Teichler

Vorstand der Stiftung

Henning Schäfer (Geschäftsführer)
Prof. Dr. Katja Koch / Dr. Marion Rieken
(kommissarische wissenschaftliche Leitung)

Kontakt

Tel.: 0511 54 355 701 (Sekretariat)

Fax: 0511 54 355 999

www.zeva.org