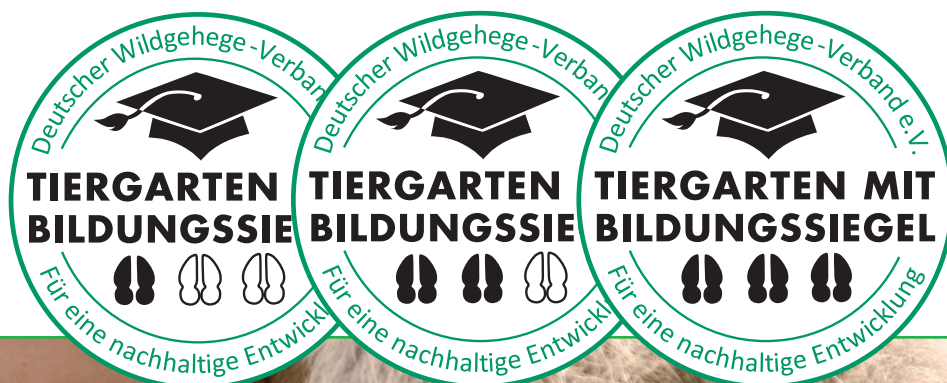




Deutscher-Wildgehege-Verband e.V.

Zertifizierungshandbuch 2017

Qualitätsoffensive Umweltbildung
Version 2.3, Stand 12. Dezember 2017



gefördert durch



Deutsche Bundesstiftung Umwelt



Impressum

Deutscher Wildgehege-Verband e. V.
Geschäftsstelle im Tierpark Sababurg
Sababurg 1
34369 Hofgeismar/Sababurg

Autoren: Götz Hendricks
(QUBIC),
Kontakt: hendricks@qubic.eu

Dr. Lars Wohlers
(KON-TIKI)
wohlers@kontiki.eu

DWV Arbeitskreis Umweltbildung
info@wildgehege-verband.de



Mitglieder des DWV-Arbeitskreises Umweltbildung und gleichzeitig DWV-Scouts Umweltbildung:

- Dr. Wolfgang Fröhlich, Wildpark Knüll - Vorsitzender des Arbeitskreises
- Renate Hofmann, Tierpark Sababurg
- Eva Hupe-Klostermeier, Wildpark Mölln
- Eva Lange, freie Biologin
- Dr. Michel Delling, Wildpark Klövensteen
- Dr. Sandy Rödde, Tierpark Sababurg
- Cornelia Tripke, Wisentgehege Springe, Niedersächsische Landesforsten
- Uwe Kunze, Renrajd Vualka
- Volker Walter, Falknerei Walter
- Kirsten Mitlacher, freie Biologin

Inhaltsverzeichnis

I. Vorwort	4
II. Anleitung für die Benutzung des Handbuchs	5
1. Bildung für nachhaltige Entwicklung (BnE) in tiergärtnerischen Einrichtungen ..	6
2. Wozu ein Qualitätssiegel?	10
3. Das DWV Qualitätskonzept.....	12
4. Schritt für Schritt zum Qualitätsmanagement.....	16
5. Zertifizierungsstufen und Grundanforderungen.....	18
5.1 DWV-Basiszertifikat Umweltbildung (Stufe I).....	19
5.2 DWV-Premiumzertifikat Umweltbildung (Stufe II)	20
5.3 DWV-Premium-Plus-Zertifikat Umweltbildung (Stufe III)	21
5.4 Kosten der Zertifizierung.....	22
6. Wie läuft die Zertifizierung ab?	23
7. Anforderungen Stufe I.....	26
8. Anforderungen Stufe II.....	27
8.1 Voraussetzung für Stufe II	27
8.2 Teilnahme an Qualifizierungsseminaren Stufe II	27
8.3 Entwicklung eines einrichtungsspezifischen Leitbildes.....	28
8.3.1 Arbeitshilfe Leitbild	28
8.4 Praxisprojekte	30
8.4.1 Arbeitshilfe Praxisprojekte.....	30
8.5 Verankerung der Qualitätsentwicklung	32
8.6 Selbstverpflichtung / Entwicklungsziel	32
8.7 Antrag zur Zertifizierung	33
9. Anforderungen Stufe III.....	34
9.1 Voraussetzung für Stufe III	34
9.2 Teilnahme an Qualifizierungsseminaren Stufe III	34
9.3 Auswertung Stufe II	35
9.4 Pädagogisches Konzept	35
9.5 Qualitätsmanagementsystem	36
9.5.1 Arbeitshilfe Führungsleitlinien	39
9.5.2 Arbeitshilfe Bedarfsermittlung und Fortbildungsplanung.....	40
9.5.3 Arbeitshilfe Entscheidungskompetenzen und -verfahren	41
9.5.4 Arbeitshilfe Kompetenzprofile	43
9.5.5 Arbeitshilfe Aufgaben-/Arbeitsplatzbeschreibung	44
9.6 Selbstverpflichtung / Entwicklungsziel	48
9.7 Antrag zur Zertifizierung	48

10. Rezertifizierung	50
10.1 Rezertifizierung Stufe I	53
10.2 Rezertifizierung Stufe II	53
10.3 Rezertifizierung Stufe III	53
11. Die DWV-Scouts	55
11.1 Was macht ein Scout?	55
11.2 Wie wird man Scout?	55
11.3 Welche Unterstützung bekommt ein Scout?	56
12. Glossar	57
III. Stichwortverzeichnis	61
IV. Anhang	62
Anhang 1: Checkliste Kriterien Umweltbildung	62
Anhang 2: Checkliste Kriterien Gästeführung	64
Anhang 3: Checkliste Kriterien Textgestaltung	66
Anhang 4: Gliederungsvorlage für Stufe II	67
Anhang 5: Gliederungsvorlage für Stufe III	71

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Abbildungen

<i>Abbildung 1</i> Von der Menagerie zum Naturschutzzentrum (nach IUDZG 1993)	6
<i>Abbildung 2</i> Die drei Stufen der Zertifizierung der Qualifizierungsoffensive Umweltbildung ...	18

Tabellen

<i>Tabelle 1</i> Übersicht Kosten Zertifizierungsstufen	22
<i>Tabelle 2</i> Übersicht Anforderungen der einzelnen Zertifizierungsstufen	23
<i>Tabelle 3</i> Übersicht Anforderungen der Rezertifizierung	50

I. Vorwort

Die Gründung des Deutschen Wildgehege-Verbandes e.V. vor nun fast 50 Jahren hatte das vorrangige Ziel, Menschen jeden Alters unsere heimische Tierwelt näher zu bringen. Aus einem Waldbesitzerverband kristallisierten sich die Wildgatterbesitzer heraus, die wiederum eine eigene Arbeitsgruppe der Besucherwildparks bildeten. Damit wurde parallel zur Verabschiedung des ersten Umweltprogramms des Bundeskabinetts und zu einer Zeit, als der *Club of Rome* 1972 „die Grenzen des Wachstums“ vorstellte, der Grundstein der Umweltbildung in unseren Wildgehegen gelegt und erstmalig in einem Verband von Tiergärten als eine primäre Aufgabe satzungsgemäß formuliert.

Im Laufe der Jahre wurde diese Arbeit auch politisch durch die Abordnung von Lehrerinnen und Lehrern aus dem direkten Schulbetrieb in die sogenannten außerschulischen Lernorte bundesweit unterstützt. Fehlende finanzielle Mittel im Bildungsbereich führten seit den 1990er Jahren in den meisten Bundesländern zu einer immer stärkeren Einschränkung dieser öffentlichen Förderung. Parallel fordert die „Agenda 21“ von Rio de Janeiro seit 1992 eine nachhaltige Entwicklung auch und gerade im Bereich der Bildung. Die EG-Zoorichtlinie aus dem Jahr 1999 wurde im Bundesnaturschutzrecht umgesetzt und verpflichtet nun alle „Zoos“ und somit auch die meisten Wildgehege zu jener nachhaltigen Bildungsarbeit, der sich bereits zahlreiche Mitglieder des Deutschen Wildgehege-Verbandes längst verpflichtet fühlten, gleichwohl damit der großen Zahl an privatwirtschaftlich geführten Mitgliedsparks eine Staatsaufgabe mit erheblicher finanzieller Belastung übertragen wurde.

Die große Chance, mit dieser Herausforderung ein Qualitätsmerkmal für anspruchsvolle Tiergärtnerei und begeisterungsfähige Umweltbildung zu erzielen, hat der Verband frühzeitig erkannt und nach einer umfangreichen Evaluation seit dem Jahre 2004 den Weg der konkreten Umsetzung eingeschlagen.

Mit dem nun vorliegenden Zertifizierungshandbuch ist es den Autoren um den Arbeitskreis Umweltbildung des DWV e.V. mit seinen Partnern Dr. Lars Wohlers und Götz Hendricks gelungen, einen Leitfaden zu entwickeln, der in dieser Form in der Tiergärtnerei einmalig ist und in besonderer Weise formelle und informelle Umweltbildung mit den wesentlichen Zügen eines Qualitätsmanagements verknüpft. Als UN-Dekade-Projekt erhielt die Umweltbildungsinitiative bereits 2008 internationale Beachtung, 2014 findet sie in „EU Zoos Directive - Good-Practices Document“ besondere Beachtung auf europäischer Ebene. Die informelle Bildung findet erstmals nachhaltige Akzeptanz.

Dieser Leitfaden versteht sich nicht als statisches Element, sondern soll sich vielmehr dem Wandel von Natur und Umwelt, Bildung und Gesellschaft im Laufe der Jahre anpassen und somit auch eine nachhaltige Zertifizierung begleiten.

Als Bundesverband erhebt der Deutsche Wildgehege-Verband auch den Anspruch, eine bundesweit einheitliche Zertifizierung voranzutreiben, die jedem Gast unserer teilnehmenden Einrichtungen versichert, ein besonderes, begeisterungsfähiges und auf die Bedürfnisse seiner Besucher ausgerichtetes Angebot zu erhalten.

Die jeweils gepflegten Tiere stehen im Mittelpunkt der Betrachtung, ihre bestmögliche Haltung versteht sich von selbst.

Dies bundesweit zu kommunizieren wird Aufgabe des Verbandes, seiner aktiven Mitstreiter und der zertifizierten Einrichtungen selbst in naher Zukunft sein.

Durch die dankenswerth hohe finanzielle Unterstützung seitens der Deutschen Bundesstiftung Umwelt DBU konnte der Grundstein gelegt werden. Die kontinuierliche Fortführung dieser Aufgabe ist erklärtes Ziel des Deutschen Wildgehege-Verbandes.

Eckhard Wiesenthal

Vorsitzender des Deutschen Wildgehege-Verbandes e.V.

Januar 2017

II. Anleitung für die Benutzung des Handbuchs

Dieses Handbuch ist im Rahmen des Projekts „Qualifizierungsoffensive Umweltbildung“ des DWV e.V. entstanden. Das Handbuch muss nicht von Anfang bis Ende durchgearbeitet werden. Es ist als Arbeitsmittel gedacht, in dem nach Bedarf nachgeschlagen werden kann. Dazu dienen die ausführliche Inhaltsangabe und ein Stichwortverzeichnis am Schluss.

Das Handbuch wird als PDF-Datei zur Verfügung gestellt. In der elektronischen Version kann vom Inhaltsverzeichnis sowie bei angegebenen Seiten- oder Querverweisen direkt zum entsprechenden Text gesprungen werden.

Wenn Sie die Qualifizierungen der Stufe I bereits absolviert haben, können Sie im Abschnitt „Zertifizierungsstufen und Grundanforderungen“ (ab Seite 18) die Einzelheiten des Verfahrens, der drei Stufen und die Beschreibung der Anforderungen nachschlagen.

Wenn Sie sich bereits im Umsetzungsprozess befinden, oder gerade damit beginnen, lesen Sie zuerst das Kapitel „Schritt für Schritt zum Qualitätsmanagement“ (ab Seite 16) und die Beschreibungen der für Sie zutreffenden Anforderungen (ab Seite 26). Nutzen Sie unbedingt auch die jeweiligen Arbeitshilfen.

Für konkrete Einzelfragen benutzen Sie am besten das Stichwortverzeichnis.

Diese Kriterien gelten ab Antragstellung 2018

1. Bildung für nachhaltige Entwicklung (BnE) in tiergärtnerischen Einrichtungen

Hinweis: Die ausführlichen Quellenangaben finden Sie am Schluss dieses Kapitels.

Der eigene Anspruch an eine zukunftsfähige Tierhaltung hat sich sowohl bei den Zoos als auch bei den Wildparks völlig neu ausgerichtet.

Das bedeutet, dass Themen wie Natur- und Umweltschutz zentrales Kommunikationsziel sind und es bei der Präsentation der Tiere insbesondere um die Darstellung ökologischer Zusammenhänge geht (siehe Abbildung 1). Dies können vor allem Wildparks in ihren weitläufigen Arealen mit naturnahen Lebensraumausschnitten hervorragend umsetzen.

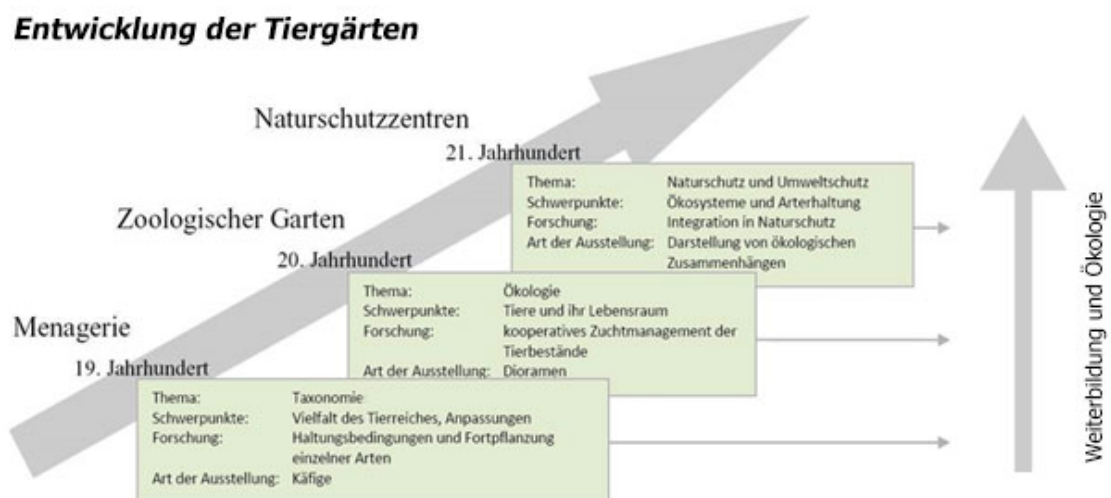


Abbildung 1 Von der Menagerie zum Naturschutzzentrum (nach IUDZG 1993)

In unserem Deutschen Wildgehege-Verband verzeichnen wir bis 2016 einen Besucheranstieg auf 13 Millionen Besuchern. Die klassischen, bildungsorientierten Wildparks fokussieren sich mehr denn je sehr stark auf die Ökologie, die Lehre von den Wechselwirkungen in der belebten und unbelebten Natur und sehen dies als eine ihrer wichtigsten Aufgaben für den Naturschutz.

Durch diese Entwicklung wird in tiergärtnerischen Einrichtungen der Umweltbildung bzw. der Bildung für eine nachhaltige Entwicklung (BnE) eine immer größer werdende Bedeutung zugeschrieben: Der Deutsche Wildgehege-Verband hat dazu die hier beschriebene „Qualifizierungsoffensive Umweltbildung“ ins Leben gerufen.

Nach der Umweltbildung, mit Wurzeln in den 1970er Jahren, ist seit rund 20 Jahren BnE in den Vordergrund der weltweiten Bildungsdebatte gerückt: Gefordert wurde dies erstmals verstärkt 1992 im Rahmen der Rio-Konferenz, genauer in Kapitel 36 der Agenda 21. In der Folge wurde im Jahre 2005 die Weltdekade „Bildung für eine nachhaltige Entwicklung“ von der UNESCO ausgerufen.

„Bildung für nachhaltige Entwicklung vermittelt Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen nachhaltiges Denken und Handeln. Sie versetzt Menschen in die Lage, Entscheidungen

für die Zukunft zu treffen und dabei abzuschätzen, wie sich das eigene Handeln auf künftige Generationen oder das Leben in anderen Weltregionen auswirkt.“ (DUK 2011).

Ziel von BnE ist die Vermittlung von Gestaltungskompetenz, die beschrieben wird als

„das nach vorne weisende Vermögen, die Zukunft von Sozietäten, in denen man lebt, in aktiver Teilnahme im Sinne nachhaltiger Entwicklung modifizieren und modellieren zu können“ (de Haan & Harenberg 1999, S. 62).

Bildungsangebote tiergärtnerischer Einrichtungen stellen Nachhaltigkeit klar in den Fokus.

Die bekannte Bildungswissenschaftlerin Ute Stoltenberg betont den wichtigen Beitrag, den außerschulische Lernorte wie tiergärtnerische Einrichtungen zu BnE leisten können. Themen würden eher als „Lebensthemen“, nicht als Unterrichtsstoff wahrgenommen und durch aktive Teilhabe könne der Bezug zu Alltag, Wünschen und Interessen der Kinder und Jugendlichen geschaffen werden (2010).

Tiergärtnerische Einrichtungen sind dabei nicht nur Orte non-formalen (außerschulischen) Lernens für Schulgruppen, sondern auch Orte informellen Lernens. Das bedeutet, dass die Gäste in der Regel in ihrer Freizeit kommen, wobei „Lernen“ im klassischen Sinne nicht das primäre Ziel des Besuchs ist. Deswegen müssen Inhalte „im Nebenbei“ vermittelt werden. Für tiergärtnerische Einrichtungen bedeutet dies in Bezug auf Nachhaltigkeit u. a., dass die Lebensbedingungen der Tiere einen Eindruck von ihrem natürlichen Umfeld geben und dass den unterschiedlichen Lebensformen Respekt gezollt wird. Die Botschaft, wie ein Tier lebt und somit auch, was es zum Leben benötigt und der Bezug zu unserem Verhalten ist zentral (Stoltenberg 2010).

Informelles Lernen findet nicht nur in Urlaub und Freizeit, also bei den Besuchern statt. Die Arbeitsgruppe „Informelles Lernen“ der UN-Weltdekade für BnE führt weitere Bereiche auf, wie „Arbeitsweltliches Lernen“, „Bürgerschaftliches Engagement“ und „Lernen in der Regionalentwicklung“ (AG Informelles Lernen 2006). Für tiergärtnerische Einrichtungen bedeutet dieses, dass auch die Mitarbeiter und/oder freiwilligen Helfer, eben informell, am Lernprozess teilnehmen, beispielsweise bei der Beschäftigung mit seltenen Nutztierassen oder bei Kooperationen mit lokalen Bildungseinrichtungen, durch die win-win-Situationen entstehen und die regionale Entwicklung gefördert wird.

Was bedeutet nun die verstärkte Umsetzung von BnE in tiergärtnerischen Einrichtungen inhaltlich? Tiergärtnerische Einrichtungen vermitteln eine faszinierende Tiernähe, die die Aufmerksamkeit der großen und kleinen Besucher gezielt steigert. Auf dieser Ebene können Lebensraumfunktion, Ökosysteme und die Wechselbeziehungen mit unserer Tierwelt kommuniziert werden. Mit diesem Ziel erreichte der DWV e.V. zu Beginn seiner Qualifizierungsoffensive bereits den Status als UN-Dekade-Projekt für BNE 2008.

Bildungsangebote können Faszination für die Natur und Umwelt, sowie Interesse an Lebensräumen, Ökosystemen und ökologischen Zusammenhängen wecken. Dieser Kontakt zur direkten Natur kann über emotionale Bindungen die Wahrnehmung der Natur beeinflussen.

Stoltenberg (2010) hebt vor allem das Thema Biodiversität als zentral für tiergärtnerische Einrichtungen hervor. Der Erhalt von Biodiversität ist wichtiger Bestandteil einer nachhalti-

gen Entwicklung. So haben die Vereinten Nationen die „Dekade der Biologischen Vielfalt“ ausgerufen (2011-2020). Anhand einer Vielfalt von auch heimischen Tierarten haben tiergärtnerische Einrichtungen die Möglichkeit, den Zusammenhang zwischen Lebensweise und Lebensraum zu verdeutlichen, die Verbindung zu kulturellen Einflüssen zu ziehen und natürlich einen aktiven Beitrag zum Erhalt gefährdeter Arten zu leisten (ebd.). Neben dem großen Potenzial, durch Zurschaustellung einer faszinierenden Tierwelt Besucher zu begeistern, gibt es entsprechend dem Konzept von BnE auch vielfältige Anknüpfungspunkte zu wirtschaftlichen, sozialen und kulturellen Aspekten (Simon & Pyhel 2010). Die gesellschaftliche Akzeptanz ist demnach nicht nur von der Präsentation unserer Tier- und Pflanzenwelt abhängig, sondern bedarf einer ganzheitlichen Naturbildung, die die ethischen und natürlichen Aspekte miteinander verbindet.



Quellen:

Hinweis: Die Internetlinks kopieren Sie am besten in Ihren Browser. Beachten Sie bitte die Zeilenumbrüche.

AG Informelles Lernen (26.11.2006): Grundlagenpapier. Unter: http://www.bne-portal.de/coremedia/generator/unesco/de/02__UN-Dekade_20BNE/02__UN__Dekade__Deutschland/06__Gremien_20der_20UN-Dekade/05__Die_20Arbeitsgruppen/AG_20Informelles_20Lernen.html
Stand: 21.6.2011.

De Haan, Gerhard & Harenberg, Dorothee (1999): Bildung für eine nachhaltige Entwicklung. Gutachten zum Programm, Heft 72. Hrsg. von der Bund- Länder- Kommission für Bildungsplanung und Forschungsförderung (BLK). Bonn.

Deutsche UNESCO-Kommission e.V. (DUK) (2011); Was ist Bildung für nachhaltige Entwicklung? Unter: http://bne-portal.de/coremedia/generator/unesco/de/02__UN-Dekade_20BNE/01__Was_20ist_20BNE/Was_20ist_20BNE_3F.html
Stand: 21.6.2011.

Philips, Lothar (2010): Die neue EAZA Conservation Education Strategy. In: Zoopädagogik aktuell Nr. 25, Dez. 2010, S. 51.

Simon, Lisa & Pyhel, Thomas (2010): Umweltbildung – tierisch gut! – ein Praxisleitfaden für Schule, Zoo und Co. Oekom Verlag, München.

Stoltenberg, Ute Prof. Dr. (2010): Der Zoo in einer Bildung für eine nachhaltige Entwicklung. In: Simon, Lisa & Pyhel, Thomas: Umweltbildung – tierisch gut! – ein Praxisleitfaden für Schule, Zoo und Co. Oekom Verlag, München, S. 20-23.

The World Zoo Organisation (IUDZG) (1993): The World Zoo Conservation Strategy. Deutsche Ausgabe (1997, Verband deutschsprachiger Zoopädagogen): Die Welt-Zoo-Naturschutzstrategie, Seite 15.

2. Wozu ein Qualitätssiegel?

„Wir sind doch gut, das zeigen unsere Gästezahlen. Und wir arbeiten auch ohne Siegel daran, besser zu werden“. So oder so ähnlich denken viele, wenn sie erstmals mit dem DWV-Qualitätssiegel konfrontiert werden. Wozu dann der Aufwand, ein Qualitätssiegel verliehen zu bekommen?

Sind wir gut? – Was heißt gut?

Zuerst der wichtigste Gedanke, wenn es um Qualitätsentwicklung, -sicherung und -management geht: Qualität an sich bezeichnet die Eigenschaften von Sachen und Dienstleistungen, ohne jedes Werturteil. Ein Urteil kommt erst durch den Gebrauch einer Sache oder die Nutzung einer Dienstleistung zustande, und es stammt von Nutzern, Kunden, Besuchern, etc. Ein Beispiel: Jede Apfelsorte hat bestimmte Eigenschaften. Das ist die Qualität einer jeden Sorte. Ob sie dem Konsumenten schmeckt, entscheidet nur er (oder sie). Ein süßer Apfel ist also nicht besser als ein saurer. Wenn ich als Obsthändler aber Kunden habe, die süße Äpfel bevorzugen, ist das für meine Anbaustrategie ein Qualitätsmerkmal, das ich berücksichtigen sollte.

Wenn wir darüber nachdenken, ob wir „gut“ sind (oder „gut genug“?), dann kommt es darauf an, zwei Dinge mit einander in Verbindung zu bringen, nämlich einerseits das Anliegen, das ich vermitteln möchte und andererseits das Interesse / Bedürfnis der Menschen, die mein Angebot annehmen. Gäste tun das aber nur dann dauerhaft, wenn sie ihre Bedürfnisse auch befriedigen können. Niemand wird zu einem Frisör gehen, der ihm die Haare immer nur so schneidet, wie er es schön findet, dessen Geschmack einem aber nicht zusagt...

Aus dieser Grundüberlegung ergibt sich zweierlei:

1. Ich muss möglichst genau herausfinden, was meine Gäste wünschen und erwarten.
2. Ich muss dafür sorgen, dass meine Botschaft in einer Art und Weise „rüberkommt“, dass sie von den Gästen akzeptiert und verstanden wird.

Dazu muss ich mein Angebot so gestalten, dass es den Gästen und ihren Erwartungen entgegenkommt (wir sprechen dann von einem attraktiven Angebot). Dazu muss ich aber auch dafür sorgen, dass meine Bemühungen, den Gästen etwas zu vermitteln, „schmecken“.

Dieses Problem zu lösen ist das Anliegen moderner Umweltbildung.

Das Qualitätssiegel hilft dabei, die vorhandenen Angebote und Möglichkeiten so weiter zu entwickeln, dass den genannten Anforderungen Genüge getan wird.

Es hilft deshalb, weil es Lernangebote, mit denen zu diesem Thema Wissen und Handlungskompetenz erworben werden, verbindet mit Anforderungen, deren Erfüllung wichtige Schritte ermöglicht, um in der eigenen Einrichtung voranzukommen. So muss man sich genaue Gedanken darüber machen, wie die Vermittlung der Botschaft einer Einrichtung gestaltet werden kann, dass sie Interesse weckt und einen Lernprozess bei den Gästen anregt. Andere Anforderungen des Qualitätssiegels helfen bei der Weiterentwicklung der einrich-

tungsinternen Abläufe und schaffen Klarheit für alle Beteiligten, etwa wenn es um Entscheidungen und Verantwortlichkeiten geht.

Über diesen Weg erreichen wir, dass alle Einrichtungen, die an der Zertifizierung teilnehmen, sich Gedanken machen müssen, wie sie sinnvoll verschiedene Aspekte ihrer Qualität, zum Beispiel die Besucherführung, meistern.

Die Qualität des Angebots sichtbar machen.

Doch das ist nur eine Seite der Medaille. Die andere Seite ist einfach die, dass alles Bemühen nichts nutzt, wenn die Gäste es nicht bemerken. Dabei ist eine Erkenntnis aus der Forschung wichtig: Menschen, die sich mit dem Gedanken tragen, eine Einrichtung erstmals zu besuchen, entscheiden sich dafür auf der Basis von Informationen, die sie zur Verfügung haben, *bevor* sie kommen. Und wenn sie bereits einmal da waren, kommen sie nur wieder, wenn sie zufrieden gestellt wurden.

Deshalb ist ein unverzichtbarer Bestandteil von Qualitätsarbeit, diese nach außen sichtbar zu machen. Das Siegel ist ein gutes Mittel dafür, übrigens auch gegenüber Instanzen, die Ihre Einrichtung finanziell unterstützen.

Damit das Siegel diese Wirkung entfalten kann, muss es ernst genommen werden können und einen Wert darstellen. Deshalb erfolgt eine Überprüfung der Erfüllung der Anforderungen durch Fachleute aus anderen Einrichtungen. Sie urteilen nicht willkürlich, sondern richten sich an klar definierten Kriterien aus, die im Rahmen des Projekts „Qualifizierungsoffensive Umweltbildung“ des DWV e.V. von Teilnehmerinnen und Teilnehmern aus interessierten Einrichtungen mit entwickelt worden sind.

Das Verfahren ist in drei Stufen aufgebaut, sodass Sie Ihre Einrichtung je nach Möglichkeit und Größe angemessen zertifizieren lassen können. In der Stufe I genügt die Teilnahme an Qualifizierungsangeboten, um nachhaltige Umweltbildung in Ihrer Einrichtung weiter zu entwickeln. In der Stufe II erfolgt – nach weiteren Fortbildungen – erstmals eine externe Begutachtung. In der Stufe III sind die Anforderungen, die für die Erlangung eines Zertifikats erfüllt werden müssen, umfangreicher. Sie können sich also entscheiden, welche Stufe für Ihre Einrichtung sinnvoll ist, allerdings müssen Sie für eine höhere Stufe die vorhergehenden bewältigt haben.

Der DWV geht davon aus, dass das Zertifizierungsverfahren seine Wirkung in der Öffentlichkeit und bei den Zuschussgebern entfalten wird. Künftig werden Gehege, die zertifiziert sind, einen klaren Vorteil gegenüber nicht zertifizierten Einrichtungen haben.

Wenn dann Gäste kommen, weil sie dem Zertifikat vertrauen, und gehen mit dem Gefühl, etwas erlebt zu haben und einen anderen Blick auf die Natur und die Wildtiere in unserer Umwelt gewonnen zu haben, ist das Ziel des Projekts erreicht.

3. Das DWV Qualitätskonzept

Das Qualitätssiegel des DWV lebt durch die Bewertungskriterien, die im Verlauf des Projekts „Qualifizierungsoffensive Umweltbildung“ weitgehend gemeinsam mit den Teilnehmenden der Zertifizierungsstufen entwickelt und abgestimmt wurden. Auf diese Weise war für alle Interessierten eine intensive Beteiligungsmöglichkeit gegeben.

Die Kriterien sollen einen einheitlichen Rahmen zur Bewertung und Zertifizierung bieten, ohne dabei alles gleich zu machen: Jede Einrichtung muss sich im Rahmen ihrer Qualitätsentwicklung unter anderem mit den Themen Image, Botschaft, Willkommen und Orientierung befassen und sich dabei mit den nachfolgend dargestellten Kriterien auseinandersetzen. Auf dieser Grundlage kann und soll dann jeder Park beispielsweise ein individuelles Image, einrichtungsspezifische Botschaften oder Willkommens- und Orientierungssituationen entwickeln.

Auf diese Weise ist jedem Tiergehege sein ganz eigener Freiraum hinsichtlich der Entwicklung kreativer und budgetgerechter Methoden gewährleistet, während dennoch ein Kanon abgestimmter Qualitätskriterien transparent für alle Beteiligten ist.

Die Kriterien sind einerseits verbindlich, andererseits durch Vorstand und den Arbeitskreis Umweltbildung an künftige Entwicklungen anpassbar, d.h. es handelt sich um ein konkretes, aber langfristig auch flexibles Instrument.

Die Bewertungskriterien bilden das Gerüst für künftige Umweltbildungsmaßnahmen in den zertifizierten DWV-Einrichtungen auch im weiteren Sinne. So spiegelt auch der Aufbau der dreistufigen Qualifizierung den Grundgedanken des Projektes wieder, nach dem sich die Management-Instrumente, welche in Stufe II und III vorgestellt werden, an den Kriterien der Umweltbildung orientieren. Um dem umfassenden Bildungsauftrag gerecht zu werden, der in den letzten Jahren verstärkt auch an tiergärtnerische Einrichtungen herangetragen wurde, ist ein Paradigmenwechsel notwendig, wonach sich das Management künftig stärker an den Erfordernissen der Bildung zu orientieren hat und nicht umgekehrt.

Gemeinsame Kriterien informeller und formeller Umweltbildung

Zu diesen Kriterien liegt eine Checkliste vor, die im Anhang als Vorlage zur Verfügung steht (siehe Seite 62).

- Die sachlichen, emotionalen und handlungsorientierten Ziele der Einrichtung bzw. des jeweiligen Angebotes sind schriftlich klar definiert und relevant. In diesem Sinne macht eine ganzheitliche Planung von Ankunft bis Abfahrt auf den Ebenen Kopf, Herz & Hand den Besuch zu einem besonderen Erlebnis.
- Botschaften und eventuelle Unterbotschaften sind klar und relevant formuliert und fassen die Aussage der Einrichtung insgesamt bzw. des Faltblatts, der Gästeführung, etc. gut zusammen.
- Gäste werden eindeutig durch Atmosphäre und Ambiente willkommen geheißen.

- Die Gäste erhalten zu Beginn des Besuchs eine eindeutige inhaltliche, räumliche und zeitliche Orientierung.
- Besucherbedürfnisse nach Sinneseindrücken und Anregungen werden erfüllt.
- Aktuelle Themen, zumal aus den Bereichen von Nachhaltigkeit, Natur- und Umweltschutz, werden aktiv aufgegriffen und für die Gäste präsent gemacht.
- Informationen werden aktuell gehalten und sind fachlich richtig.
- Die Einrichtung und ihre Mitarbeiter bemühen sich darum, im Sinne der Einrichtungsziele als Vorbilder zu wirken.
- Vermittlungskriterien sind formuliert, wie z. B. lernen durch Forschen, reichhaltige Anschauungsobjekte, mehr teilen & tun statt reden & zeigen, belohnen und bestärken oder Naturerfahrungseinheiten (wenn inhaltlich passend)
- Infrastrukturkriterien, wie Erst-Hilfe-Kasten (muss) sowie Essens- und Picknickmöglichkeiten, Schutz vor Regen oder WC/Wickelraum (kann) sind erfüllt

Zusätzliche Kriterien für formelle Umweltbildung mit Schulklassen

- Lehrauftrag & Ziele des Programms werden in Absprache mit entsprechenden Fachkräften, meist den Lehrkräften, festgelegt.
- Vor- & Nachbereitungsmaterialien stehen zur Verfügung.



DWV-Kriterien Gästeführungen

Zu diesen Kriterien liegt eine Checkliste vor, die im Anhang als Vorlage zur Verfügung steht (siehe Seite 64).

- Die Betreuer zeigen Authentizität, Echtheit & Motivation.
- Der Mitarbeiter ist passend und erkennbar gekleidet (z. B. durch Corporate Design Kleidung)
- Der Umgang mit den Gästen ist wertschätzend.
- Gäste werden willkommen geheißen und verabschiedet.
- Die Teilnehmer erhalten eine inhaltliche, räumliche und zeitliche Orientierung.
- Die Ziele der Führung auf den Ebenen von Kopf, Herz und Hand sind schriftlich formuliert.
- Interaktivität: die Gruppe wird durch direkte Ansprache und über möglichst viele Sinne ansprechende Aktivitäten einbezogen.
- Die Präsentation ist interessant und unterhaltsam (z. B. durch Spannung, Witz, Anekdoten, Bezüge zum Gast, Aufgaben).
- Fragen werden vor der Gruppe aufgegriffen und beantwortet.
- Der Gästeführer ist, soweit möglich, gut sichtbar.
- Die Rhetorik ist angepasst.
- Rückmeldemöglichkeiten sind vorhanden.



DWV-Kriterien Textgestaltung

Zu diesen Kriterien liegt eine Checkliste vor, die im Anhang als Vorlage zur Verfügung steht (siehe Seite 66).

- Die Struktur des Textes ist klar.
- Zu Beginn des Textes findet sich eine klare Botschaft (z. B. verbunden mit Titel oder Untertitel).
- Das Layout ist leserfreundlich.
- Leserlichkeit wird gefördert durch:
 - passende Buchstabengrößen (s. Workshop-Unterlage)
 - Sätze umfassen durchschnittlich maximal 12 Wörter
 - Vermeidung von durchgängiger Großschreibung
 - bei längeren Texten Aufteilung in Blöcke
 - Tafeltexte sind insgesamt nicht länger als 150 Wörter
- Es werden einfache Wörter verwendet. Wenn Fachausdrücke unvermeidlich sind, werden sie verständlich erläutert.
- Illustrierende Abbildungen zu den Kernaussagen sind vorhanden.
- Der Text ist unterhaltsam, z. B. durch:
 - Direkte Ansprache des Lesers (z. B. durch Fragen)
 - Verwendung aktiver Verben
 - Perspektivwechsel
 - Analogien
 - Beispiele
 - Personifizierungen
- Arten- und Naturschutzprojekte werden, wo sinnvoll, erwähnt.
- Soweit möglich wird das Corporate Design der Einrichtung verwandt (Logo, Typographie, Gestaltungsrichtlinien, etc. der Einrichtung).
- Der Text ist fehlerfrei und fachlich richtig.



4. Schritt für Schritt zum Qualitätsmanagement

Die Grundidee des DWV-Qualitätssiegels in allen drei Stufen ist es, in den Einrichtungen eine nachhaltige Umweltbildung zu entwickeln und zu verbessern. Wird diese Aufgabe ernsthaft umgesetzt, muss man zwangsläufig über die „reine“ Bildungsarbeit hinaus denken und zum Beispiel betriebliche Abläufe in den Blick nehmen.

Den Rahmen für diesen erweiterten Blick liefert das Qualitätsmanagement, das mit der Zertifizierung nach den Stufen II und III des DWV-Qualitätssiegels in zunehmender Ausführlichkeit nachgewiesen werden muss.

Um ein einrichtungsspezifisches Qualitätsmanagement aufzubauen, die Anforderungen sicher zu erfüllen und damit erfolgreich zertifiziert zu werden, geht man am Besten wie folgt vor:

1. Lesen Sie sorgfältig dieses Handbuch durch und notieren Sie sich Punkte, die Ihnen unklar geblieben sind.
2. Klären Sie innerhalb Ihrer Organisation, ob es bereits eine grundsätzliche Entscheidung für die Teilnahme am DWV-Qualitätssiegel getroffen wurde. Sind Sie nicht Entscheidungsträger, wenden Sie sich an die oberste Leitung Ihrer Organisation. Sind Sie diese Leitung, führen Sie eine tragfähige Entscheidung herbei nach den Regeln, die in Ihrer Organisation üblich sind.
3. Suchen Sie sich mindestens eine/n Mitstreiter/in, um das Vorhaben gemeinsam voran zu treiben.
4. Entwickeln Sie einen Arbeitsplan, der alle drei Stufen des Siegels umfasst. Berücksichtigen Sie, dass die Stufe II und Stufe III einige Zeit an Vorbereitung benötigt. Beginnen Sie daher rechtzeitig. Sie müssen die Anforderungen der Stufe II spätestens zwei Jahre nach Abschluss der Stufe I erfüllt haben. Für die Erfüllung der Anforderungen nach Stufe III haben Sie bis zu vier Jahren Zeit – so lange gilt das Zertifikat der Stufe II. Wenn Sie nicht die nächst höhere Stufe anstreben oder mehr Zeit zu deren Ausarbeitung brauchen, dann können Sie sich vor Ablauf Ihres Zertifikates in allen Stufen auch rezertifizieren lassen.
5. Die eigenen Ausarbeitungen in Richtung auf ein Qualitätsmanagementsystem beginnen mit den Anforderungen der Stufe II. Starten Sie mit dem Leitbild und möglichst früh mit der Umsetzung von Umweltbildungsprojekten. Zu diesen Anforderungen folgen Sie den Erläuterungen im Handbuch und nutzen Sie die Arbeitshilfen, insbesondere die Gliederungsvorlage für die einzureichenden Unterlagen, die Sie im Anhang dieses Handbuchs finden.
6. Richten Sie einen festen Qualitätszirkel (oder Arbeitskreis, oder ähnliches) ein, der von der Anzahl der Aktiven der Größe Ihrer Organisation entspricht:
 - a. Minimum sind zwei Personen (z. B. Leitung und Qualitätsbeauftragte).
 - b. Haben Sie mehrere Abteilungen, sollte jede Abteilung mit einer Person vertreten sein.
 - c. Als Obergrenze empfehlen wir 5 Personen.
 - d. Die/der Qualitätsbeauftragte sollte auf jeden Fall dabei sein und die Arbeit koordinieren.

7. Arbeiten Sie die Anforderungen nacheinander ab. Insbesondere Ihre Praxisprojekte (Stufe II) brauchen Zeit und binden Personal. Dokumentieren Sie Ihre Ergebnisse zeitnah. Beginnen Sie stets damit, die Arbeitshilfen zu studieren. Sollten Sie im Zweifel sein, wie die Arbeitshilfen zu verstehen sind, wenden Sie sich an den Arbeitskreis Umweltbildung des DWV (über DWV-Geschäftsstelle).
8. Die Anforderungen der Stufe III verlangen mehr Aufmerksamkeit und in der Regel auch Entscheidungen der Leitung. Denken Sie daran, dass die Erfüllung der Anforderungen der Stufe III zu Ihrer Organisation passen muss, damit die getroffenen Maßnahmen auch ihre Wirkung entfalten. In den einschlägigen Arbeitshilfen wird darauf ebenfalls hingewiesen.
9. Wenn Sie sich „fit“ fühlen für die Zertifizierung nach Stufe II stellen Sie alle Unterlagen zusammen und richten Sie sich nach der Gliederungsvorlage. Prüfen Sie vor dem Abschicken an die DWV-Geschäftsstelle noch einmal, ob Ihre Unterlagen den Anforderungen genügen.
10. Das Gleiche gilt für die Stufe III. Bedenken Sie, dass bei der Zertifizierung nach Stufe III ein Besuch der DWV-Scouts¹ in Ihrer Einrichtung stattfinden wird. Sorgen Sie rechtzeitig dafür, dass alle Dokumente und sonstigen Nachweise griffbereit und zugänglich sind.

Der Sinn eines Qualitätsmanagementsystems besteht jedoch nicht in der bloßen Erfüllung von Anforderungen. Das Zertifizierungsverfahren dient lediglich dazu, das Vorhandensein eines funktionierenden Qualitätsmanagementsystems nachzuweisen, damit Sie Ihr Qualitätsniveau nach außen dokumentieren können.

Wirklich wichtig ist, dass Sie im Zuge der Erarbeitung Ihres einrichtungsspezifischen Systems ein Instrumentarium entwickeln, dass Ihnen bei der Steuerung und Leitung der Einrichtung nützlich ist, um Ihre Ansprüche an Qualität und Umweltbildung umzusetzen.



¹ Über die DWV-Scouts, ihre Aufgaben und ihre Ausbildung erfahren Sie mehr ab Seite 56.

5. Zertifizierungsstufen und Grundanforderungen

Wie in den vorherigen Kapiteln bereits ausgeführt, geht es beim Qualitätssiegel Umweltbildung vor allem anderen um das inhaltliche Qualitätsniveau der Umweltbildung und der Bildung für nachhaltige Entwicklung in den Einrichtungen.

Das Zertifizierungsverfahren ist hierbei nur ein Mittel zum Zweck. Es hat den Sinn,

- die Einrichtungen bei ihrer Qualitätsentwicklung mit dem Qualitätskonzept des DWV inhaltlich zu unterstützen,
- mit praxisnahen Anforderungen die Einrichtungen zu motivieren, wesentliche Aspekte ihrer Qualität systematisch, d. h. geplant zu überprüfen und nach ihren Bedürfnissen weiter zu entwickeln,
- mit der externen Überprüfung in den Stufen II und III einen Nachweis ihrer Qualitätsbemühungen nach Außen zur Verfügung zu stellen, und
- die Nachhaltigkeit der Qualitätsarbeit sicherzustellen.

Die Zertifizierung bezieht sich auf die Einrichtung selbst, es handelt sich also um ein Organisationszertifikat und nicht um eine Zertifizierung der Personen, die an Weiterbildungen usw. teilgenommen haben. Damit soll ein Anreiz gesetzt werden, die erworbenen Kenntnisse und Kompetenzen auch tatsächlich umzusetzen, also im Ergebnis die Einrichtung als solche zu verbessern. Ein eventueller Wechsel der Kompetenzträger, etwa durch Ausscheiden aus der Einrichtung, wird durch die Anforderung einer kontinuierlichen Weiterbildung kompensiert (vgl. Seite 50).

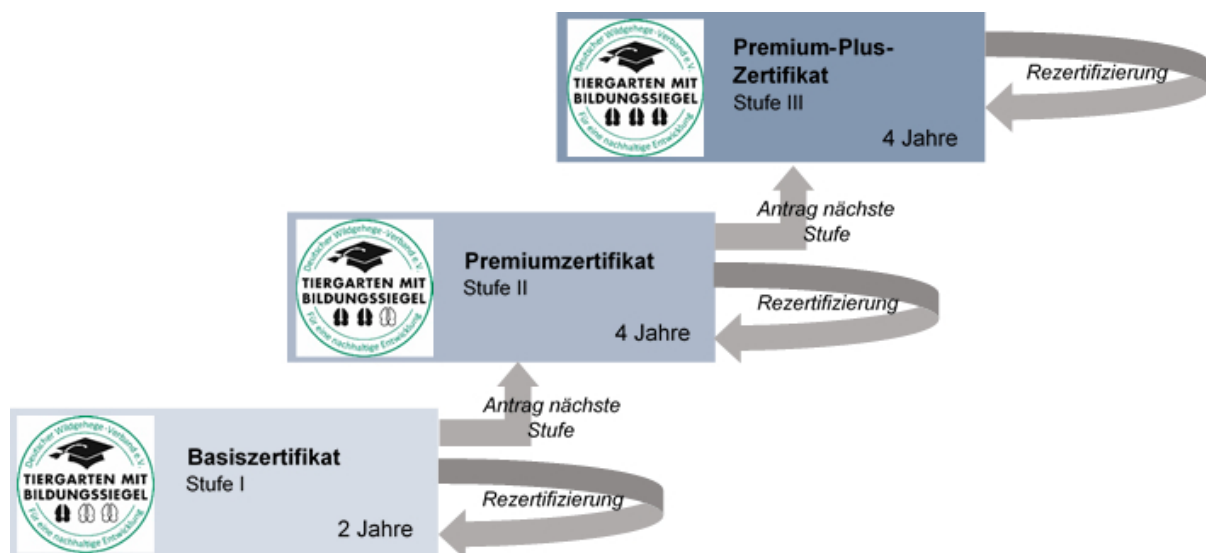


Abbildung 2 Die drei Stufen der Zertifizierung der Qualifizierungsoffensive Umweltbildung

Das Qualitätssiegel Umweltbildung bietet drei Stufen der Zertifizierung (Abbildung 2), die sich in den Anforderungen unterscheiden: Die nächsthöhere Stufe stellt jeweils erweiterte Anforderungen an die Einrichtung – vom Nachweis grundlegender Qualifizierung für Um-

weltbildung bis zum ausgearbeiteten Qualitätsmanagement. Damit berücksichtigt das Qualitätsmodell die unterschiedlichen Ausgangsbedingungen der Mitgliedseinrichtungen.

Ab Stufe II erfolgt die Zertifizierung nach einer externen Überprüfung durch Fachkolleginnen und -kollegen², den DWV-Scouts. Die Dokumentenprüfungen sind gesondert hinsichtlich Inhalt und Ablauf festgelegt. Informationen dazu finden Sie weiter unten in diesem Kapitel.

Im Folgenden werden die drei Stufen beschrieben. Die darin benannten Anforderungen werden in den Kapiteln 7 bis 9 (ab Seite 26) ausführlich dargestellt. Ergänzend werden zu den einzelnen Anforderungen in den jeweiligen Unterkapiteln Arbeitshilfen angeboten.

5.1 DWV-Basiszertifikat Umweltbildung (Stufe I)

Für die Verleihung des Basiszertifikats Umweltbildung muss mindestens eine Person aus der Einrichtung an den für Stufe I vorgeschriebenen DWV-Seminaren teilgenommen haben.

Das Basiszertifikat Umweltbildung wird bei der nächsten Jahreshauptversammlung verliehen. Ab diesem Zeitpunkt ist das Basiszertifikat **zwei Jahre gültig** und Voraussetzung für eine Zertifizierung nach Stufe II.

Innerhalb dieser zwei Jahre kann sich die Einrichtung entscheiden, ob sie sich für Stufe I rezertifizieren lässt oder ob sie einen Aufstieg in Stufe II anstrebt. Für beide Varianten gilt, dass die Unterlagen bzw. der Antrag bis spätestens 31. Oktober vor Ablauf des Basiszertifikats (Stufe I) bei der DWV-Geschäftsstelle einzureichen sind.



² Im Qualitätsmanagement wird diese Form des Verfahrens auch als Peer-review bezeichnet. Eine ausführliche Erläuterung des Begriffs ist im Glossar Seite 60 zu finden. Im Handbuch wurde jedoch zum besseren Verständnis auf diese Bezeichnung verzichtet.

5.2 DWV-Premiumzertifikat Umweltbildung (Stufe II)

Um das Premiumzertifikat Umweltbildung zu erlangen, muss die Teilnahme mindestens einer Person der Einrichtung an den für Stufe II vorgeschriebenen DWV-Seminaren nachgewiesen werden.

Darüber hinaus ist ein schriftlicher Antrag für das Premiumzertifikat (Stufe II) (Vorlage im Anhang S. 67) bis spätestens zum 31. Oktober vor Ablauf des Basiszertifikats (Stufe I) bei der DWV-Geschäftsstelle einzureichen.

In diesem Antrag sind folgende Inhalte zu dokumentieren:

- Ein einrichtungsspezifisches Leitbild mit definierten Mindestbestandteilen liegt vor (Kap. 8.3).
- Drei Praxisprojekte müssen durchgeführt oder geplant worden sein (Kap. 8.4).
- Eine hauptamtliche Person in der Organisation ist als Qualitätsbeauftragte/r benannt und ihre/ seine Aufgaben sind beschrieben (Kap. 8.5).
- Die Einrichtung geht eine Selbstverpflichtung ein und benennt mindestens ein Entwicklungsziel, das spätestens nach vier Jahren erreicht sein sollte (Kap. 8.6).

Die Anforderungen sind ab Seite 27 ausführlich beschrieben.

Das Premiumzertifikat (Stufe II) wird bei der nächsten DWV-Jahreshauptversammlung verliehen, wenn die Einrichtung die geforderten Nachweise vorgelegt hat, diese von zwei DWV-Scouts geprüft und anerkannt wurden.

Das Premiumzertifikat Umweltbildung ist **vier Jahre gültig** und ist Voraussetzung für die Zertifizierung nach Stufe III.

Innerhalb dieser vier Jahre kann sich die Einrichtung entscheiden, ob sie sich für Stufe II rezertifizieren lässt oder ob sie einen Aufstieg in Stufe III anstrebt. Für beide Varianten gilt, dass die Unterlagen bzw. der Antrag fristgerecht für die jeweilige Stufe vor Ablauf des Premiumzertifikats (Stufe II) bei der DWV-Geschäftsstelle einzureichen sind. Bei der Rezertifizierung ist das Basiszertifikat (Stufe I) mit eingeschlossen und muss nicht noch einmal gesondert nachgewiesen werden.



5.3 DWV-Premium-Plus-Zertifikat Umweltbildung (Stufe III)

Die Stufe III des Qualitätssiegels ist der Nachweis eines vollständigen Qualitätsmanagements. Die Feststellung, ob die Anforderungen erfüllt sind, erfolgt wie bei Stufe II durch eine Prüfung der eingereichten Dokumente und zusätzlich durch einen Besuch der Einrichtung durch zwei Scouts.

Der schriftliche Antrag für das Premium-Plus-Zertifikat (Stufe III) ist bis spätestens zum 31. Januar vor Ablauf des Premiumzertifikats (Stufe II) bei der DWV-Geschäftsstelle einzureichen.

Auch für die Zertifizierung der Stufe III ist die Teilnahme am Grundlagenseminar der Stufe III Voraussetzung.

Hinzu kommen weitere Anforderungen, deren Erfüllung nachgewiesen werden muss:

- Bewertung der in Stufe II eingereichten Projekte, der Selbstverpflichtung und dem Nachweis der Umsetzung der verbindlichen Vorgaben des Prüfberichtes Stufe II (Kap. 9.3).
- Ein Pädagogisches Konzept mit definierten Mindestbestandteilen liegt vor (Kap. 9.4).
- Drei Bereiche des Qualitätsmanagementsystems sind schriftlich dokumentiert einschließlich einem Prüfplan und evtl. Prüfprotokollen (Kap. 9.5).
- Wie bereits in Stufe II geht die Einrichtung eine Selbstverpflichtung ein und benennt mindestens ein Entwicklungsziel, das spätestens nach vier Jahren erreicht sein sollte (Kap. 9.6).

Die Anforderungen sind ab Seite 34 ausführlich beschrieben.



Das Premium-Plus-Zertifikat Umweltbildung wird verliehen, wenn die Einrichtung die geforderten Nachweise vorgelegt hat, sie von DWV-Scouts geprüft und anerkannt wurden. Zur Überprüfung gehört ein Besuch vor Ort.

Das Premium-Plus-Zertifikat Umweltbildung ist **vier Jahre gültig**.

Einrichtungen, die nach Stufe III zertifiziert sind, müssen nach vier Jahren rezertifiziert werden. Die Unterlagen bzw. der Antrag dazu sind bis spätestens 31. Januar vor Ablauf des Premium-Plus-Zertifikats (Stufe III) bei der DWV-Geschäftsstelle einzureichen. Das Basis-

zertifikat Umweltbildung und das Premiumzertifikat Umweltbildung sind in der Rezertifizierung eingeschlossen und müssen nicht noch einmal gesondert nachgewiesen werden.

5.4 Kosten der Zertifizierung

Die Voraussetzung zum Erlangen aller drei Zertifikate ist die Teilnahme an den entsprechenden Seminaren, deren Kosten von den jeweiligen Parks zu tragen sind.

Bei den Stufen II und III müssen darüber hinaus die entsprechenden schriftlichen Unterlagen zur Begutachtung eingereicht werden; die Kosten für die aufwendigeren Zertifizierungsverfahren nach Stufe II (Dokumentenprüfung durch die DWV-Scouts) und Stufe III (Dokumentenprüfung & Besuch der Einrichtung durch DWV-Scouts) sind ebenfalls von den jeweiligen Parks zu tragen. Sollte eine inhaltliche Nachbesserung erforderlich sein, werden zusätzlich 50% der Gebühr der jeweiligen Stufe erhoben.

Nähere Angaben zu den Kosten im Einzelnen sind bei der Geschäftsstelle des DWV zu erfragen.

Tabelle 1 Übersicht Kosten Zertifizierungsstufen

Stufe	Kosten
Stufe I Basiszertifikat	• Seminargebühren (ohne Übernachtungs-/Verpflegungskosten) • Bearbeitungsgebühr = 50,00 € (Urkunde / Plakette / Marketingunterlagen / etc.)
Stufe II Premiumzertifikat	• Seminargebühren (ohne Übernachtungs-/Verpflegungskosten) • Bearbeitungsgebühr = 180,00 (Antragsprüfung / Urkunde / Plakette / Marketingunterlagen / etc.) • Ggf. Nachbesserungsgebühr: 50% der Bearbeitungsgebühr
Stufe III Premium-Plus-Zertifikat	• Seminargebühren (ohne Übernachtungs-/Verpflegungskosten) • Bearbeitungsgebühr = 700,00 (Antragsprüfung / Vor-Ort-Prüfung / Urkunde / Plakette / Marketingunterlagen / etc.) • Ggf. Nachbesserungsgebühr: 50% der Bearbeitungsgebühr
Rezertifizierung	• Kosten entsprechend der zu rezertifizierenden Stufe
Kosten und Veranstaltungsorte der DWV-Seminare sind auf www.wildgehege-verband.de , http://umweltbildung.wildgehege-verband.de/ oder bei der DWV-Geschäftsstelle zu erfragen.	

6. Wie läuft die Zertifizierung ab?

Tabelle 2 Übersicht Anforderungen der einzelnen Zertifizierungsstufen

Stufe I	Anforderungen	Hinweise	Gültigkeit
Qualifizierungsphase Stufe I	Teilnahme an DWV-Seminaren Stufe I	Teilnahme durch mind. 1 Person der Einrichtung (Empfehlung: Umweltpädagoge/in)	
Basiszertifikat	Erhalt von Urkunde / Plakette / Marketingunterlagen bei nächster DWV-Jahreshauptversammlung.		2 Jahre

Rezertifizierung oder Zertifizierung nach Stufe II möglich

Stufe II	Anforderungen	Hinweise	Gültigkeit
Qualifizierungsphase Stufe II	Teilnahme an DWV-Seminaren Stufe II	Teilnahme durch mind. 1 Person der Einrichtung (Empfehlung: Umweltpädagoge/in und/oder Leitung)	
	Erfüllung der Anforderungen Stufe II	- Leitbild 3 Praxisprojekte - Qualitätsbeauftragte/r - Entwicklungsziel	
	Einreichen des schriftlichen Antrages bei der Geschäftsstelle des DWV	Abgabe spätestens bis zum 31. Oktober vor Ablauf des Basiszertifikates (Stufe I)	
	Antragsprüfung	Prüfung des Zertifizierungsantrages durch DWV-Scouts	
Premium-zertifikat	Erhalt von Urkunde / Plakette / Marketingunterlagen bei nächster DWV-Jahreshauptversammlung.		4 Jahre

Rezertifizierung oder Zertifizierung nach Stufe III möglich

Fortsetzung Tabelle nächste Seite

Fortsetzung Tab. 2

Stufe III	Anforderungen	Hinweise	Gültigkeit
Qualifizierungsphase Stufe III	Teilnahme an DWV-Seminaren Stufe III	Teilnahme durch mind. 1 Person der Einrichtung (Empfehlung: Qualitätsbeauftragte/r und/oder Umweltpädagoge/in und/oder Leitung)	
	Erfüllung der Anforderungen Stufe III	• Auswertung Stufe II • Pädagogisches Konzept • Dokumentation von 3 Bereichen des Qualitätsmanagementsystems einschließlich Prüfplan und evtl. Prüfprotokollen • Festlegung und Terminierung mindestens eines Entwicklungszieles	
	Einreichen des schriftlichen Antrages bei der Geschäftsstelle des DWV	Abgabe spätestens bis zum 31. Januar vor Ablauf des Premiumzertifikates (Stufe II)	
	Antragsprüfung	• Prüfung des Zertifizierungsantrags durch DWV-Scouts • Vor-Ort-Prüfung in der Einrichtung durch die DWV-Scouts	
PremiumPlus-Zertifikat	Erhalt von Urkunde / Plakette / Marketingunterlagen bei nächster DWV-Jahreshauptversammlung.		4 Jahre

Rezertifizierung

Das Zertifizierungsverfahren wird in den Stufen II und III eingesetzt, für Stufe I genügt der Nachweis der Teilnahme an den geforderten Seminaren.

Das weitere Zertifizierungsverfahren wird je Einrichtung von zwei DWV-Scouts gemeinsam durchgeführt. Das Verfahren besteht aus:

- Prüfung der eingereichten Antragsunterlagen. In den Beschreibungen der einzelnen Anforderungen (ab Seite 27) sind jeweils Nachweismöglichkeiten angegeben. Für die Stufe II genügt die erfolgreiche Dokumentenprüfung für die Verleihung des Zertifikats. Dokumente in diesem Sinne sind auch visuelle bzw. Audiodokumente.
- Die Anforderung wird erfüllt, indem die Einrichtung zu allen Anforderungen die jeweils verlangten Nachweise vorgelegt **und** die DWV-Scouts alle Anforderungen zu mindestens 70% als erfüllt bewertet haben.

Für die Zertifizierung der Stufe III gelten zusätzlich:

- Begehung der Einrichtung optimaler Weise in der Hauptsaison. Dabei können sich die DWV-Scouts einen Eindruck davon verschaffen, welche Aktivitäten die Einrichtung im Hinblick auf die Weiterentwicklung ihrer Umweltbildungsangebote unternommen hat.
- Fachgespräch mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Einrichtung, mindestens mit der Leitung und dem / der Qualitätsbeauftragten. Fokus ist die Reflektion des Entwicklungsprozesses und die Verständigung auf künftige Entwicklungsschritte.

Kommen die Scouts abschließend zu dem Ergebnis, dass die Anforderungen für eine Zertifizierung (Stufe II ab Seite 27; Stufe III ab Seite 34) erfüllt und künftige Entwicklungsschritte vereinbart sind, empfehlen sie der Geschäftsstelle des DWV die Verleihung des Zertifikats der jeweiligen Qualitätsstufe. Die endgültige Entscheidung liegt bei dem Vorstand des DWV. Er stellt das Zertifikat aus und überreicht es der Einrichtung bei der nächsten DWV-Jahreshauptversammlung.

Nachbesserung

Kommen die DWV-Scouts zu dem Ergebnis, dass die Anforderungen für eine Zertifizierung nicht erfüllt sind, hat die Einrichtung die Möglichkeit, bis 31. Januar des Folgejahres einen überarbeiteten Antrag nachzuliefern. Dieser wird wieder in Form einer Dokumentenprüfung bewertet. Bei Bestehen erfolgt die offizielle Verleihung anschließend durch den Vorstand.

Führt die Nachbesserung nicht zur Anerkennung, wird kein Zertifikat erteilt. Die Einrichtung kann jedoch den Qualitätsprozess der angestrebten Stufe erneut durchlaufen.

Schlichtung

Sollte es im Zertifizierungsprozess zu unterschiedlichen Bewertungen unter den Scouts oder zwischen den Scouts und der Einrichtung kommen, die sich im Gespräch nicht bereinigen lassen, können beide Seiten die Geschäftsstelle um Vermittlung bitten.

7. Anforderungen Stufe I

Beschreibung der Anforderung:

Zentrales inhaltliches Anliegen des Qualitätssiegels ist es, die Umweltbildung und die Bildung für nachhaltige Entwicklung in den Einrichtungen zu stärken. Auch andere Anforderungen des Qualitätsverfahrens, etwa die Umsetzung von Marketingmaßnahmen und das Qualitätsmanagement selbst, erfordern Qualifizierungsmaßnahmen.

Die eigene Fortbildung, bzw. die des Personals einer Einrichtung, wird deshalb in jeder Qualifizierungsstufe vorausgesetzt. Die Person, die teilgenommen hat, sollte idealerweise das erworbene Wissen in das Team der Einrichtung weitergeben.

Die Anforderung ist die Teilnahme von mindestens einer Person pro Einrichtung an den vorgesehenen Seminaren und Workshops:

Mehrtägiges Seminar mit den geplanten Themen „Informelle / formelle Umweltbildung“, „Gästeführungen“ und „Textgestaltung“

Diese Qualifizierungsmaßnahmen werden vom DWV regelmäßig angeboten (s. Internetseite des DWV).

Der DWV veröffentlicht entsprechende Informationen regelmäßig. Im Übrigen hält die DWV-Geschäftsstelle ständig aktuelle Informationen vor, die dort jederzeit abgerufen werden können.

Wie wird sie erfüllt?

Durch aktive Teilnahme am Seminar der Stufe I

Nachweise:

Teilnahmebescheinigung Seminar Stufe I

8. Anforderungen Stufe II

8.1 Voraussetzung für Stufe II

Vorhandensein eines gültigen Basiszertifikats (Stufe I).

8.2 Teilnahme an Qualifizierungsseminaren Stufe II

Beschreibung der Anforderung:

Zentrales inhaltliches Anliegen des Qualitätssiegels ist es, die Umweltbildung und die Bildung für nachhaltige Entwicklung in den Einrichtungen zu stärken. Auch andere Anforderungen des Qualitätsverfahrens, etwa die Umsetzung von Marketingmaßnahmen und das Qualitätsmanagement selbst, erfordern Qualifizierungsmaßnahmen.

Die eigene Fortbildung, bzw. die des Personals einer Einrichtung, wird deshalb in jeder Qualifizierungsstufe vorausgesetzt. Die Person, die teilgenommen hat, sollte idealerweise das erworbene Wissen in das Team der Einrichtung weitergeben.

Anforderung ist die Teilnahme von mindestens einer Person pro Einrichtung an den vorgesehenen Seminaren und Workshops:

Mehrtägiges Seminar mit den geplanten Themen „Grundlagen des Qualitätsmanagements I“, „Evaluation/Besucherforschung“, „Tierpräsentation: Gehege- und Parkgestaltung“, „Praxisberatung durch DWV-Scouts“ und „Marketing“

Diese Qualifizierungsmaßnahmen werden vom DWV regelmäßig angeboten (s. Internetseite des DWV).

Der DWV veröffentlicht entsprechende Informationen regelmäßig. Im Übrigen hält die DWV-Geschäftsstelle ständig aktuelle Informationen vor. Die dort jederzeit abgerufen werden können.

Wie wird sie erfüllt?

Durch aktive Teilnahme am Seminar der Stufe II

Nachweise:

Teilnahmebescheinigung Seminar Stufe II

8.3 Entwicklung eines einrichtungsspezifischen Leitbildes

Beschreibung der Anforderung:

Ein einrichtungsspezifisches Leitbild mit definierten Mindestbestandteilen liegt schriftlich vor und ist veröffentlicht.

Das Leitbild soll wie ein Wegweiser für alle in der Einrichtung tätigen Menschen und die Gäste deutlich machen, woran sich die Einrichtung orientiert und was ihr wichtig ist. Damit das Leitbild seine Funktion auch erfüllen kann, sollte es unter Beteiligung aller Beschäftigten erstellt werden.

Das Leitbild muss mindestens Aussagen zu folgenden Aspekten enthalten:

- Ziele und Identität der Einrichtung (Selbstverständnis)
- Zielgruppen und Interesseninhaber (Wen wollen wir erreichen? Wer ist mit uns verbunden, wie z. B. Geldgeber, Träger, etc.?)
- Angebot / Dienstleistung
- Befähigung, dieses Angebot zu machen (Qualifizierung des Personals, Gestaltung, pädagogisches Konzept, etc.)
- Woran wird der Erfolg der Arbeit festgestellt?

Wie wird sie erfüllt?

Das Leitbild liegt schriftlich vor und ist veröffentlicht.

Nachweise:

Das Leitbild liegt im Antrag schriftlich vor und es ist angegeben, wo es veröffentlicht ist.

8.3.1 Arbeitshilfe Leitbild

Unter Leitbild verstehen wir ein Dokument, dass in der Einrichtung entwickelt und schriftlich festgehalten wurde. Es soll wie ein Wegweiser für alle in der Einrichtung tätigen Menschen und die Gäste deutlich machen, woran sich die Einrichtung orientiert und was ihr wichtig ist. Deshalb muss das Leitbild eine Reihe von Punkten behandeln und dazu Aussagen enthalten:

- Was ist das Selbstverständnis unserer Einrichtung? Was macht sie aus (Identität) und was wollen wir erreichen (Ziele)?
- An wen richtet sich das Angebot? Wer hat außer den Gästen noch Interesse daran, was wir tun (z. B. der Träger, Zuschussgeber, u. s. w.)?
- Was bieten wir genau an? Welche Dienstleistungen kann man von uns erwarten?
- Was macht es uns möglich, dieses Angebot zu machen (Qualifizierung des Personals, Gestaltung der Gehege, pädagogisches Konzept, u. s. w.)?

- Woran und wie stellen wir fest, dass wir unsere Ziele und unser Selbstverständnis auch umsetzen und unsere Gäste zufrieden stellen?

Damit das Leitbild seine Funktion auch erfüllen kann, muss es in der Einrichtung von möglichst allen Beschäftigten verstanden und mitgetragen werden. Das kann erreicht werden, wenn in folgender Weise das Leitbild erarbeitet wird:

1. Unabhängig davon, ob es bereits ein vergleichbares Dokument gibt (Konzeption, älteres Leitbild) beginnt man am besten damit, alle Beteiligten an einen Tisch zu holen und die oben genannten Fragen von jeder und jedem Einzelnen schriftlich in Stichworten beantworten zu lassen.
2. Sammeln Sie die Antworten und sortieren Sie, am besten an einer Wand mit einzelnen Zetteln / Karten, oder auf einem großen Tisch. Wichtig ist, dass alle einen Überblick bekommen, welche Antworten gegeben wurden. Oft stellt sich heraus, dass zu den Fragen ganz verschiedene Antworten gegeben wurden. Das ist auch ganz natürlich, weil die verschiedenen Personen unterschiedliche Aufgaben haben und deshalb auch unterschiedlich auf die Dinge schauen.
3. Jetzt ist wichtig, dass die Unterschiede und auch die Übereinstimmungen besprochen werden. Ordnen Sie dazu die Antworten nach den Fragen, z. B. in einer Tabelle, die so aussehen könnte:

Fragestellung	Häufig / mehrfach genannt	Vereinzelt genannt
z. B. Was macht es uns möglich, dieses Angebot zu machen?	Gute Lage, großzügige Wege, qualifizierte Gästeführer, ...	Die Auswahl der Tiere, viele Spielangebote für Kinder, ...

4. Besprechen Sie die Aussagen. Fragen Sie die Kolleginnen / Kollegen, wie die Aussagen gemeint sind, und versuchen Sie, gemeinsame Antworten zu finden. Dies muss in diesem Schritt noch nicht endgültig gelingen.
5. Formulieren Sie die Ergebnisse in einem durchgehenden Text mit ganzen Sätzen. Es hilft, wenn Sie die Fragen (vgl. oben) in Aussagen umkehren. Beispiel: „Wir sind in der Lage, unser Angebot zu machen, weil...“
6. Führen Sie eine zweite Diskussionsrunde durch, in der Anmerkungen und Ergänzungen zu Ihrem Entwurf gesammelt und besprochen werden. Formulieren Sie daraus eine zweite Fassung.
7. Das ist Ihr Leitbild. Sie können es in Kraft setzen, indem alle Beteiligten unterschreiben. Vergessen Sie nicht, den Text zu veröffentlichen.

Anmerkung: Wenn es Ihnen schwer fällt, alle an einen Tisch zu bekommen, z. B. weil der Betrieb nicht unterbrochen werden kann, können Sie die Schritte 1 und 6 auch schriftlich machen. Die Schritte 3 und 6 können dann auch als ein Thema in Dienstbesprechungen o.ä. durchgeführt werden. Die übrigen Schritte können einer Person übertragen werden oder auch extern vergeben werden.

8.4 Praxisprojekte

Beschreibung der Anforderung:

Drei Praxisprojekte mit ausgewiesenem Bezug zur Umweltbildung wurden geplant oder besser noch durchgeführt, ausgewertet und bewertet.

Mit dieser Anforderung soll sichergestellt werden, dass konkrete Verbesserungsmaßnahmen in der Einrichtung durchgeführt werden. Dazu gehört, dass diese Maßnahmen auch ausgewertet werden (Was hat es gebracht?) und bewertet werden (Was lernen wir daraus, was machen wir ggf. anders?).

Die Themen / Inhalte der Praxisprojekte bestimmt die Einrichtung nach ihren jeweiligen Bedürfnissen. Empfehlenswert ist es, sich an den Themen der Weiterbildungen (z. B. Besucherführung) zu orientieren.

Bei der Umsetzung von Maßnahmen muss sich die Einrichtung an den Aussagen des DWV Qualitätskonzeptes (siehe Seite 12) orientieren, in dem zu den wesentlichen Aspekten Kriterien und Checklisten erstellt worden sind. Anhand dieser Kriterien wird im Zertifizierungsverfahren überprüft, ob die durchgeführten Praxisprojekte den Qualitätsanforderungen des DWV entsprechen.

Wie wird sie erfüllt?

Durch die Dokumentation dreier Praxisprojekte anhand der DWV-Qualitätskriterien, ihre Auswertung (ggf. nach einiger Zeit) und ihre Bewertung, sowie die Dokumentation dieses Vorgehens.

Nachweise

Ausführliche schriftliche Dokumentation im Antrag und, wenn möglich, aussagekräftiges Bild- und Videomaterial.

8.4.1 Arbeitshilfe Praxisprojekte

Im Folgenden finden Sie die aktuelle Kriterienliste für die Entwicklung von informellen und/oder formellen Umweltbildungsangeboten. Auch wenn es künftig noch Anpassungen geben sollte (was möglich ist), sind dies die derzeit verbindlichen Kriterien zur Entwicklung von Gästeführungen, Texten und weiteren Angeboten der informellen und formellen Umweltbildung. Die zugehörigen Checklisten befinden sich im Anhang 1 bis 3 (ab Seite 62). Während Gästeführungen und textbasierte Angebote entlang der beiden methodenspezifischen Liste zu entwickeln sind, kann die Liste der „DWV-Kriterien für informelle und formelle Umweltbildung“ als Grundlage für andere Angebotsformen (Events, Vorträge, Gehegegestaltungen, Ausstellungen, ggf. Betrachtung der Einrichtung als Ganzem, etc.) herangezogen und, soweit notwendig/gewünscht, durch einrichtungsspezifische Kriterien ergänzt werden.

Die infrastrukturellen Kriterien sind grundsätzlich zu erfüllen.

Vorgehensweise

Entscheiden Sie sich einrichtungsintern für drei Projekte, die Sie im Zuge der Zertifizierung bearbeiten möchten. Dabei sind grundsätzlich zwei Möglichkeiten gegeben:

1. Optimierung bestehender Angebote (Beispiele: Tafeln eines bestimmten Geheges, bestehende Gästeführung oder Gehegegestaltung, Überarbeitung eines Faltblattes oder Internetauftritts, Aktualisierung einer Show bspw. Flug-Show, etc.), als auch
2. Erarbeitung neuer Angebote (s. Beispiele unter 1.)

Im Endeffekt könnten Sie sich also zum Beispiel für

- Projekt 1 die Aktualisierung einer Flug-Show,
- Projekt 2 die Integration der Kriterien in die Planung eines neuen Geheges, sowie
- Projekt 3 die Neuentwicklung eines Einrichtungsfaltblattes entschieden haben.

Diese Aufgaben sind dann in enger Kooperation zwischen eventuell weiteren Beteiligten und Ihnen als Verantwortlicher/m zu bearbeiten und zu dokumentieren.

Für die Dokumentation gilt: So lang wie nötig und so kurz wie möglich. Es sind keine Studien gefragt, sondern Unterlagen, aus denen deutlich wird, worum es geht, was die Ziele und Botschaften sind und wieso Sie dies, wie dokumentiert, umgesetzt haben. Dabei ist auch kurz und knapp auf die jeweiligen Kriterien einzugehen, soweit hilfreich illustriert durch entsprechende Anhänge, Zeichnungen, Fotos o. ä..

Die Gliederung für jedes Ihrer drei Projekte könnte also die Punkte

- a. Inhalte
- b. Ziele und Botschaften
- c. Methode

umfassen.

Auch eine audiovisuelle Dokumentation bspw. bei personellen Angeboten ist möglich und teilweise vielleicht sogar aussagekräftiger als eine Beschreibung. Während bei schriftlichen Dokumentationen eine stichwortartige Sammlung sicher unzureichend wäre, sollte ein Umfang von 2-5 Seiten pro Projekt (ggf. mit Anlage oder Fotodokumentation) ausreichend sein, um das Vorhaben für die Bewertung durch die Scouts soweit aufzubereiten, dass keine Nachfragen notwendig sind. Die Scouts nutzen für ihre Bewertung die im Anhang abgedruckten Checklisten. Daher empfiehlt es sich, diese Checklisten für die Bearbeitung Ihrer Projekte zu nutzen.

8.5 Verankerung der Qualitätsentwicklung

Beschreibung der Anforderung:

Die Qualitätsentwicklung ist strukturell in der Einrichtung verankert.

Mit dieser Anforderung soll erreicht werden, dass der Qualitätsentwicklungsprozess gut organisiert und abgesichert ist, sodass die erreichten Qualitätsstandards auch nach der Zertifizierung ständig verbessert und weiterentwickelt werden.

Eine hauptamtliche Person in der Einrichtung ist als Qualitätsbeauftragte/r benannt. Im Antrag müssen Aufgaben und Kompetenzen des/der Qualitätsbeauftragten dokumentiert sein, sodass alle Beteiligten wissen, was der/die Qualitätsbeauftragte zu tun hat und welche Befugnisse ihm/ihr übertragen sind.

Wie wird sie erfüllt?

Durch schriftliche Festlegung, wer die Aufgabe übernimmt, sowie eine Aufgabenbeschreibung. In welchem Umfang Kompetenzen festgelegt werden, hängt von der konkreten Situation in der Einrichtung ab. Kompetenzen können z. B. betreffen: Andere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu einem Qualitätszirkel einzuladen, Absprachen mit der DWV-Geschäftsstelle zu treffen, zu entscheiden, welche Praxisprojekte angegangen werden sollen, usw. Die Beauftragung sollte für einen längeren Zeitraum erfolgen (Empfehlung: Mindestens vier Jahre). Die beauftragte Person sollte das DWV Qualitätskonzept gut kennen und an entsprechenden Fortbildungen des DWV oder gleichwertiger Veranstalter teilgenommen haben. Dies ist zu dokumentieren.

Nachweis

Schriftliche Benennung und Aufgabenbeschreibung im Antrag.

8.6 Selbstverpflichtung / Entwicklungsziel

Beschreibung der Anforderung:

Die Einrichtung ist eine Selbstverpflichtung zur Weiterentwicklung der Qualität der Umweltbildung eingegangen.

Diese Anforderung soll sicherstellen, dass auch nach einer Zertifizierung weiter an der Qualitätsentwicklung gearbeitet wird.

Die Selbstverpflichtung ist nicht als allgemeine Absichtserklärung zu verstehen, sondern soll konkret sein. Deshalb besteht die Selbstverpflichtung darin, mindestens ein Entwicklungsziel festgelegt zu haben.

Ein Entwicklungsziel bezieht sich auf einen Verbesserungsbedarf, der bereits erkannt wurde. Die Einrichtung verpflichtet sich, dieses bis spätestens zur Rezertifizierung umzusetzen.

Dieses Entwicklungsziel (es können auch mehrere sein) wird sowohl bei der Rezertifizierung zu Stufe II als auch der Zertifizierung zu Stufe III überprüft.

Wie wird sie erfüllt?

Die Einrichtung legt mindestens ein Entwicklungsziel fest und plant und terminiert (max. 4 Jahre) die Umsetzung. In der Regel wird der/die Qualitätsbeauftragte für die Umsetzung verantwortlich sein, es kann aber auch eine andere Regelung getroffen werden.

Nachweis

Im Antrag muss das Entwicklungsziel schriftlich dokumentiert und die Umsetzung terminiert sein.

8.7 Antrag zur Zertifizierung

Der Antrag zur Zertifizierung ist bis zum 31. Oktober vor Ablauf des Basiszertifikats einzureichen. Er ist schriftlich und in gegliederter Form (Gliederungsvorlage Seite 67) mit folgenden Nachweisen bei der DWV-Geschäftsstelle vorzulegen:

- Nachweis des gültigen Basiszertifikates
- Teilnahmebescheinigung für Seminar Stufe II
- Text des Leitbildes mit Angabe des Veröffentlichungsortes
- Dokumentation Praxisprojekt 1
- Dokumentation Praxisprojekt 2
- Dokumentation Praxisprojekt 3
- Benennung des Qualitätsbeauftragten mit Aufgabenbeschreibung
- Festlegung und Terminierung mindestens eines Entwicklungszieles

Die Anforderung ist erfüllt, wenn...

- ... die Einrichtung zu allen Anforderungen die jeweils verlangten Nachweise vorlegt und die Scouts alle Anforderungen zu mindestens 70 % als erfüllt bewertet haben.
- ... der abschließende Prüfbericht der Scouts eine Zertifizierung empfiehlt. Die abschließende Bewertung und die Entscheidung bei Streitfällen liegt bei der Geschäftsstelle des DWV.

9. Anforderungen Stufe III

9.1 Voraussetzung für Stufe III

Vorhandensein eines gültigen Premiumzertifikats (Stufe II).

9.2 Teilnahme an Qualifizierungsseminaren Stufe III

Beschreibung der Anforderung:

Zentrales inhaltliches Anliegen des Qualitätssiegels ist es, die Umweltbildung und die Bildung für nachhaltige Entwicklung in den Einrichtungen zu stärken. Auch andere Anforderungen des Qualitätsverfahrens, etwa die Umsetzung von Marketingmaßnahmen und das Qualitätsmanagement selbst, erfordern Qualifizierungsmaßnahmen.

Die eigene Fortbildung, bzw. die des Personals einer Einrichtung, wird deshalb in jeder Qualifizierungsstufe vorausgesetzt. Die Person, die teilgenommen hat, sollte idealerweise das erworbene Wissen in das Team der Einrichtung weitergeben.

Anforderung ist die Teilnahme von mindestens einer Person pro Einrichtung an den vorgesehenen Seminaren und Workshops:

Mehrtägiges Seminar mit den geplanten Themen, wie z. B. „Grundlagen des Qualitätsmanagements 2“, „Freiwilligenmanagement“, „Bildungsplan“ und „Praxisberatung durch DWV-Scouts“.

Diese Qualifizierungsmaßnahmen werden vom DWV regelmäßig angeboten (s. Internetseite des DWV).

Der DWV veröffentlicht entsprechende Informationen regelmäßig. Im Übrigen hält die DWV-Geschäftsstelle ständig aktuelle Informationen vor, die dort jederzeit abgerufen werden können.

Wie wird sie erfüllt?

Durch aktive Teilnahme am Seminar der Stufe III

Nachweis

Teilnahmebescheinigung Seminar Stufe III

9.3 Auswertung Stufe II

Beschreibung der Anforderung und wie sie erfüllt ist:

- Statusabfrage der ursprünglich eingereichten Praxisprojekte
- Darstellung und Dokumentation der Umsetzung des festgelegten Entwicklungszieles
- Wesentliche Änderungen zum letzten Antrag Stufe II sind bei der Antragstellung Stufe III mit anzugeben und zu begründen (z. B. Benennung u. Aufgabenbeschreibung Qualitätsbeauftragter, Änderung des Leitbildes etc....)
- Dokumentation der Umsetzung der verbindlichen Vorgaben des Prüfberichts

Nachweis

Schriftliche Dokumentation der oben genannten Punkte im Antrag.

9.4 Pädagogisches Konzept

Beschreibung der Anforderung und wie sie erfüllt ist:

Umweltbildungsmaßnahmen sind durch Standards und Arbeitsanweisungen (Glossar Seite 59 bzw. 57) abgesichert.

Mit dieser Anforderung soll erreicht werden, dass das erreichte Niveau der Umweltbildung im Arbeitsalltag fest verankert ist und nachhaltig umgesetzt wird.

Der Mindeststandard ist die Ausarbeitung eines pädagogischen Konzeptes mit folgenden Inhalten:

1. Einleitung

- Kurze Einrichtungsbeschreibung (ca. 1 S.)
- Darstellung im Kontext einer Bildung für nachhaltige Entwicklung (ca. 1 S.)

2. Leitbild (ca. 1 S.)

- aktualisiertes Leitbild

3. Zielgruppen für Bildungsangebote (ca. 2-3 S.)

- Kurzbeschreibung der Hauptzielgruppen
- Kurzbeschreibung der Marketingaktivitäten

4. Angebote

- Es werden alle Angebote aufgelistet, d. h. keine Kennzeichnung von Angeboten, die aktuell den DWV-Kriterien entsprechen.
- Zusammenfassende Darstellung als Tabelle (Haupterlebnisse, durch welche die Ziele der Einrichtung vermittelt werden sollen).

5. Evaluation

- Stand der Evaluation allgemein und der beschriebenen Umweltbildungsangebote im Speziellen

6. Personal

- Qualifikationsbeschreibung, interne Kommunikation wie z. B. regelmäßige Besprechungen, Fortbildungen

7. Entwicklungsplanung Umweltbildung

8. Anhang:

- u. a. (soweit vorhanden) zum Beispiel Zertifikate zu Kommunikationskompetenzen, etc.

Nachweis

Ausführliche schriftliche Dokumentation der oben genannten Punkte im Antrag.

9.5 Qualitätsmanagementsystem

Einleitung

Der Nachweis, dass die Einrichtung in der Lage ist, ein Qualitätsmanagementsystem (Glossar Seite 60) einzuführen, es umzusetzen und aufrecht zu erhalten, ist eine zentrale Anforderung der Stufe III. Denn alle Anstrengungen zur Qualitätsentwicklung sind nutzlos, wenn die verschiedenen Elemente nicht planvoll aufeinander bezogen sind, um dauerhaft das erreichte Niveau sichern zu können.

Für das Qualitätsmanagementsystem werden an dieser Stelle keine Vorgaben festgelegt. Wie das Qualitätsmanagementsystem im Einzelnen aussehen soll, muss von jeder Einrichtung nach den jeweiligen Bedürfnissen und Möglichkeiten selbst festgelegt werden. Die Anforderungen des Qualitätskonzepts und die inhaltlichen Kriterien geben vielmehr einen Rahmen vor.

Deshalb verlangt die Anforderung, einen Nachweis für die regelmäßige Prüfung des eingerichteten Qualitätsmanagementsystems. Damit belegt die Einrichtung, dass sie ernsthaft an der Qualitätsentwicklung interessiert ist.

Wie kann dieser Nachweis erbracht werden?

Die beste Möglichkeit ist, die eingeführten Verfahren und Maßnahmen in festgelegten Abständen auf ihre Nützlichkeit und Funktionsfähigkeit zu überprüfen. Dies zu tun, ist schon für sich genommen sinnvoll, denn alle Neuerungen, die eingeführt werden, müssen sich bewähren. Das lässt sich durch eine systematische Prüfung besser und planbarer verwirklichen, als wenn man „nach Gefühl“ vorgeht.

Bewährt hat sich die jährliche Durchführung der Prüfung, möglichst immer zum gleichen Zeitpunkt (z. B. zum Jahresanfang oder einem anderen Anlass, zu dem die Belegschaft sowieso zusammen kommt).

Die interne Prüfung (auch „internes Audit“ genannt, siehe Glossar Seite 58) erfolgt am besten im Rahmen eines Arbeitstreffens, an dem möglichst viele in der Einrichtung tätige Personen (haupt- wie nebenberuflich oder freiwillig) zusammen kommen.

Gemeinsam, oder auch arbeitsteilig (je nach Größe der Einrichtung) nimmt man sich einzelne Anforderungen und Verfahren vor und trägt die Erfahrungen damit zusammen. Möglich ist auch, dass jeweils zwei Personen sich gegenseitig befragen, wie sie praktisch mit dem Verfahren oder der Anforderung umgehen.

Beispiel:

Die Einrichtung hat einen Standard definiert zur Einweisung und Schulung von Besucherführerinnen und -führern. In der Arbeitssitzung zur internen Prüfung berichtet die für die Anleitung verantwortliche Person, wie sie mit dem Standard zu-rechtgekommen ist. Möglicherweise hat sich gezeigt, dass einzelne Regelungen nicht sinnvoll umgesetzt werden können. Zusätzlich berichtet eine Person, die Führungen macht, in wie weit ihr die Standards geholfen haben, ihre Aufgabe gut zu erfüllen. Vielleicht hat sie oder er festgestellt, dass ein wichtiger Punkt mehr Aufmerksamkeit bei der Anleitung verdient.

Aus den Berichten wird gemeinsam festgehalten, was sich bewährt hat und welche Änderungen ggf. erforderlich sind, sowie Festlegungen darüber, wer bis wann diese Änderungen vornimmt und alle Beteiligten informiert.

Aus der Summe der so ermittelten Erkenntnisse entsteht ein Prüfprotokoll (das kann tabellarisch sein), das einerseits als Nachweis für die Zertifizierung dient und andererseits für die Einrichtung als Maßgabe für künftige Aktivitäten. Beim nächsten internen Prüftermin kann dann zusätzlich überwacht werden, ob und wie die getroffenen Festlegungen umgesetzt worden sind.

Die Einrichtung kann selbst entscheiden, ob sie an einem Termin das komplette Qualitätsmanagementsystem prüft, oder nur bestimmte Teile. In jedem Fall ist es notwendig, einen Prüfplan (Glossar Seite 59) zu erstellen, damit sichergestellt ist, dass in den vier Jahren der Gültigkeit einer Zertifizierung alle Elemente mindestens einmal überprüft worden sind.

Besonderheiten bei der erstmaligen Zertifizierung

Weil die erstmalige Zertifizierung zeitlich sehr nah an der Einführung des Qualitätsmanagementsystems liegt, wird es in der Regel noch nicht genügend Erfahrungen mit der Umsetzung geben. In diesem Fall genügt es, mittels eines Prüfplans nachzuweisen, wann und wie die interne Prüfung erfolgen wird.

Bei der Rezertifizierung wird dann die Umsetzung dieser Festlegung überprüft werden.

Beschreibung der Anforderung:

Kompetenz zur Einführung, Umsetzung und Aufrechterhaltung eines Qualitätsmanagementsystems nach dem Qualitätskonzept des DWV ist nachgewiesen. Das Qualitätskonzept des DWV legt bewusst nicht fest, wie das Qualitätsmanagementsystem im Einzelnen aussehen soll. Dies muss von jeder Einrichtung nach den jeweiligen Bedürfnissen und Möglichkeiten selbst festgelegt werden.

Die Anforderung besteht darin, dass die Einrichtung ein Qualitätsmanagementsystem nachweist, das die Kriterien des DWV-Qualitätskonzepts berücksichtigt. Dazu zählen neben den inhaltlichen Kriterien die hier beschriebenen Anforderungen. Wichtig ist dabei, dass durch einen Prüfplan nachgewiesen wird, dass dieses System auch dauerhaft besteht und realisiert wird, gegebenenfalls belegt durch Prüfprotokolle.

Die Nachweise sollen Inhalte aus mindestens drei der folgenden Bereiche umfassen:

Pflichtbereich:

- Führungsleitlinien (Arbeitshilfe S. 39)
- Bedarfsermittlung und Fortbildungsplanung (Arbeitshilfe S. 40)

Wahlbereich:

- Entscheidungskompetenzen und -verfahren (Arbeitshilfe S. 41)
- Kompetenzprofile (Arbeitshilfe S. 43)
- Aufgaben-/Arbeitsplatzbeschreibung (Arbeitshilfe S. 44)
- Geschäftsverteilungsplan
- Masterplan
- Evaluation

Wie wird sie erfüllt?

Der Nachweis wird erbracht, indem die Einrichtung belegt, wie sie systematisch und regelmäßig überprüft, dass alle Bestandteile des Qualitätsmanagementsystems funktionieren. Dies kann zum Beispiel durch eine jährlich interne Prüfung erfolgen. Zur Prüfung gehört, dass erforderliche Korrekturen umgesetzt werden.

Nachweis

Ausführliche schriftliche Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems im Antrag, einschließlich Prüfplan und, falls bereits vorhanden, Prüfprotokolle.

9.5.1 Arbeitshilfe Führungsleitlinien

Führungsleitlinien sind dazu da, die Arbeitsbeziehung zwischen Vorgesetzten und Beschäftigten auf eine klare und für beiden Seiten nachvollziehbare Basis zu stellen.

Dies ist wichtig, weil die Qualität des Führungshandelns und der Arbeitsbeziehung entscheidend für die Stimmung in der Einrichtung und die Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist.

Zentrale Elemente von Führungsleitlinien sind

- Verhalten gegenüber Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
- Vorbildfunktion der Führungskräfte
- Verkörperung der Werte der Einrichtung nach Außen
- Sicherstellen von Information und Kommunikation
- Steuerung und Arbeitsorganisation, z. B. mit Zielvereinbarungen
- Verantwortung der Führung für Personaleinsatz und -entwicklung
- Verantwortung der Führung für die Weiterentwicklung der Einrichtung

Führungsleitlinien werden aus der Perspektive der Führungskräfte verfasst. Sie sind quasi ein Versprechen an die Beschäftigten: „So werden wir unsere Führungsarbeit gestalten“.

Vorgehen

Bringen Sie alle Personen in der Einrichtung, die Personalverantwortung (zum Begriff siehe Glossar) haben, zusammen und diskutieren Sie gemeinsam, wie Ihre Aussagen zu den oben genannten Punkten lauten sollen. Stellen Sie das Ergebnis Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Diskussion – bedenken Sie, dass Sie Ihre Leitlinien *erklären* müssen. Deshalb ist es wichtig, sich vorher zu überlegen, warum Sie welche Formulierung gewählt haben und was Sie damit aussagen wollen.

Berücksichtigen Sie Anmerkungen und Vorschläge Ihres Personals, um die Leitlinien in eine endgültige Fassung zu bringen, und setzen Sie die Leitlinien im Rahmen einer Dienstbesprechung o.ä. formell in Kraft.

Damit ist die Arbeit nicht beendet. Abgesehen davon, dass sich alle Führungskräfte bemühen müssen, die Leitlinien einzuhalten, sollten Sie mindestens einmal im Jahr (zu Beginn auch häufiger) mit den Führungskräften über die Realisierung der Leitlinien sprechen und evtl. Unsicherheit aufgreifen.

Beispiele für Führungsleitlinien finden Sie im Internet, z. B.

- <http://www.kreis-stormarn.de/lvw/forms/1/12/Fuehrungsleitlinien.pdf> ; ein ausführliches Beispiel aus einer Landkreisverwaltung

9.5.2 Arbeitshilfe Bedarfsermittlung und Fortbildungsplanung

Um gute Arbeit auf Dauer garantieren zu können, ist sicherzustellen, dass die Fähigkeiten und das Können aller Beschäftigten auf dem aktuellen Stand sind. Hierfür ist Fortbildung ein wichtiges Instrument. Damit die Mittel hierfür zielgerichtet und wirtschaftlich eingesetzt werden können, muss regelmäßig ermittelt werden, welcher Bedarf besteht.

Die Anforderung im DWV-Qualitätssiegel konzentriert sich auf die Bedarfsermittlung, Planung und Umsetzung zur Umweltbildung. Wenn hierzu Nachweise vorliegen, ist die Anforderung zwar bereits erfüllt, es bietet sich aber an, das Instrumentarium allgemein zu verwenden, also auch für andere Fortbildungsbedürfnisse. Daher behandelt diese Arbeitshilfe das Thema in allgemeiner Form.

Vorgehen: Bedürfnisse ermitteln

Im Idealfall lassen sich die Bedürfnisse aus dem Vergleich der Aufgabenbeschreibungen (Arbeitshilfe Seite 44) und der Kompetenzprofile (Arbeitshilfe Seite 43) ermitteln und beziehen sich auf einzelne Personen.

Überall da, wo Sie Differenzen feststellen – die Aufgaben für eine bestimmte Funktionsgruppe (Glossar Seite 58) erfordern eine Fähigkeit, über die eine zuständige Person nicht oder nicht ausreichend verfügt, besteht ein Fortbildungsbedarf. Unter Umständen ist es hilfreich, zu solchen Lücken mit den betroffenen Personen ein Gespräch zu führen.

Als zweites Kriterium ziehen Sie die aktuellen Einrichtungsziele hinzu. In der Regel wird z. B. eine geplante Verbesserung der Besucherführung die Aufgabenbeschreibungen beeinflussen und auch Fortbildungsbedarf wecken.

Aus beiden Aspekten – vorhandene Lücken und künftiger Bedarf – ergibt sich der Qualifizierungsbedarf, den Sie schließlich noch priorisieren müssen, denn nicht alles lässt sich schnell umsetzen.

Die Ermittlung des Qualifizierungsbedarfs ist Führungsaufgabe. Haben Sie Ihre Überlegungen abgeschlossen, informieren Sie die Belegschaft und schaffen Sie eine Gelegenheit, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich zu den festgestellten Bedürfnissen äußern können. Berücksichtigen Sie Wünsche und Anregungen.

Vorgehen: Fortbildungsplanung

Der Fortbildungsplan legt fest, wer bis wann welche Qualifizierung erhalten soll. Mit der Planung wird auch festgelegt, auf welche Weise die Qualifizierung erfolgen soll. In der Regel gibt es drei Möglichkeiten, die Sie nutzen können:

- Schulungen durch andere Beschäftigte Ihrer Einrichtung. Dies bietet sich vor allem dann an, wenn Einweisungen in neue Verfahren oder die Bedienung von Maschinen u. ä. erforderlich sind und Sie Beschäftigte haben, die diese gut beherrschen.
- Fortbildungen bei externen Anbietern. Der DWV wird im Rahmen des Qualitätssiegels ein jährlich aktualisiertes Fortbildungsprogramm auflegen, wie dies auch andere Anbieter tun. Da Sie für die Rezertifizierung einen bestimmten Umfang an Fortbil-

dungen nachweisen müssen, sollten Sie bei externen Anbietern darauf achten, dass die Fortbildungen vom DWV anerkannt sind (siehe Seite 50).

- Fortbildungen im Verbund: Zu speziellen Themen, die mehrere Einrichtungen betreffen, können Sie sich zusammenschließen und einen Anbieter suchen, der für diesen Verbund eine Fortbildung durchführt. Haben Sie selbst entsprechend fähige Beschäftigte im Team, können Sie auch für eigenes Personal sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter befreundeter Organisationen eine gemeinsame Fortbildung durchführen.

In größeren Einrichtungen erstellen Sie Ihre Fortbildungsplanung im Kreis der Führungskräfte, in kleineren Einrichtungen im Rahmen einer Teamsitzung.

Ist der Plan erstellt, sollte eine Person in der Einrichtung dafür verantwortlich sein, den Plan umzusetzen. In größeren Einrichtungen sollte es zudem ein Verfahren geben, wie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich zu Fortbildungen anmelden können, soweit die Teilnahme nicht durch die Bedarfsermittlung vorgegeben ist.

Der Plan wird jährlich aktualisiert, am besten tun Sie dies im Herbst eines Jahres, um die geplanten Maßnahmen in die Finanzplanung eingliedern zu können.

9.5.3 Arbeitshilfe Entscheidungskompetenzen und -verfahren

Die Beschreibung von Entscheidungsverfahren und den zugeordneten Kompetenzen (im Sinne von Berechtigung) sollten zentrale Bestandteile der Führungsaufgaben sein.

Was sind Entscheidungsverfahren?

Auf irgendeine Weise werden im Alltag laufend Entscheidungen getroffen, von einfachen Dingen wie der Festlegung der Reihenfolge einzelner Arbeiten bis zur Entscheidung über Besucherprogramme oder Personalfragen. Diese Entscheidungen werden von verschiedenen Personen und Funktionsgruppen (Glossar Seite 58) getroffen, bei manchen Entscheidungen sollen oder müssen mehrere Personen mitwirken. Regeln und Festlegungen (Wer darf wann was entscheiden, wer muss gefragt werden, wie findet man zu Mehrheiten) werden als Entscheidungsverfahren bezeichnet. Es liegt auf der Hand, dass die Qualität der Dienstleistung einer Einrichtung entscheidend davon abhängt, dass diese Dinge gut und klar geregelt sind.

Sie werden in jedem Fall bereits Entscheidungsverfahren haben, die sich meist aus der Geschichte der Einrichtung entwickelt haben, sonst würde Ihre Organisation nicht funktionieren. Es geht hier also nicht darum, etwas Neues zu entwickeln, sondern vorhandene Verfahren auf ihre Sinnhaftigkeit zu überprüfen. Eventuell führen auch andere Veränderungen im Rahmen der Qualitätsentwicklung, wie die erforderliche Festlegung einer Verantwortlichkeit für Qualitätsmanagement dazu, die bisherigen Regeln neu zu fassen oder zu ergänzen.

Vorgehen

Sinnvoll ist es, zuerst einmal zusammenzutragen, welche wesentlichen Entscheidungen in der Einrichtung anfallen. Lassen Sie - wenigstens zum Anfang – alles andere beiseite, sonst entwickeln Sie am Ende ein bürokratisches Monster.

Beispiel:

An einem Gehege soll eine Reparatur ausgeführt werden. Dabei fallen viele Einzelentscheidungen an: Wer bestimmt, dass die Reparatur ausgeführt werden soll? Wer entscheidet, wann dies geschieht? Wer klärt, welche Materialien beschafft werden sollen? Zu welchem Preis? Wer legt fest, in welcher Abfolge die nötigen Tätigkeiten erfolgen sollen?

Einige dieser Entscheidungen, etwa die Festlegung der Abfolge der Tätigkeiten (erst messen, dann sägen...) fällt in die Kompetenz des Handwerkers und ist höchstens in der Aufgabenbeschreibung benannt. Vielleicht entscheidet diese Person auch, welche Materialien gekauft bzw. verwendet werden sollen.

Solche Entscheidungsverfahren müssen dann nicht extra geregelt werden. Die anderen Entscheidungen im obigen Beispiel trifft vielleicht ein Vorgesetzter, bei einigen, z. B. dem Zeitpunkt der Reparatur, gemeinsam mit den Handwerkern oder einem Vorarbeiter. Solche Entscheidungsverfahren sind wesentlich und müssen geregelt werden.

Das Beispiel zeigt, was die leitende Frage ist, um die wesentlichen Entscheidungsverfahren herauszufinden: Betrifft die Entscheidung die Tätigkeiten anderer Personen und / oder sind andere Arbeitsbereiche betroffen? Zum Beispiel betrifft die Entscheidung über die verfügbaren Geldmittel die Buchhaltung und die Leitung, weil sie verantwortlich ist für die Einhaltung des Etats. Hier wird noch einmal deutlich, dass eindeutige Entscheidungsverfahren für die Funktionsfähigkeit der Einrichtung wichtig sind.

Als zweiten Schritt werden alle wesentlichen Entscheidungen Funktionsgruppen (z. B. Leitung, Vorarbeiter) bzw. dem Ort der Entscheidung (Teambesprechung, Arbeitsgruppe) zugeordnet.

Nun kann geprüft werden, ob es für diese Fälle ausreichend klare Verfahren gibt. Beachten Sie, dabei immer auch die erforderlichen Kompetenzen festzulegen, soweit das noch nicht der Fall ist. So könnten Entscheidungsverfahren dann aussehen:

Beispiele für Entscheidungsverfahren:

- Das Programm zur Gästebetreuung wird in einer Besprechung mit allen Personen, die daran aktiv mitwirken und der Einrichtungsleitung für die nächste Saison festgelegt. Die Gästebetreuerinnen und Gästebetreuer machen dazu Vorschläge. Das Programm wird in der gleichen Runde nach zwei Monaten überprüft und gegebenenfalls korrigiert. In Streitfällen wird mit einfacher Mehrheit entschieden. Die Sitzungen werden protokolliert.*
- Anhand einer Begehung mit der Leitung stellt der verantwortliche Mitarbeiter des Funktionsbereichs Technik / Wartung im Herbst jedes Jahres einen Plan der absehbar erforderlichen Reparaturen und baulichen Verbesserungen auf.*

gen zusammen. Die Einrichtungsleitung prüft die verfügbaren Mittel und erstellt einen Investitionsplan. Mit den Handwerkern werden in einer Besprechung die Prioritäten für das nächste Jahr festgelegt. Die Besprechungen werden protokolliert. Die Leitung des Funktionsbereichs Technik / Wartung ist für die Umsetzung der Prioritätenliste verantwortlich und berichtet pro Quartal der Einrichtungsleitung über den Stand.

Abschließend sollten die festgelegten bzw. überarbeiteten Entscheidungsverfahren mit den Beschäftigten besprochen werden und anschließend in Kraft gesetzt werden.

Die Bearbeitung dieser Anforderung sollte stets unter Einbeziehung der betroffenen Bereiche erfolgen, möglichst in einer Arbeitsgruppe.

Hinweis:

Bedenken Sie, dass hier eine Querverbindung zu den Führungsleitlinien (Seite 39) besteht, in denen Entscheidungsverfahren auch eine Rolle spielen.

9.5.4 Arbeitshilfe Kompetenzprofile

Der Begriff Kompetenz (Glossar Seite 58) ist doppeldeutig: Er meint einerseits Berechtigungen, z. B. Entscheidungen zu treffen (Was jemand *darf*) und andererseits Fähigkeiten und Fertigkeiten (Was jemand *kann*). Hier benutzen wir den Begriff in seiner zweiten Bedeutung. Ein Kompetenzprofil (Glossar Seite 58) ist also eine Zusammenstellung der Fähigkeiten und Fertigkeiten einer Person.

Warum ist es wichtig, Kompetenzprofile zu erstellen?

Eine zentrale Voraussetzung für eine gut funktionierende Einrichtung ist, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über die richtigen Kompetenzen verfügen, um ihre Aufgaben erfüllen zu können. Somit können Qualitätsziele erreicht und Gäste zufrieden gestellt werden, ebenso wichtig sind eine gute Gestaltung und klare Entscheidungsstrukturen. Darüber hinaus stellt man bei der Erstellung von Kompetenzprofilen sehr oft fest, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über Fähigkeiten verfügen, die in der Einrichtung gar nicht (oder besser: noch nicht) genutzt werden.

Die Kompetenzprofile haben also zwei Aufgaben: Die richtigen Leute für die richtigen Aufgaben einzusetzen und bisher unbekannte Fähigkeiten einzubinden.

Beispiel:

Viele Beschäftigte haben Fremdsprachenkenntnisse, die in der Einrichtung nicht bekannt sind, weil niemand danach gefragt hat. Diese Kompetenzen können genutzt werden, um Führungen, Informationstafeln und anderes in fremden Sprachen anzubieten, um damit ausländische Touristen anzusprechen, die immer häufiger in Deutschland Urlaub machen.

Vorgehen

Beginnen Sie mit einer Erläuterung des Vorhabens in einer Besprechung, an der alle Beschäftigten teilnehmen.

Es hat sich bewährt, alle in der Einrichtung tätigen Personen zu bitten, ihre Kompetenzen aufzuschreiben. Dabei hilft eine einfache Vorlage, wie im folgenden Muster:

Welche formellen Kompetenzen (wie Schulabschluss, Ausbildung) habe ich?

Was kann ich darüber hinaus noch gut (z. B. Fremdsprache, handwerkliche Fähigkeiten, Texte schreiben)?

Wo liegen meine besonderen Stärken?

Achten Sie unbedingt darauf, den Beschäftigten Vertraulichkeit zuzusichern, das heißt, die Ergebnisse werden keinesfalls in der Einrichtung veröffentlicht.

Gleichwohl sollen die Kompetenzprofile verwendet werden, und zwar zum Abgleich mit den Aufgabenbeschreibungen (Seite 44), um erkennen zu können, ob

- eventuell Qualifizierungsbedarf besteht (vgl. Bedarfsermittlung Seite 40),
- jemand eventuell auf einem anderen Arbeitsplatz besser eingesetzt werden kann oder
- vorhandene Aufgabenbeschreibungen erweitert oder vereinfacht werden sollten.

Diese Arbeit ist Führungsaufgabe.

Die Ergebnisse sollten die Führungskräfte im Einzelgespräch mit den betreffenden Beschäftigten besprechen.

Wiederholen Sie diese Aktion in größeren Abständen, z. B. alle vier Jahre.

Hinweis:

Achten Sie darauf, dass dieses Vorgehen unbedingt für alle Beteiligten durchschaubar und eindeutig ist. Wie weit Sie die Kompetenzprofile nutzen, ist eine Entscheidung der Einrichtungsleitung.

Die dokumentierten Kompetenzprofile werden bei der Prüfung durch Scouts nur anonymisiert weitergeben. Die Originale verwahren Sie am besten in den Personalakten.

9.5.5 Arbeitshilfe Aufgaben-/Arbeitsplatzbeschreibung

Der Sinn von Aufgaben- bzw. Arbeitsplatzbeschreibungen liegt darin, Klarheit über Aufgaben zu erlangen und die verschiedenen Aufgabenbereiche gut voneinander abzugrenzen. Sie sollten sowohl für die Führung als auch für die Beschäftigten vorhanden und in der Einrichtung bekannt sein.

Die Erstellung steht in engem Zusammenhang mit der Anforderung Führungsaufgaben und -rollen zu beschreiben (vgl. Seite 39). Ebenso sollte sie Teil der Aufgaben- und Kompetenzprofile für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter³ sein (vgl. Seite 43 ff).

Die folgende Arbeitshilfe erläutert, wie eine Aufgabenbeschreibung aussehen kann und wie Sie vorgehen können.

Was ist eine Aufgabenbeschreibung?

Auf den ersten Blick scheint es klar: Da steht drin, was jemand zu tun hat, also ihre oder seine Aufgaben. Es gibt andererseits einen ganz ähnlichen Begriff – die Arbeitsplatzbeschreibung –, mit der ein Dokument gemeint ist, dass mehr umfasst als eine Aufgabenbeschreibung. In einer Arbeitsplatzbeschreibung findet sich üblicherweise

- eine Auflistung der Fähigkeiten und Qualifikationen, die für eine bestimmte Arbeit verlangt werden,
- die Aufgaben selbst,
- das Über- und Unterordnungsverhältnis, in dem sich der Arbeitsplatzinhaber befindet, und schließlich
- die Entscheidungskompetenzen, die mit dem Arbeitsplatz verbunden sind.

Wenn ein Wildgehege zu einem Landkreis oder einer anderen öffentlichen Körperschaft gehört, verlangt der Anstellungsträger meist eine Arbeitsplatzbeschreibung in einer festgelegten Form. Ist das bei Ihnen der Fall, müssen Sie sich nach den dortigen Vorgaben richten. Alle anderen sind frei in der Gestaltung.

Empfehlenswert ist es, die Aufgabenbeschreibung in Tabellenform nach dem Muster auf der nächsten Seite zu erstellen. Das Muster ist sowohl für Führungspersonal als auch für Beschäftigte geeignet.

Wie gehen wir vor?

Bevor Sie sich daran machen, die Aufgabenbeschreibung zu erstellen, machen Sie sich klar, dass dieses Instrument nicht automatisch auf einzelne Personen bezogen ist. Es geht vielmehr darum, Aufgabenbereiche („Funktionsgruppen“ siehe Glossar Seite 58) zu beschreiben. Dabei kann es vorkommen, dass eine Person einen oder mehrere Aufgabenbereiche abdeckt, oder eben mehrere Personen einen Aufgabenbereich. Wenn Sie z. B. mehrere Tierpfleger in der Einrichtung haben, die im Wesentlichen die gleichen Aufgaben haben, dann gilt die Beschreibung für alle.

Wenn Sie ganz von vorn anfangen und noch nichts Vergleichbares vorhanden ist, empfiehlt es sich, alle Beschäftigten einschließlich der Leitung und eventuell vorhandener Freiwilliger einzubeziehen und alle zu bitten, ihre Aufgaben – so, wie sie tatsächlich erfüllt werden – in das leere Formular einzutragen. Auf diese Weise erfahren Sie am besten, wie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre Aufgaben *tatsächlich* sehen.

³ Unter Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern werden die fest angestellten, die freiberuflich und ehrenamtlich tätigen Personen zusammengefasst.

Muster einer Aufgabenbeschreibung

Das Formular ist für alle Funktionsgruppen geeignet, wie Führungskräfte, Beschäftigte, Ehrenamtliche.

(Name der Einrichtung)

Diese Aufgabenbeschreibung gilt für den Arbeitsbereich:

(eintragen, z. B.: Tierpflege, Kasse/Kiosk, Buchhaltung, Gästeführungen, u. s. w.)

Erstellt am:

Gültig ab:

Aufgaben:	täglich	wöchentlich	gelegentlich (Zeiten angeben)
(z. B.: Kontrolle der Futterbestände)	X		

Die Aufgaben werden von mehreren Personen wahrgenommen:

ja ☐ nein ☐

Die Aufgaben sind mit Weisungsbefugnis verbunden

ja ☐ nein ☐

Wenn ja, wem gegenüber?

(eintragen, z. B. Auszubildenden)

Vorgesetzte/r:(Name)

Bemerkungen:

Bilden Sie eine kleine Arbeitsgruppe, die die Aufgabenbeschreibungen miteinander vergleicht. Werden Lücken und / oder Überschneidungen festgestellt, ist dies der Anlass, gemeinsam mit allen Beschäftigten darüber nachzudenken, wie die Aufgaben sinnvoll zugeordnet werden können. Das kann z. B. in einem (moderierten) Workshop geschehen. Je nach Umfang des Klärungsbedarfs kann die Arbeitsgruppe dieses Treffen vorbereiten, indem Vorschläge für die Aufgabenzuordnung gemacht werden.

Die Leitung der Einrichtung legt schließlich die endgültigen Aufgabenbeschreibungen fest.

Beachten Sie, dass dieses Vorgehen viel „Bewegung“ in die Belegschaft bringen kann. Andererseits machen Sie – wenn es tatsächlich große Differenzen gibt – einen großen Schritt hin zu mehr Klarheit und Sicherheit. Genau das ist der Sinn der Qualitätsentwicklung.

Sollten Sie dagegen bereits Aufgabenbeschreibungen besitzen oder über formale Arbeitsplatzbeschreibungen verfügen, konzentrieren Sie sich darauf, diese auf Aktualität zu prüfen. Das kann ebenfalls durch eine kleine Arbeitsgruppe geschehen.

Die Aufgabenbeschreibungen können nur sinnvoll eingesetzt werden, wenn Sie sie in regelmäßigen Abständen daraufhin überprüfen, ob sie noch zutreffen. In der Regel genügt ein Abstand von zwei bis vier Jahren. Haben Sie aber Veränderungen geplant oder neue Ziele für die Einrichtung definiert, müssen die Aufgabenbeschreibungen zeitnah aktualisiert werden. Dieser Punkt ist auch deshalb wichtig, weil Sie die Aufgabenbeschreibungen für Ihre Qualifizierungsplanung brauchen (siehe Bedarfsermittlung Seite 40).

Noch ein Hinweis

Sie werden möglicherweise Schwierigkeiten haben, den Beschäftigten den Sinn der Sache zu vermitteln. Orientieren Sie sich an den Beschreibungen der Anforderungen im Kapitel „Was bedeuten die Anforderungen im Einzelnen?“ und verweisen Sie dabei besonders auf die Kompetenzprofile (Seite 43). Sie beschreiben die Fähigkeiten der Beschäftigten. Legen Sie Aufgabenbeschreibungen und Kompetenzprofile nebeneinander, lässt sich leicht feststellen, wer auf welchem Arbeitsplatz optimal eingesetzt werden und seine / ihre Fähigkeiten entfalten kann. Daraus leiten Sie auch die Qualifizierungsplanung ab.

9.6 Selbstverpflichtung / Entwicklungsziel

Beschreibung der Anforderung:

Die Einrichtung ist eine Selbstverpflichtung zur Weiterentwicklung der Qualität der Umweltbildung eingegangen.

Diese Anforderung soll sicherstellen, dass auch nach einer Zertifizierung weiter an der Qualitätsentwicklung gearbeitet wird.

Die Selbstverpflichtung ist nicht als allgemeine Absichtserklärung zu verstehen, sondern soll konkret sein. Deshalb besteht die Selbstverpflichtung darin, mindestens ein Entwicklungsziel festgelegt zu haben.

Ein Entwicklungsziel bezieht sich auf einen Verbesserungsbedarf, der bereits erkannt wurde. Die Einrichtung verpflichtet sich, dieses bis spätestens zur Rezertifizierung umzusetzen.

Dieses Entwicklungsziel (es können auch mehrere sein) wird bei der Rezertifizierung der Stufe III überprüft.

Wie wird sie erfüllt?

Die Einrichtung legt mindestens ein Entwicklungsziel fest und plant und terminiert (max. 4 Jahre) die Umsetzung. In der Regel wird der/die Qualitätsbeauftragte für die Umsetzung verantwortlich sein, es kann aber auch eine andere Regelung getroffen werden.

Nachweis

Im Antrag muss das Entwicklungsziel schriftlich dokumentiert und die Umsetzung terminiert sein.

9.7 Antrag zur Zertifizierung

Der Antrag zur Zertifizierung ist bis zum 31. Januar vor Ablauf des Premiumzertifikats einzureichen. Er ist schriftlich und in gegliederter Form (Gliederungsvorlage Seite 71) mit folgenden Nachweisen bei der Geschäftsstelle vorzulegen:

- Nachweis des gültigen Premiumzertifikats (Stufe II)
- Teilnahmebescheinigung für Seminar Stufe III
- Auswertung Stufe II
- Pädagogisches Konzept
- Dokumentation Qualitätsmanagementsystem „Führungsleitlinien“
- Dokumentation Qualitätsmanagementsystem „Bedarfsermittlung und Fortbildungsplanung“
- Dokumentation Qualitätsmanagementsystem Wahlbereich(e)
- Prüfplan und evtl. Prüfprotokolle des Qualitätsmanagements

- Festlegung und Terminierung mindestens eines Entwicklungszieles

Die Anforderung ist erfüllt, wenn...

- ... die Scouts die Anforderungen anhand der Dokumentenprüfung als vollständig erfüllt bewerten.
- ... die eingesetzten Scouts die Einrichtung besichtigen und ausreichend prüfen konnten, vorzugsweise im Sommer. Der Besuch der Einrichtung hat den Zweck, dass die Scouts sich davon überzeugen können, dass die in den Dokumenten beschriebenen Aktivitäten auch tatsächlich durchgeführt werden bzw. wurden. Weiter ermöglicht die Einrichtung den Scouts bei deren Besuch eine umfassende Besichtigung und das unbeeinflusste Gespräch mit Beschäftigten.

Der Termin und der geplante Ablauf werden nach vorheriger Absprache festgelegt.

- ... der abschließende Prüfbericht der Scouts eine Zertifizierung empfiehlt. Die abschließende Bewertung und die Entscheidung bei Streitfällen liegt bei der Geschäftsstelle des DWV.

10. Rezertifizierung

Nach der entsprechenden Laufzeit der aktuellen Stufe hat eine Rezertifizierung zu erfolgen, um das Zertifikat zu behalten, sofern kein Aufstieg in die nächste Stufe angestrebt wird. Ein Antrag zur Rezertifizierung muss vor Ablauf des Zertifikats vorliegen.

Externe Seminare müssen einen direkten Bezug zur Umweltbildung haben bzw. in Verbindung mit den Themen der Basisschulungen stehen. Sie sind vor deren Beginn durch den Arbeitskreis Umweltbildung zu prüfen und werden ggf. anerkannt. Bei externen Seminaren sind die Inhalte anhand von Protokollen, Tagesordnungen o.ä. einzureichen.

Tabelle 3 Übersicht Anforderungen der Rezertifizierung

Stufe I	Anforderungen	Hinweise	Gültigkeit
Rezertifizierungsphase Stufe I	Teilnahme an 2 Seminartagen des DWV oder anderen anerkannten Seminaren innerhalb von 2 Jahre	Teilnahme durch mind. 1 Person der Einrichtung (Empfehlung: Umweltpädagoge/in)	
	Rezertifizierungsantrag	Formloser Antrag bis spätestens 31. Oktober vor Ablauf des Basiszertifikates (Stufe I) mit Kopien der Teilnahmebescheinigungen	
Basiszertifikat	Verleihung des Folgezertifikates mit den entsprechenden Unterlagen bei der nächsten DWV-Jahreshauptversammlung		2 Jahre

Rezertifizierung oder Zertifizierung nach Stufe II möglich
andernfalls Verfall des Zertifikats

Fortsetzung Tabelle nächste Seite

Fortsetzung Tab. 3

Stufe II	Anforderungen	Hinweise	Gültigkeit
Rezertifizierungsphase Stufe II	Teilnahme an 4 Seminartagen des DWV oder anderen anerkannten Seminaren innerhalb von 4 Jahren	Teilnahme durch mind. 1 Person der Einrichtung (Empfehlung: Umweltpädagoge/in und/oder Leitung)	
	Erfüllung der Anforderungen Rezertifizierung Stufe II	• Statusabfrage über die ursprünglich eingereichten Projekte • Wesentliche Änderungen zum Erstantrag sind vor der Rezertifizierung mit anzugeben (z. B. Benennung u. Aufgabenbeschreibung Qualitätsbeauftragter, Änderung des Leitbildes etc....) • Dokumentation der Umsetzung der verbindlichen Vorgaben des Prüfberichts • Darstellung (mind.) eines neuen Praxisprojektes • Darstellung und Dokumentation der Umsetzung des vorherigen Entwicklungszieles • Festlegung und Terminierung von mind. einem neuen Entwicklungsziel	
	Einreichen des schriftlichen Antrages bei der Geschäftsstelle des DWV	Abgabe bis spätestens 31. Oktober vor Ablauf des Premiumzertifikates (Stufe II)	
	Antragsprüfung	Prüfung des Zertifizierungsantrages durch DWV-Scouts	
Premium-zertifikat	Verleihung des Folgezertifikates mit den entsprechenden Unterlagen bei der nächsten DWV-Jahreshauptversammlung		4 Jahre

Rezertifizierung oder Zertifizierung nach Stufe III möglich
andernfalls Rückstufung auf Stufe I, wenn Seminarvoraussetzungen für Stufe I erfüllt

Fortsetzung Tabelle nächste Seite

Fortsetzung Tab. 3

Stufe III	Anforderungen	Hinweise	Gültigkeit
Rezertifizierungsphase Stufe III	Teilnahme an 4 Seminartagen des DWV oder anderen anerkannten Seminaren innerhalb von 4 Jahren	Teilnahme durch mind. 1 Person der Einrichtung (Empfehlung: Qualitätsbeauftragte/r und/oder Umweltpädagoge/in und/oder Leitung)	
	Erfüllung der Anforderungen Rezertifizierung Stufe III	• Statusabfrage über die Bereiche des ursprünglich eingereichten Qualitätsmanagementsystems • Wesentliche Änderungen zum Erstantrag sind mit anzugeben • Dokumentation der Umsetzung der verbindlichen Vorgaben des Prüfberichts • Darstellung (mind.) eines neuen Praxisprojektes oder eines neuen Bereiches aus dem Qualitätsmanagementsystem • Darstellung und Dokumentation der Umsetzung des vorherigen Entwicklungszieles • Festlegung und Terminierung von mind. einem neuen Entwicklungsziel	
	Einreichen des schriftlichen Antrages bei der Geschäftsstelle des DWV	Abgabe spätestens bis zum 31. Oktober vor Ablauf des Premium-Plus-Zertifikates (Stufe III)	
	Antragsprüfung	• Prüfung des Rezertifizierungsantrags durch DWV-Scouts • Vor-Ort-Prüfung in der Einrichtung durch die DWV-Scouts	
PremiumPlus-Zertifikat	Erhalt von Urkunde / Plakette / Marketingunterlagen bei nächster DWV-Jahreshauptversammlung.		4 Jahre

Rezertifizierung
andernfalls Rückstufung auf Stufe II, wenn Seminarvoraussetzungen für Stufe II erfüllt

10.1 Rezertifizierung Stufe I

Voraussetzung für eine Rezertifizierung der Stufe I ist der Besuch von 2 vom DWV anerkannten Ganztages-Seminaren während der 2-jährigen Laufzeit des Basiszertifikates.

Die für eine Rezertifizierung einzureichenden Unterlagen müssen der Geschäftsstelle jeweils bis spätestens 31. Oktober vor Ablauf des Basiszertifikates vorliegen, damit eine Verlängerung um weitere 2 Jahre erfolgen kann. Andernfalls verfällt das Basiszertifikat.

10.2 Rezertifizierung Stufe II

Voraussetzung für eine Rezertifizierung der Stufe II ist der Besuch von 4 vom DWV anerkannten Ganztages-Seminaren während der 4-jährigen Laufzeit des Premiumzertifikates.

Eine Antragstellung hat analog des Verfahrens zur Zertifizierung der Stufe II zu erfolgen. Die Form entspricht der des Erstantrages. Die Anforderungen sind in Tabelle 3 aufgeführt.

Es wird empfohlen, dass die zertifizierten Parks in bestimmten Abständen bzw. nach Weggang des ausgebildeten Mitarbeiters erneut die Basisseminare des DWV absolvieren.

Veranstaltungen anderer Anbieter werden dem Angebot des DWV gleichgestellt, wenn sie, möglichst vorher, vom DWV anerkannt worden sind.

Die für eine Rezertifizierung einzureichenden Unterlagen müssen der Geschäftsstelle jeweils bis spätestens 31. Oktober vor Ablauf des Premiumzertifikates vorliegen, damit eine Verlängerung um weitere 4 Jahre erfolgen kann.

Sollten die Anforderungen für eine Rezertifizierung nicht erfüllt werden oder kein Antrag auf Rezertifizierung gestellt worden sein, folgt eine Rückstufung auf die vorherige Stufe, sofern die Seminaranforderungen für diese Stufe erfüllt sind.

10.3 Rezertifizierung Stufe III

Voraussetzung für eine Rezertifizierung der Stufe III ist der Besuch von 4 vom DWV anerkannten Ganztages-Seminaren während der 4-jährigen Laufzeit des Premium-Plus-Zertifikates.

Eine Antragstellung hat analog des Verfahrens zur Zertifizierung der Stufe III zu erfolgen. Die Form entspricht der des Erstantrages. Die Anforderungen sind in Tabelle 3 aufgeführt.

Es wird empfohlen, dass die zertifizierten Parks in bestimmten Abständen bzw. nach Weggang des ausgebildeten Mitarbeiters erneut die Basisseminare des DWV absolvieren.

Veranstaltungen anderer Anbieter werden dem Angebot des DWV gleichgestellt, wenn sie vom DWV anerkannt worden sind.

Die für eine Rezertifizierung einzureichenden Unterlagen müssen der Geschäftsstelle bis spätestens 31. Januar vor Ablauf des Premium-Plus-Zertifikates vorliegen, damit eine Verlängerung um weitere 4 Jahre erfolgen kann.

Sollten die Anforderungen für eine Rezertifizierung nicht erfüllt werden oder kein Antrag auf Rezertifizierung gestellt worden sein, folgt eine Rückstufung auf die vorherige Stufe, sofern die Seminaranforderungen für diese Stufe erfüllt sind.

11. Die DWV-Scouts

11.1 Was macht ein Scout?

DWV-Scouts führen die Zertifizierungsschritte (ab Seite 24) durch. Die Scouts kommen in der Regel aus anderen Tierparks bzw. Wildgehegen und kennen die Praxis. Bei diesem Zertifizierungsverfahren wird also eine Begutachtung durch Fachkolleginnen und -kollegen durchgeführt.

Da die Scouts weitgehend allein arbeiten und ihr Urteil für die Vergabe der Zertifikate entscheidend ist, muss sichergestellt werden, dass die Dokumentenprüfungen in vergleichbarer Qualität erfolgen. Deshalb werden sie stets von zwei Scouts durchgeführt, die sich bei ihrem Urteil einigen müssen.

Zudem wird durch regelmäßigen Austausch (in der Regel zweimal im Jahr) sichergestellt, dass ein gemeinsames Verständnis der Interpretation und Beurteilung entwickelt wird.

Beim Einsatz der Scouts wird darauf geachtet, dass Scouts und Einrichtung stets ohne nähere Berührung miteinander sind (persönlich, räumlich).

11.2 Wie wird man Scout?

Scouts bewerben sich bei der Geschäftsstelle des DWV und müssen einige Anforderungen erfüllen. Dazu zählen:

- mindestens fünf Jahre Berufspraxis im Wirkungsbereich des Verbandes
- einschlägige Berufsausbildung, z. B. Umweltpädagogik, Biologie, Forstwirtschaft
- ausgeprägte Sozialkompetenz
- Bereitschaft, sich im Verfahren ausbilden zu lassen
- Bereitschaft, regelmäßig und aktiv an Nachqualifizierungen teilzunehmen.
- Bereitschaft, die Aufgabe dauerhaft⁴ auszuüben.

Wer sich als Scout bewirbt, muss bereit sein, den erforderlichen Zeitaufwand aufzubringen. Für eine Zertifizierung der Stufe II, die sich auf die Dokumentenprüfung beschränkt, muss im Schnitt ein Arbeitstag veranschlagt werden. Hierin sind die Dokumentenprüfung und die Erstellung des Prüfberichts eingerechnet. Zertifizierungen der Stufe III erfordern einen weiteren Arbeitstag für den Besuch in der Einrichtung, zuzüglich der Reisezeiten.

⁴ Dieser Passus muss als Absichtserklärung aufgefasst werden. Jedenfalls kann ein DWV-Scout nicht nur einmalig eingesetzt werden. Dagegen sprechen der Ausbildungsaufwand und die Erfordernis der laufenden Weiterbildung bzw. des regelmäßigen Erfahrungsaustausches.

11.3 Welche Unterstützung bekommt ein Scout?

Die Scouts werden mit einer zweiteiligen Ausbildung gründlich auf ihre Tätigkeit vorbereitet. Im zweiten Teil der Ausbildung führen sie unter Anleitung erstmals eine Zertifizierung durch. Durch jährliche Fortbildungen und kollegiale Beratung ist sichergestellt, dass alle Scouts das Verfahren beherrschen und aktuelle Entwicklungen berücksichtigt werden können.

Der Einsatz der Scouts wird von der DVW-Geschäftsstelle koordiniert. Die Scouts selbst können sich auf die Begutachtung konzentrieren und müssen sich nicht um die organisatorischen Fragen kümmern.

Scouts arbeiten ehrenamtlich im Interesse der Qualitätsentwicklung und der Weiterentwicklung der Bildung für nachhaltige Entwicklung in den Einrichtungen, die das Qualitätssiegel des DWV anwenden. Sie erhalten eine Aufwandsentschädigung und die Erstattung ihrer Reisekosten.

Als zusätzlichen Anreiz stellt die DWV-Geschäftsstelle eine ausführliche Bescheinigung über die Tätigkeit aus, die die Scouts für ihren Lebenslauf (z. B. profilpass) oder auch Bewerbungen nutzen können.



12. Glossar

Mit diesem Glossar erklären wir wichtige Begriffe, die in diesem Handbuch auftauchen, aber deren Erläuterung im laufenden Text stören würde.

Die Begriffe sind alphabetisch geordnet; im Text wird jeweils auf dieses Glossar verwiesen.

Arbeitsanweisungen

Unter einer Arbeitsanweisung verstehen wir ein Dokument, in dem in allgemeiner Form beschrieben ist, wie eine bestimmte Aufgabe ausgeführt werden soll. Es geht also nicht um mündliche Anweisungen im konkreten Fall („Bitte diesen Zaun reparieren.“), sondern um den grundsätzlichen Fall (So werden Reparaturen ausgeführt). Eine Arbeitsanweisung enthält Festlegungen zum Vorgehen, Beschaffung von Material u. s. w., Prüfung des Ergebnisses und andere Punkte, die von der Aufgabe abhängig sind.

Arbeitsanweisungen im Zusammenhang mit Qualitätsmanagement sollen nur solche Aufgaben beschreiben, die für die Qualität der Dienstleistung wichtig sind. Vermeiden Sie, alles und jedes in Schriftform festzuhalten.

Aufgabenbereiche

Der Begriff „Aufgabenbereiche“ entspricht den Funktionsgruppen (Glossar Seite 58).

Entwicklungsziel

Die Qualitätsentwicklung ist mit der Zertifizierung der Stufe II nicht abgeschlossen, auch dann nicht, wenn Sie die Stufe III nicht anstreben. Das liegt einmal daran, dass sich die Umstände auch künftig ändern und entwickeln werden und Sie Ihre Qualitätsarbeit immer wieder anpassen müssen. Es liegt aber auch daran, dass Sie nicht alles, was Sie als wünschenswert betrachten, sogleich umsetzen können.

Deshalb, und um Ihnen das „Dranbleiben“ zu erleichtern, müssen Sie festlegen, welche Ziele Sie in den nächsten Jahren bis zu einer Rezertifizierung erreichen wollen. Für die Stufe II genügt ein Ziel, dass Sie ausdrücklich formulieren und auf das sich alle verständigt haben. Dies ist das Entwicklungsziel.

Führungsverantwortung

Eine Person besitzt Führungsverantwortung, wenn sie formell anderen Beschäftigten gegenüber Anweisungen geben kann (Weisungsbefugnis) und / oder arbeitsrechtlich bedeutungsvolle Entscheidungen treffen darf (z. B. Urlaub genehmigen, Abmahnung aussprechen). Der Grad der Führungsverantwortung ist umso höher, je mehr zugeordnete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine Führungsperson hat. Die maximalen Rechte besitzt die Geschäftsführung (auch Direktionsrecht genannt); sie darf z. B. auch Kündigungen aussprechen oder Einstellungen vornehmen. In der Regel sind die Verantwortungsbereiche in Stellenbeschreibungen und in einem Organigramm festgelegt.

Funktionsgruppen

Mit dem Begriff bezeichnet man mehrere Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter, die die gleichen Aufgaben (=Funktionen) ausführen, also z. B. alle Tierpflegerinnen und Tierpfleger einer Einrichtung. In einem Wildgehege mittlerer Größe gibt es üblicherweise die Funktionsgruppen Tierpflege, Technik / Wartung, Gästerversorgung, Verwaltung (incl. Leitung), Gästebetreuung. Funktionsgruppen sind personenunabhängig, weil einzelne Personen in mehreren Funktionsgruppen tätig sein können (z. B. Tierpflege und Gästebetreuung).

Internes Audit

Der Begriff „Audit“ stammt aus den international gültigen Normen zum Qualitätsmanagement und bezeichnet ein Überwachungsverfahren, mit dem die Wirksamkeit eines Qualitätsmanagementsystems geprüft wird. Das Wort kommt aus dem Lateinischen und bedeutet wörtlich „Höre!“, also zuhören. Ein Auditor (sinngemäß: Zuhörer) befragt Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter danach, wie sie tatsächlich im Alltag mit den Regelungen des Qualitätsmanagements umgehen. Die Informationen, die der Auditor erzählt bekommt (deshalb Zuhörer), vergleicht er mit den Verfahren, die die Einrichtung in den Qualitätsdokumenten (z. B. einer Arbeitsanweisung) festgelegt hat. Abweichungen werden der Einrichtung mitgeteilt, sodass dies die Möglichkeit hat, sie zu korrigieren.

Ein Internes Audit funktioniert im Grundsatz auf gleiche Weise, allerdings kommt der Auditor nicht von außen, sondern aus der Einrichtung. Es handelt sich also um eine Form der Selbstkontrolle, wie sie auch beim Qualitätsmanagementsystem (siehe Seite 36) beschrieben ist.

Kompetenz

Der Begriff kommt aus dem Lateinischen (competere: zusammentreffen, ausreichen, zu etwas fähig sein, zustehen) und wird in verschiedenen Zusammenhängen unterschiedlich verstanden. Für die Erfüllung der Anforderungen des Qualitätssiegels sind zwei Bedeutungen wichtig: Einerseits ist „Kompetenz“ das Recht (die Berechtigung), etwas zu tun oder zu veranlassen, z. B. Entscheidungen zu treffen (Was jemand *darf*). Andererseits meint der Begriff Fähigkeiten und Fertigkeiten (Was jemand *kann*). In diesem zweiten Sinn wird „Kompetenz“ im Begriff „Kompetenzprofil“ verwendet.

Kompetenzprofil

Ein Kompetenzprofil ist eine Zusammenfassung der Kompetenzen einer Person im Sinne von Können (Fähigkeiten und Fertigkeiten). Es kann von der Form her unterschiedlich gestaltet sein. Ein Vorschlag findet sich in der Arbeitshilfe auf Seite 43.

Management

Der Begriff „Management“ wird in vielen Zusammenhängen verwendet. Das Wort stammt aus dem Lateinischen (von manus, Hand) und bedeutet ursprünglich, etwas mit der Hand zu machen. Im modernen Gebrauch ist davon das „machen“ übriggeblieben. Ein Manager ist

also jemand, der etwas macht, oder genauer: dafür sorgt, dass etwas gemacht wird, im weiteren Sinn also eine Führungskraft.

Management ist übergeordnet die Art und Weise, wie ein Manager vorgeht. In der Zusammensetzung „Qualitätsmanagement“ geht es also um die Art und Weise, wie die Qualität einer Dienstleistungen / einer Einrichtung entwickelt und gesichert wird.

Peer-review

Peer-review kommt aus dem Englischen. „peer“ bedeutet „gleichgestellt“, aber auch „prüfend blicken“; „review“ heißt „Bewertung“, „nachprüfen“, „Kritik“. Zusammen bedeutet der Begriff also „Bewertung durch Gleichgestellte“. Im Qualitätsmanagement ist dies eine Form der Bewertung des eigenen Qualitätsmanagementsystems durch andere, die aber gleichgestellt sind. Genau das ist beim DWV-Qualitätssiegel der Fall, wenn Kolleginnen oder Kollegen aus anderen Betrieben als Scouts Ihr Qualitätsmanagementsystem beurteilen (Seite 55).

Prüfplan

Ein Prüfplan dient dazu, die Anforderung der regelmäßigen Prüfung des eingerichteten Qualitätsmanagementsystems mit einem vertretbaren Aufwand zu erfüllen. Im Laufe der Zertifizierungsperiode von vier Jahren müssen alle Aspekte des Qualitätsmanagementsystems überprüft werden (siehe Seite 37). Natürlich kann man alles einmal pro Jahr überprüfen, dies wird aber in vielen Einrichtungen ein zu großer Aufwand sein. Daher bietet es sich an, von vornherein festzulegen, welche Elemente des Qualitätsmanagementsystems in welchem Jahr überprüft werden sollen. Dieses Dokument nennt man einen Prüfplan.

Prüfprotokoll

Die im Rahmen des Qualitätsmanagements eingeführten Verfahren und Maßnahmen werden systematisch auf ihre Nützlichkeit und Funktionsfähigkeit überprüft. Die dabei ermittelten Ergebnisse werden in einem Prüfprotokoll festgehalten (siehe Seite 37).

Standards

Das Wort „Standard“ kommt von der mittelalterlichen „Standarte“, einer Fahne, die als Sammelpunkt und Kennzeichen in der Schlacht gebraucht wurde. Im übertragenen Sinn ist eine Standarte also eine Orientierung, ein festgelegter Ort. Heute verwenden wir den „Standard“ als Bezeichnung für ein festgelegtes Vorgehen, für die Art und Weise, wie etwas getan werden soll bzw. getan wird.

Im Qualitätsmanagement sind Standards festgelegte Vorgehensweisen, z. B. in Form von Arbeitsanweisungen, die schriftlich verfasst sind. Mit Standards soll erreicht werden, dass alle Personen, die eine bestimmte Aufgabe bearbeiten, dies in gleicher Weise und mit einem gleichen Ergebnis tun. Während dies in technischen Dingen meist klar festzulegen ist, muss bei Dienstleistungen darauf geachtet werden, dass ein Standard nicht zu eng gefasst wird, sondern noch Spielräume vorhanden sind. Andernfalls wäre z. B. eine Gästeführerin nicht in

der Lage, auf Wünsche der Gäste einzugehen. Ein Standard in unserem Sinne legt daher den Rahmen fest (vgl. Pädagogisches Konzept, S. 35). Jede Eventualität regeln zu wollen, ist unsinnig, weil dies nie gelingen kann und das Ergebnis nicht mehr brauchbar wäre.

Qualitätsbeauftragte/r

Diese Funktion ist sinnvoll, weil in jeder Organisation eine Person gebraucht wird, die im Qualitätsentwicklungsprozess „den Hut aufhat“. Die Aufgabe ist also vor allem, dran zu bleiben und mit den anderen Kolleginnen und Kollegen die Arbeit zu organisieren. Dazu ist es wichtig, dass diese Person von der Leitung offiziell beauftragt wird.

Qualitätsmanagementsystem

Ein Qualitätsmanagementsystem ist die Zusammenfassung aller Festlegungen, Vorgehensweisen und die Instrumente und Maßnahmen, die gebraucht werden, um die tatsächliche Umsetzung des Qualitätsmanagements zu überwachen. Maßnahmen zu ständigen Verbesserung des Qualitätsmanagement gehören ebenfalls dazu.

Häufig werden alle diese Aspekte in einem Handbuch zusammengefasst.

Wir sprechen von einem Managementsystem, weil damit die Steuerung einer Einrichtung möglich ist.

III. Stichwortverzeichnis

A

Ablauf der Zertifizierung	23
Anforderungen	
Stufe I	26
Stufe II	27
Stufe III	34
Anleitung Handbuch	5
Antragstellung	33, 48
Arbeitsanweisungen	57
Aufbau eines Qualitätsmanagements	16
Aufgabenbereiche	57

B

Basiszertifikat (Stufe I)	19, 26
Begehung der Einrichtung	25
Begriffserklärungen (Glossar)	57
Bewertungskriterien	12
Bildung für nachhaltige Entwicklung	6

C

Checkliste Kriterien	62
----------------------------	----

D

DWV Qualitätskonzept	12
DWV-Scout	55

E

Entwicklungsziel	32, 48, 57
------------------------	------------

F

Fortbildung	26, 27, 34
Fortbildungsplanung	40
Führungsverantwortung	57
Funktionsgruppen	58

G

Gästeführung Kriterien	14
------------------------------	----

I

Internes Audit	37, 58
----------------------	--------

K

Kompetenz	58
Kompetenzprofil	58
Kosten	22

L

Leitbild	28
----------------	----

M

Management (Begriff)	58
----------------------------	----

N

Nachbesserung	25
---------------------	----

P

Pädagogisches Konzept	35
Peer-review	59
Praxisprojekt	30
Premium-Plus-Zertifikat (Stufe III)	21, 34
Premiumzertifikat (Stufe II)	20, 27
Prüfplan	59
Prüfprotokoll	37, 59

Q

Qualität	10
Qualitätsbeauftragte/r	32, 60
Qualitätskonzept	12
Qualitätskriterien	12
Qualitätsmanagementsystem	16, 36, 60

R

Rezertifizierung	50
------------------------	----

S

Schlichtung	25
Scout	<i>Siehe DWV-Scout</i>
Selbstverpflichtung	32, 48
Standard	59

T

Textgestaltung Kriterien	15
--------------------------------	----

U

Umweltbildung Kriterien	12
-------------------------------	----

Z

Zertifizierungsstufen	18
Zertifizierungsverfahren	18

IV. Anhang

Anhang 1: Checkliste Kriterien Umweltbildung

Beschreiben Sie das Erlebnis eines Besuchs in Ihrer Einrichtung von Ankunft bis Abfahrt anhand folgender Kriterien:

Datum
Name Einrichtung
Projekttitel
☐ Schriftlicher Projektantrag ☐ Schriftlicher Projektantrag mit Tondokumentation ☐ Live vor Ort
am

	Kriterium	Umsetzung
U1	Die sachlichen, emotionalen und handlungsorientierten Ziele sind klar und relevant und für den Besucher erkennbar.	☐ Ja ☐ Nein
U2	Die Gäste werden willkommen geheißen. (Atmosphäre, Ambiente)	☐ Ja ☐ Nein
U3	Die Teilnehmer erhalten zu Beginn des Besuchs eine · inhaltliche · räumliche · zeitliche Orientierung.	☐ Ja ☐ Nein ☐ Ja ☐ Nein ☐ Ja ☐ Nein
U4	· Welches ist die Hauptbotschaft der Einrichtung?	Hauptbotschaft ☐ Es gibt keine Hauptbotschaft.
	· Welches sind die Unterbotschaften der Einrichtung?	1. 2. 3. 4. 5. ☐ Es gibt keine Unterbotschaft.
U5	Aktuelle Themen werden aufgegriffen (bspw. aus den Bereichen Nachhaltigkeit, Natur- und Umweltschutz etc.)	☐ Ja ☐ Nein
U6	Informationen werden aktuell gehalten.	☐ Ja ☐ Nein
U7	Informationen sind fachlich richtig.	☐ Ja ☐ Nein
U8	Die Mitarbeiter wirken als Vorbilder im Sinne der Einrichtungsziele.	☐ Ja ☐ Nein
U9	Anregungen und Sinneseindrücke · Welche Sinneseindrücke sollen die Gäste vermittelt bekommen? · Welche Anregungen sollen die Gäste bekommen?	☐ Ja, welche? ☐ Nein, keine. ☐ Ja, welche? ☐ Nein, keine.
U10	Sind folgende Vermittlungskriterien umgesetzt? · Lernen durch Forschen · Reichhaltige Anschauungsobjekte · Mehr teilen und tun statt reden und zeigen · Belohnen und bestärken · Naturerfahrungseinheiten	☐ Ja ☐ Nein ☐ Ja ☐ Nein ☐ Ja ☐ Nein ☐ Ja ☐ Nein ☐ Ja ☐ Nein

	Kriterium	Umsetzung
U11	Infrastruktur · Erste-Hilfekasten ist vorhanden · Picknick- und Essensmöglichkeiten · Regenschutz · WC+Wickelraum	☐ Ja ☐ Nein ☐ Ja ☐ Nein ☐ Ja ☐ Nein ☐ Ja ☐ Nein
Zusätzliche Kriterien für formelle Umweltbildung		
U12a	Lehrauftrag & Ziele des Programms werden in Absprache mit den entsprechenden Fachkräften festgelegt.	☐ Ja ☐ Nein
U12b	Vor- & Nachbereitungsmaterialien werden zur Verfügung gestellt.	☐ Ja ☐ Nein

Anhang 2: Checkliste Kriterien Gästeführung

Beschreiben Sie das Erlebnis der Gästeführung von Beginn bis Ende anhand folgender Kriterien:

Datum
Name Einrichtung
Projekttitel
☐ Schriftlicher Projektantrag ☐ Schriftlicher Projektantrag mit Tondokumentation ☐ Live vor Ort
am Name Gästeführer/in

	Kriterium	Umsetzung
G1	Die sachlichen, emotionalen und handlungsorientierten Ziele der Gästeführung sind klar und relevant und für den Besucher erkennbar.	☐ Ja ☐ Nein
G2	- Die Gäste werden willkommen geheißen. - Der Gästeführer stellt sich vor. - Die Gäste werden verabschiedet.	☐ Ja ☐ Nein ☐ Ja ☐ Nein ☐ Ja ☐ Nein
G3	Welches ist die Hauptbotschaft der Gästeführung?	Hauptbotschaft ☐ Es gibt keine Hauptbotschaft.
	Welches sind die Unterbotschaften der Gästeführung?	1. 2. 3. 4. 5. ☐ Es gibt keine Unterbotschaft.
G4	Die Teilnehmer erhalten eine - inhaltliche - räumliche - zeitliche Orientierung.	☐ Ja ☐ Nein ☐ Ja ☐ Nein ☐ Ja ☐ Nein
G5	Der Gästeführer ist passend und erkennbar gekleidet (z.B. durch Corporate Design-Kleidung).	☐ Ja ☐ Nein
G6	- Die Gruppe wird direkt angesprochen. - Die Gruppe nimmt direkt an Aktivitäten teil. - Die Gruppe wird angeregt sich mit den Inhalten auf unterschiedlichen Sinnesebenen auseinanderzusetzen.	☐ Ja ☐ Nein ☐ Ja ☐ Nein ☐ Ja ☐ Nein
G7	Bei der Präsentation - wird Spannung aufgebaut? - werden Erlebnisse/Anekdoten erzählt? - werden dem Gast Aufgaben gestellt?	☐ Ja ☐ Nein ☐ Ja ☐ Nein ☐ Ja ☐ Nein
G8	werden Bezüge zum Gast hergestellt? Fragen werden aufgegriffen, ggf. wiederholt und beantwortet.	☐ Ja ☐ Nein ☐ Ja ☐ Nein
G9	Die fachliche Richtigkeit ist gegeben.	☐ Ja ☐ Nein

	Kriterium	Umsetzung
G10	Aktuelle Themen werden aufgegriffen (bspw. aus den Bereichen Nachhaltigkeit, Natur- und Umweltschutz etc.)	☐ Ja ☐ Nein
	Informationen werden aktuell gehalten.	☐ Ja ☐ Nein
G11	Die Mitarbeiter wirken als Vorbilder im Sinne der Einrichtungsziele.	☐ Ja ☐ Nein
G12	Sind folgende Vermittlungskriterien umgesetzt?	
	· Lernen durch Forschen	☐ Ja ☐ Nein
	· Reichhaltige Anschauungsobjekte	☐ Ja ☐ Nein
	· Mehr teilen und tun statt reden und	☐ Ja ☐ Nein
	· Belohnen und bestärken	☐ Ja ☐ Nein
	· Naturerfahrungseinheiten	☐ Ja ☐ Nein
G13	Rückmeldemöglichkeiten sind vorhanden.	☐ Ja ☐ Nein
G14	· Der Umgang ist mit den Gästen ist wertschätzend.	☐ Ja ☐ Nein
	· Die Rhetorik ist angepasst.	☐ Ja ☐ Nein

Anhang 3: Checkliste Kriterien Textgestaltung

Datum	
Name Einrichtung	
Projekttitel	
Medium:	☐ Tafel / Größe: ☐ Faltblatt / Größe: ☐ Broschüre ☐ Internet ☐ Sonstiges:

	Kriterium	Umsetzung
T1	Die sachlichen, emotionalen und handlungsorientierten Ziele des Textes sind klar und relevant und für den Besucher erkennbar.	☐ Ja ☐ Nein
T2	Zu Beginn des Textes findet sich eine klare Botschaft (z.B. verbunden mit Titel oder Untertitel).	☐ Ja ☐ Nein
T3	Es werden einfache Wörter verwendet. Wenn Fachausdrücke unvermeidlich sind, werden sie verständlich erläutert.	☐ Ja ☐ Nein
T4	Soweit möglich wird das Corporate Design der Einrichtung verwandt (Logo, Typographie, Gestaltungsrichtlinien, etc. der Organisation)	☐ Ja ☐ Nein
T5	Die Struktur des Textes ist klar. Es gibt einen ...	Titel ☐ Ja ☐ Nein Untertitel oder Vorspann ☐ Ja ☐ Nein Haupttext ☐ Ja ☐ Nein
T6	Leserfreundliches Layout	Die Buchstabengröße ist dem Medium angepasst. ☐ Ja ☐ Nein Großschreibung wird vermieden. ☐ Ja ☐ Nein Anmerkung:
T7	Illustrierende Abbildungen zu den Kernaussagen sind vorhanden.	☐ Ja ☐ Nein
T8	· Sätze umfassen durchschnittlich maximal 12 Wörter. · Tafeltexte sind insgesamt nicht länger als maximal 150 Wörter.	☐ Ja ☐ Nein ☐ Ja ☐ Nein
T9	Der Text ist a. fehlerfrei und b. stilistisch ansprechend.	☐ Ja ☐ Nein ☐ Ja ☐ Nein Anmerkung:
T10	Der Text ist fachlich richtig.	☐ Ja ☐ Nein
T11	Informationen werden aktuell gehalten.	☐ Ja ☐ Nein
T12	Arten- und Naturschutzprojekte werden, wo sinnvoll, erwähnt.	☐ Ja ☐ Nein

Anhang 4: Gliederungsvorlage für Stufe II

Deckblatt



Qualifizierungsoffensive Umweltbildung des Deutschen Wildgehege-Verbandes e.V.

Zertifizierungssunterlagen des

Name Park

Stufe II

Vorgelegt von

Name des Antragstellers / Bearbeiters

Ort, Datum

Inhaltsverzeichnis

1. Die Qualifizierungsoffensive des DWV	69
2. Grundlagen für die Zertifizierung der Stufe II	69
3. Leitbild... ..	70
4. Projekt1.... ..	70
5. Projekt2... ..	70
6. Projekt3... ..	70
7. Qualitätsbeauftragte/r	70
8. Entwicklungsziel.....	70
9. Nachweise über Qualifizierung.....	70

1. Die Qualifizierungsoffensive des DWV

Im Rahmen der Qualifizierungsoffensive Umweltbildung des Deutschen Wildgehege-Verbandes e.V. (DWV) sind für die Erreichung der Stufe II folgende Voraussetzungen zu erfüllen:

- Gültiges Basiszertifikat (nicht älter als 2 Jahre)
- Vorlage eines einrichtungsspezifischen Leitbildes
- Teilnahme einer Person an den Weiterbildungen der Stufe II
- Ausarbeitung von drei Praxisprojekten
- Benennung einer hauptamtlichen Person als Qualitätsbeauftragte/r für Bildungs- und Öffentlichkeitsarbeit
- Festlegung von mindestens einem Entwicklungsziel zur Weiterentwicklung der Qualität der Umweltbildung

2. Grundlagen für die Zertifizierung der Stufe II

Folgende Dokumente sind im Anhang beigefügt:

- ☐ Nachweis gültiges Basiszertifikat (nicht älter als 2 Jahre)
- ☐ Bescheinigung des DWV über die erfolgreiche Teilnahme einer Person an den Weiterbildungen der Stufe II
- ☐ Einrichtungsspezifisches Leitbild
- ☐ Dokumentation folgender Projekte:

Projekt 1: _____

Projekt 2: _____

Projekt 3: _____

- ☐ Nachweis über die Benennung einer hauptamtlichen Person als Qualitätsbeauftragte/r
- ☐ Ein Dokument, aus dem die Festlegung eines Entwicklungszieles zur Weiterentwicklung der Qualität der Umweltbildung hervorgeht

[Hinweise zur Art und Weise der Dokumentation finden Sie im Handbuch.]

[Jeweils mit einer neuen Seite beginnen.]

3. Leitbild

4. Projekt1 *Titel*

5. Projekt2 *Titel*

6. Projekt3 *Titel*

7. Qualitätsbeauftragte/r

8. Entwicklungsziel

9. Nachweise über Qualifizierung

Anhang 5: Gliederungsvorlage für Stufe III

Deckblatt



Qualifizierungsoffensive Umweltbildung des Deutschen Wildgehege-Verbandes e.V.

Zertifizierungssunterlagen des

Name Park

Stufe III

Vorgelegt von

Name des Antragstellers / Bearbeiters

Ort, Datum

Inhaltsverzeichnis

1. Die Qualifizierungsoffensive des DWV	73
2. Grundlagen für die Zertifizierung der Stufe III	73
3. Auswertung Stufe II	74
4. Pädagogisches Konzept	74
5. Dokumentation Qualitätsmanagementsystem	
5.1 Führungsleitlinien	74
5.2 Bedarfsermittlung und Fortbildungsplanung	74
5.3 XXX (Wahlbereich)	74
5.4 Prüfplan und evtl. Prüfprotokolle	74
6. Entwicklungsziel	74
7. Anhang	74
- Nachweise über Qualifizierung & Seminare	
- ... ggf. weitere Nachweise	

1. Die Qualifizierungsoffensive des DWV

Im Rahmen der Qualifizierungsoffensive Umweltbildung des Deutschen Wildgehege-Verbandes e.V. (DWV) sind für die Erreichung der Stufe III folgende Voraussetzungen zu erfüllen:

- Gültiges Premiumzertifikat (nicht älter als 4 Jahre)
- Teilnahmebescheinigung für Seminar Stufe III
- Auswertung Stufe II
- Pädagogisches Konzept
- Dokumentation Qualitätsmanagementsystem „Führungsleitlinien“
- Dokumentation Qualitätsmanagementsystem „Bedarfsermittlung und Fortbildungsplanung“
- Dokumentation Qualitätsmanagementsystem Wahlbereich(e)
- Prüfplan und evtl. Prüfprotokolle
- Festlegung und Terminierung mindestens eines Entwicklungszieles

2. Grundlagen für die Zertifizierung der Stufe III

Folgende Dokumente sind im Anhang beigefügt:

- ☐ Nachweis gültiges Premiumzertifikat (nicht älter als 4 Jahre)
- ☐ Dokumentation der Auswertung Stufe II
- ☐ Pädagogisches Konzept der Einrichtung
- ☐ Dokumentation Qualitätsmanagementsystem „Führungsleitlinien“
- ☐ Dokumentation Qualitätsmanagementsystem „Bedarfsermittlung und Fortbildungsplanung“
- ☐ Dokumentation Qualitätsmanagementsystem aus folgendem Wahlbereich:

und ggf. (freiwillig)

- ☐ Ein Dokument, aus dem die Festlegung eines Entwicklungszieles zur Weiterentwicklung der Qualität der Umweltbildung hervorgeht
- ☐ Bescheinigung des DWV über die erfolgreiche Teilnahme einer Person an den Weiterbildungen der Stufe III

[Hinweise zur Art und Weise der Dokumentation finden Sie im Handbuch.]

[Jeweils mit einer neuen Seite beginnen.]

3. Auswertung Stufe II

4. Pädagogisches Konzept

5. Dokumentation Qualitätsmanagementsystem

5.1 Führungsleitlinien

5.2 Bedarfsermittlung und Fortbildungsplanung

5.3 XXX (Wahlbereich)

5.4 Prüfplan und evtl. Prüfprotokolle

6. Entwicklungsziel

7. Anhang

- Nachweise über Qualifizierung & Seminare...

- ... ggf. weitere Nachweise