

Hamburger Volkshochschule erfolgreich zertifiziert

Die Hamburger Volkshochschule erfüllt hohe Qualitätsansprüche. Bei der VHS können sich die Kunden sicher sein, dass systematisch für die Kundenzufriedenheit sowie an der Produkt- und Dienstleistungsqualität gearbeitet wird. Am 4.12. überreichte Frau Inge Appel (Geschäftsführerin ZERTPUNKT GmbH) Marlene Schnoor (Geschäftsführung VHS) ein wichtiges Zertifikat: Die Hamburger Volkshochschule erfüllt die DIN-Norm EN ISO 9001:2015.

Hinter dem sperrigen Namen DIN EN ISO 9001:2015 steht die national und international meist verbreitete und bedeutendste Norm für Qualitätsmanagement. Sie legt die Erwartungen und Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem fest, die von Unternehmen umzusetzen sind, um die Kundenanforderungen sowie weitere Anforderungen an die Produkt- bzw. Dienstleistungsqualität zu erfüllen.

Mit dem Ergebnis der mehrtägigen Begutachtung und Zertifizierung ist die VHS sehr zufrieden, so heißt es im Ergebnisbericht zum Beispiel:

„Das Qualitätsmanagementsystem der Hamburger Volkshochschule ist sehr ausführlich und strukturiert ...“

„Der Träger ist in der Durchführung von BAMF-Kursen sehr erfahren und erreicht dabei regelmäßig überdurchschnittliche Lehrgangserfolge.“

Seit 2004 unterzieht sich die VHS regelmäßig der externen Qualitätskontrolle.

Ergänzt wird die externe Sicht durch die systematische, eigene Auswertung zur Kundenzufriedenheit. Seit September 2016 werden alle frei buchbaren VHS-Kurse online evaluiert. Gefragt wird zur Unterrichtsqualität, zum Beispiel zu Unterrichtsmethoden oder Kursleitungs-Fachkompetenz, aber auch nach der Gruppenatmosphäre und dem persönlichen Lernerfolg.

Insgesamt haben bisher über 22.593 Teilnehmende aus 8.675 Veranstaltungen der Hamburger Volkshochschule Feedback gegeben. Die Kundenzufriedenheit der Befragten mit ihrem Kurs liegt im vergangenen Semester mit 95 % und mehr bei den Aspekten „Inhalt“, „Gruppengröße“ und „Gruppenatmosphäre“ besonders hoch. Auf die Frage: „Würden Sie uns weiterempfehlen?“ antworteten 93 % positiv.

Bei der Übergabe des Qualitätszertifikats durch die Geschäftsführerin der ZERTPUNKT GmbH Inge Appel an die Geschäftsführung der Hamburger Volkshochschule betonte Marlene Schnoor für die VHS: „Überprüfte Qualität von Erwachsenenbildung ist uns in vielfältiger Hinsicht wichtig: Bei der Kundenzufriedenheit, bei der Qualifikation unserer Kursleitenden, bei der Datensicherheit und – wie hier erneut bestätigt – bei der Entwicklung, Planung und Durchführung von Bildungsmaßnahmen.“

Schon im kommenden Jahr 2018 steht eine erneute Überprüfung an.

Ein Foto der Übergabe der Re-Zertifizierungsurkunde durch die Geschäftsführerin der ZERTPUNKT GmbH (Inge Appel) an die Geschäftsführung der Hamburger Volkshochschule (Marlene Schnoor) wird auf der Homepage bereitgestellt.

Zu den Ergebnissen der Hamburger Volkshochschule:

www.vhs-hamburg.de/ueber-uns/kundenzufriedenheit-719

www.vhs-hamburg.de/ueber-uns/die-hamburger-volkshochschule/qualitaetsmanagement-423

Weitere Informationen:

Hamburger Volkshochschule
Dr. Antje von Rein (Presse)
Schanzenstraße 75
20357 Hamburg
a.v.rein@vhs-hamburg.de
Tel.: 040/42841-2777
Alle Informationen unter: www.vhs-hamburg.de