

Weiterbildung in geprüfter Qualität:

Qualitätsmanagement der Volkshochschule Essen

Die Volkshochschule Essen verfügt über ein gut funktionierendes Qualitätsmanagementsystem. Dies hat die Bonner Zertifizierungsgesellschaft CERTQUA nach einer intensiven Prüfung festgestellt und testiert: Die Volkshochschule Essen erhält das Qualitätssiegel entsprechend der international anerkannten Norm **DIN EN ISO 9001:2000**.

Darüber freuen wir uns. Und damit haben wir uns verpflichtet:

- die Wünsche und Erwartungen unserer Kunden zu berücksichtigen,
- die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegten Kundenrechte zu erfüllen und
- das Qualitätsmanagementsystem kontinuierlich zu verbessern.

Was heißt das für Sie als Kundinnen und Kunden konkret? Sie dürfen von uns stets qualitativ hochwertige Bildungsangebote und Qualifizierungsmaßnahmen erwarten. Garant dafür ist der hohe Qualitätsmaßstab, den wir an unsere Arbeit stellen. Diesen erkennen Sie an den folgenden für Sie und für uns wichtigen Punkten:

- **Angebotsentwicklung**
Die Volkshochschule entwickelt ein Bildungsangebot, das sich an individuellen Bedürfnissen, gesellschaftlichen Erfordernissen und bildungspolitischen Zielsetzungen orientiert.
- **Bildungsberatung**
Die Volkshochschule publiziert ihr Weiterbildungsangebot stadtweit mit Printmedien und im Internet über eine eigene Homepage. Bildungsinteressierte werden von qualifiziertem Personal kompetent beraten.



Volkshochschule
Essen

VHS Essen
Burgplatz 1 · 45127 Essen
Tel.: 02 01/88-43140
Fax: 02 01/88-43003
www.vhs-essen.de

- **Veranstaltungsqualität**
Die Volkshochschule setzt kompetente Dozentinnen und Dozenten ein. Sie stellt Unterrichtsräume mit geeigneter technisch-medialer Ausstattung zur Verfügung.
- **Erfolgskontrolle und Kundenzufriedenheit**
Die Volkshochschule evaluiert den Erfolg ihrer Bildungsangebote und die Zufriedenheit der Kunden. Die Ergebnisse bringen wichtige Erkenntnisse für die ständige Verbesserung der Qualität.

Nach erfolgter Zertifizierung steht jetzt die kontinuierliche Verbesserung des Erreichten im Mittelpunkt. Dies geschieht im Qualitätsverbund mit Volkshochschulen der Rhein-Ruhr-Region aus den Städten Bochum, Dormagen, Düsseldorf, Essen, Gelsenkirchen, Herne, Krefeld, Oberhausen, Moers, Mönchengladbach, Neuss, Kaarst-Korschenbroich und Wesel.



**Ihr Ansprechpartner für
das Qualitätsmanagement:**

Dr. Reimund Evers
Tel.: 0201/88-43202
E-Mail: reimund.evers@vhs.essen.de



**Volkshochschule
Essen**

VHS Essen
Burgplatz 1 · 45127 Essen
Tel.: 02 01/88-43020
Fax: 02 01/88-43003
www.vhs-essen.de