

Mitteilung

öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Ausschuss Schule und Weiterbildung	03.06.2013

Kundenforum der Volkshochschule Köln

Im Rahmen der Qualitätsentwicklung an der Volkshochschule Köln wurde im Januar 2013 im Forum Volkshochschule erstmalig ein Kundenforum durchgeführt, zu dem die Kunden und Kundinnen der VHS über das VHS - Programmheft und die VHS-Internetseite eingeladen worden sind. Registrierte Online-Kunden erhielten die Einladung per E-Mail.

An „Denkseln“ zu einzelnen Themenbereichen wie Ausstattung und Lernorte, Beratung, Programmangebot, Service, Erreichbarkeit, VHS-online und zum Programmheft konnten sich die Teilnehmenden im direkten Gespräch mit Fragen und Anregungen an die zuständigen Beschäftigten wenden. Das VHS-Jahresthema 2013 "Einmischen und Mitreden" bot eine gute Möglichkeit diese neue Form der Kundenkommunikation zu etablieren.

Viele Kunden, denen eine persönliche Teilnahme an dem Kundenforum nicht möglich war, habe der VHS per e-mail eine Rückmeldung gegeben. Die so eingegangenen Beschwerden und Anregungen bezogen sich auf das Programmangebot, die räumlichen Bedingungen sowie das Thema Internetpräsenz. Besonders gelobt wurden die Qualität und die Vielfalt der Kursangebote.

Den Teilnehmenden des Kundenforums wurde zugesagt, dass die VHS Köln die vorgetragenen Kritikpunkte im Jahr 2013 vordringlich bearbeiten wird. Hierbei wird vor allem die Verbesserung der Standort- und Raumsituation im Vordergrund stehen.

Das Kundenforum wird bei der VHS in die Qualitätsentwicklung integriert, eine nächste Veranstaltung wird für das Frühjahr 2014 vorbereitet.

gez. Dr. Klein