

Stadt Oberhausen	Drucksache Nr. M/16/1226-01	Termin 24.11.2015			
<u>Bericht / Mitteilung</u>			öffentlich		
Termin	Gremium	Vorlage zur*	Ergebnis	Beschluss- kontrolle*	
24.11.2015	Kulturausschuss	K			

Berichtsgegenstand

Professionell und kundenorientiert: Rezertifizierung der Volkshochschule

1 **Sachdarstellung**

- 2
- 3 Die Volkshochschule Oberhausen verfügt mittlerweile seit einigen Jahren über ein professionelles
- 4 Qualitätsmanagementsystem. Alle drei Jahre muss sich die Volkshochschule einer Rezertifizierung
- 5 nach der ISO Norm 9001 unterwerfen und wird in einem intensiven Audit in allen Bereichen des
- 6 Unternehmens auf ihre Qualität hin geprüft. Die Prüfung wird durch eine externe Zertifizierungsstelle
- 7 (CERTQUA) durchgeführt.
- 8
- 9 Der Auditor der CERTQUA prüfte die Volkshochschule am 29. und 30. September 2015. Nach bisher
- 10 drei sehr gut verlaufenen wurde die VHS auch in diesem Jahr ohne Beanstandung erneut zertifiziert.
- 11 Bei der Zertifizierung erhielt die Volkshochschule in diesem Jahr auch ein besonderes Lob der
- 12 Agentur, welche der Volkshochschule Qualität auf allen relevanten Gebieten bescheinigte.
- 13 Zusammengefasst wurde in dem Bericht zur Prüfung der VHS den Mitarbeitenden eine hohe
- 14 Identifikation mit ihren Aufgaben bescheinigt, was sich in sehr hoher Kundenorientierung und
- 15 Kundenzufriedenheit äußert.
- 16
- 17 Auch die entsprechende Auswertung, Befragung der Teilnehmenden und die Dokumentation des
- 18 Qualitätsmanagementsystems wird für hervorragend erachtet. Sogar „spürbar“ sei die
- 19 Kundenorientierung, so der Bericht des Auditors, der die „professionelle und zielorientierte
- 20 Atmosphäre“ in der Einrichtung beschreibt. Besonders erfreulich ist aus organisatorischer Sicht, dass
- 21 das Prüfungsergebnis feststellt, dass sämtliche im Audit geprüfte Verfahren auf „beherrschte
- 22 Prozesse“ schließen lassen.
- 23
- 24 Die Volkshochschule hat also nicht nur bescheinigt alles unter Kontrolle, sondern ist spürbar bei den
- 25 Bürgerinnen und identifiziert sich mit ihrer Aufgabe in allen Arbeitsbereichen.

Bereichsleiter Bereich 0-3	Dezernent Dezernat 1	Kämmerer	Oberbürgermeister
Kluge-Jindra Datum, 09.11.2015	Tsalastras Datum, 09.11.2015	Datum	Datum
* Vorlage zur: * Ergebnis : Beteiligung:			
Kenntnisnahme (K)		Personalrat	[]
		Gleichstellungsstelle	[]

Stadt Oberhausen	Drucksache Nr. M/16/1226-01	Termin 24.11.2015	
-----------------------------	--	------------------------------	--