

Beschwerdemanagement

Anregungen, Lob und Kritik im Beschwerde- und Verbesserungsmanagement der Ev. Erwachsenenbildung.

Die Evangelische Erwachsenenbildung orientiert sich in der praktischen Arbeit an dem Leitbild des Erwachsenenbildungswerk, plant ihre Programme mit Blick auf die grundlegenden religiösen und gesellschaftlichen Fragen unserer Zeit und stellt die Teilnehmerinnen und Teilnehmer ihrer Veranstaltungen in den Mittelpunkt ihrer Bemühungen.

Zur Sicherstellung dieser Ziele und zur Sicherung der Qualität wird die Einrichtung nach Gütesiegelverbund Weiterbildung geprüft und zertifiziert.

Zu diesem Zweck hat die Einrichtung ein Qualitätsmanagement-System eingeführt.

Damit ermöglicht und sichert sie:

- die Zufriedenheit der Teilnehmerinnen und Teilnehmer
- eine umfassende Bildungsberatung für Interessentinnen und Interessenten in Fragen der Weiterbildung
- eine bedarfsorientierte Planung des Programms
- die Auswahl der Lehrenden aufgrund fachlicher und pädagogische Kompetenz
- die Bereitstellung geeigneter Unterrichtsräume, Materialien und Medien

Diese Ziele können nur erreicht werden, wenn Anregungen, Lob und Kritik konsequent und offen erfragt und mitgeteilt werden, und wenn sichergestellt wird, dass die Ergebnisse in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess einmünden.

Viele Wege führen zur Verbesserung:

In den Kursen und Veranstaltungen sind Anregungen, Lob und Kritik jederzeit gern gesehen und von der Kursleitung schriftlich weitergeleitet. Spätestens zum Abschluss bitten wir darüber hinaus in Kursen/Kursreihen um eine kurze schriftliche Bewertung mithilfe eines speziellen Rückmeldebogens für die Teilnehmerinnen und Teilnehmer

Auch die Kursleitungen beteiligen sich mit entsprechenden Verbesserungsbögen an der Weiterentwicklung unseres Programms.

Zögern Sie nicht, Ihr Anliegen auch direkt an die Adresse der Evangelischen Erwachsenenbildung zu richten:

- Referentin: Julia Borries, julia.borries@kk-ekvw.de, Tel.: 02361-206-503
- Qualitätsbeauftragte: Jennifer Cetera, jennifer.cetera@kk-ekvw.de, Tel.: 02361-206-104 (MO-DO von 9 - 13 Uhr)