

**Jahresbericht**



2010



**HAMBURGER VOLKSHOCHSCHULE**

**2010**

*Einblicke  
in die Tätigkeit der  
Hamburger Volkshochschule*

## EDITORIAL

### Liebe Leserin, lieber Leser,

2010 war in vielerlei Hinsicht ein gutes Jahr für die Hamburger VHS.

Mit einer Steigerung der Veranstaltungen um 5,2% konnten wir in vielen Bereichen auf die gestiegene Nachfrage reagieren und noch stärker als schon in den vergangenen Jahren mit äußerst vielfältigen Angebotsformen auf sehr unterschiedliche Bildungswünsche eingehen. Besonders erfreulich ist der neuerliche Zuwachs an Deutsch- und Integrationskursen, ebenso wie der erstmalige Start von Intensivkursen zur Förderung berufsbezogener Deutschkenntnisse. Eine Würdigung der besonderen Art erfuhren die Deutschkurse für Mütter durch den Besuch von Bundeskanzlerin Angela Merkel bei einer Lerngruppe in der Wilhelmsburger Grundschule Rotenhäuser Damm.

Deutliche Verbesserungen in der Qualität zweier VHS-Zentren konnten wir dank größerer Investitionszuschüsse der Behörde für Schule und Berufsbildung mit den umfangreichen Sanierungen der Häuser Waitzstraße in der Region West und Leuschnerstraße in der Region Bergedorf realisieren. Selbstverständlich wurden dabei auch Gesichtspunkte der Energieeinsparung und Umweltverträglichkeit berücksichtigt.

Das Geschäftsfeld der Drittmittelprojekte konnte gegenüber 2009 noch einmal ausgebaut werden. Einige große Projekte wurden erfolgreich und mit konkreten Perspektiven auf Verstetigung abgeschlossen, weitere eingeworben und mit neuen Partnerschaften gestartet. In den Projekten entwickelte Innovationen fanden auch über Hamburg hinaus positive Resonanz und VHS-Mitarbeitende wurden als Experten in- und außerhalb Hamburgs um Beiträge zu Fachveranstaltungen und Publikationen gebeten.



Die Geschäftsführung der Hamburger Volkshochschule

Marlene Schnoor, Vertriebsabteilung;

Uwe Gsänger, Kaufmännische Abteilung;

Dr. Hannelore Bastian, Programmabteilung

Auch 2010 hat die VHS ihr Qualitätsmanagementsystem erneut überprüfen lassen und Ergebnisse erzielt, die ermutigen. Besonders hervorgehoben haben die Assessoren die positiven Trends, die inzwischen über mehrere Jahre hindurch erkennbar wurden: die betriebswirtschaftlichen Erfolge, die gesteigerten Belegungszahlen, die nachweisliche Kundenzufriedenheit, aber auch die hohe Motivation der Mitarbeitenden, gefördert durch das Betriebsklima und zahlreiche Beteiligungsmöglichkeiten.

Wir danken allen Kursleitenden, Mitarbeitenden, Partnern, Förderern und Freunden, die unsere Arbeit im Jahr 2010 ermöglicht, unterstützt und begleitet haben, und freuen uns, wenn Sie der Hamburger VHS auch weiterhin verbunden bleiben.

Ihre Hamburger Volkshochschule

+ + Ger  
++  
+  
Kerim Pamuk: „All  
wähnf  
+ +++ + Bundes





## VHS – IM SPIEGEL DER STATISTIK

Umfrageergebnisse und Zahlen helfen der Hamburger Volkshochschule, ihre Angebote kundennah weiterzuentwickeln, und schärfen im Servicebereich die Vorstellung der Mitarbeiter/innen über Motive, Interessen und Wünsche der Teilnehmer/innen:

- Ergebnisse der Newsletter\*-Umfragen, bei denen rund 10.000 Abonnenten befragt wurden, zeigten, dass diese überwiegend auch soziale Netzwerke wie facebook und Xing nutzen.
- Werbeanzeigen zu VHS-Themen, die bei google AdWords geschaltet wurden, machten deutlich, dass „Kochen“, „Qi Gong“, „Bildungsurlaub“ und „Fotografie“ die meistgesuchten Themen für Hamburger VHS-Kurse im Internet waren.
- Marktrecherchen im Preisvergleich mit anderen regionalen Bildungsanbietern ergaben, dass Angebote der Hamburger Volkshochschule immer zu den preiswertesten gehören. Bei manchen Themen (z.B. bei den seltenen Sprachen) ist die VHS die einzige Anbieterin, bei anderen (z.B. Fotografie) nimmt sie mit der Breite und Vielfalt des Angebots eine herausragende Stellung in Hamburgs Bildungslandschaft ein.
- Die Statistik des Deutschen VHS-Verbands zeigte im Vergleich,
  - dass die Hamburger VHS für Honorarkräfte bundesweit zu den besser zahlenden Institutionen gehört,
  - dass die VHS – ähnlich dem Bundesdurchschnitt – mit rund 70% mehr weibliche Teilnehmerinnen hat als männliche,
  - dass der Bereich der Kulturellen Bildung gegenüber anderen Bundesländern besonders stark ausgeprägt ist.
- Die im Beschwerdemanagement\* registrierten und bearbeiteten Fälle lagen mit 0,15% bezogen auf alle Belegungen weiterhin auf einem außerordentlich niedrigen Niveau.
- Die VHS-Mitarbeitenden nehmen regelmäßig an Fortbildungen teil: Es fanden 66 Veranstaltungen mit 495 Teilnehmenden statt.

## VHS – QUALITATIV

Die Hamburger Volkshochschule sichert und verbessert die Qualität ihrer Arbeit in verschiedenen Dimensionen:

- Die Neugestaltung des Internetauftritts der VHS unter [www.vhs-hamburg.de](http://www.vhs-hamburg.de)\* zielt auf flexibleren Informationszugang zu den Kursangeboten und einen erhöhten Service rund um den Buchungsvorgang. Dabei halfen Externe als Beta-Tester, die Entwicklung entscheidender Kernprozesse und ihre Darstellung im Netz kundennah zu beurteilen.
- Jährliche Befragungen der Teilnehmenden in ausgewählten Kursbereichen überprüften die Qualitätsstandards im und rund um den Kurs und geben wichtige Hinweise auf Verbesserungsmöglichkeiten.
- Externe Qualitätsbegutachtungen bewerteten die Bildungsarbeit der VHS aus der Außenperspektive und bringen wertvolle Anregungen in die Arbeit ein. 2010 wurde die VHS erneut zertifiziert,
  - mit dem Gütesiegel ips für vorbildlichen Daten- und Verbraucherschutz im Internet,
  - nach Din EN ISO 9001:2008 für ihr systematisches Qualitätsmanagement\*,
  - auf Basis des EFQM-Modells ausgezeichnet mit der Silbermedaille für Business Excellence,
  - nach AZWV als anerkannter Träger der beruflichen Bildung nach dem Recht der Arbeitsförderung.
- Umfragen zur Kundenzufriedenheit als wichtiges Ziel von Qualitätsmanagement wurden unter wechselnden Aspekten z.B. im Newsletter\* durchgeführt.
- Zur innerbetrieblichen Qualitätsentwicklung arbeiteten 9 interne Arbeitsgruppen an Prozessverbesserungen und setzten die Ergebnisse um.
- Zur verbesserten Kundenansprache wurde eine „Textwerkstatt“ fortgeführt, die für die Entwicklung zielgruppenspezifischer Ankündigungstexte arbeitet.
- Zur Unterstützung der Veranstaltungsqualität fanden 61 Fortbildungen für Kursleitende statt, die von 633 Personen besucht wurden.

## VHS – IM SPIEGEL DER ÖFFENTLICHKEIT

Die Medien berichteten über die VHS vorrangig zu den Themen „Integration/Einbürgerung“ und „Grundbildung“ sowie über die Vielfalt des Bildungsangebots:

- Speziell durch die Pressekonferenzen zu Semesterbeginn war die Hamburger Volkshochschule mehrfach mit aktuellen Angeboten in den relevanten Hamburger Medien vertreten (NDR, Die Welt, Hamburger Abendblatt, Hamburger Morgenpost, taz und Bild).
- Die VHS-Beilage im Hamburger Abendblatt\* widmete sich den Themen „Anfangen“, „SommerZeit“ und „Im Netz“. Die jeweilige Kursauswahl transportierte Aktualität, Qualität und Regionalität des Kursangebotes. Den drei Ausgaben konnten 2010 rund 1000 Kursbuchungen zugeordnet werden.
- Im Rahmen ihres Schwerpunktthemas „Im Netz“ beteiligte sich die VHS mit einer zentralen Veranstaltung: Mehr Demokratie mit Web 2.0?\* am 3. Deutschen Weiterbildungstag am 24. September, der bundesweit in Kooperation von Bildungsträgern gestaltet wurde und unter der Schirmherrschaft des Bundespräsidenten stand.
- Die VHS richtete für die norddeutschen Volkshochschulen die Fachtagung „Sprachenexpo“ aus, mit 77 Veranstaltungen und 344 Teilnehmer/innen, die aus 65 VHS-Einrichtungen in 10 Bundesländern kamen.
- Die VHS beteiligte sich aktiv an der von Weiterbildung Hamburg e.V. organisierten Bildungsmesse „Bildungskiez – Markt der Möglichkeiten“ und am internationalen Weltalphabetisierungstag.
- Die Benefizveranstaltung des Fördervereins „Bildung für alle“\* spielte mithilfe musikalischer Unterstützung von Abi Wallenstein u.a. einen Reinerlös von 1000 EUR ein, der finanzschwachen Menschen den Besuch von VHS-Kursen ermöglichte.
- Anerkennung auf europäischer Ebene erhielt die Hamburger VHS für das Projekt LARA\* durch den Besuch und das Lob des für Bildung Verantwortlichen der Europäischen Kommission Alan Smith\*\*.
- Höhepunkt der Berichterstattung über VHS-Aktivitäten war im Dezember 2010 der Besuch der Bundeskanzlerin Angela Merkel\*\* im VHS-Projekt „Sprachkurse für Mütter an Schulen“\*, auch mit einer umfangreichen bundesweiten Berichterstattung in allen Medien.

++News & Wilhelmsburg - ein Stadtteil

Reise nach Santiago + +++ + Vernissage des VHS-FotoClubs

stsemester + +++ + Masuren - die neue Ausstellung

2010++

operation mit dem Thalia + +++ + Wissen sammeln um die Ecke - Ein Artikel von ZEIT online + +++

INTERREG-Ausstellung

schmacks + +++ + 22 Jahre Tanzfest + +++ + Zwei Chöre - ein Konzert

und Autoren lesen ihre Texte + +++ + Mehr Demokratie mit Web 2.0? + +++ + Kreatives Schreiben

tühlen - Se hett mi küsst! - Moderne Alltagsgeschichten op Platt + +++ +

# 1.434

Kursleiterinnen und Kursleiter  
im Einsatz für die VHS

# +22%

Steigerung der Kursbelegungen  
in den letzten 6 Jahren

# 93.272

Kursbuchungen

# 210

VHS-Lernorte in Hamburg

# 6.918

besuchte VHS-Veranstaltungen





Foto: Jesco Denzel / BPA

Pressestatement von  
Bundeskanzlerin Merkel  
anlässlich des Besuchs  
der Grundschule  
Rotenhäuser Damm  
am 9.12.2010

„Es zeigt sich ..., dass wir jeden ermutigen sollten, der die deutsche Sprache noch nicht so gut kann – egal, in welchem Alter sie oder er ist –, diese deutsche Sprache zu erlernen. Hamburg hat diesbezüglich ein sehr gutes Angebot. Diejenigen, die hier die Kurse durchführen, machen das mit unglaublich viel Liebe, mit Elan und mit Zutrauen. Ich finde, es ist ein sehr beeindruckendes Projekt ...“



Alan Smith  
Europäische  
Kommission

„Ältere Mitbürger/innen müssen endlich in ihrem Potenzial für die Gesellschaft erkannt werden, statt immer nur als ‚Problem‘ angesehen zu werden. Die Hamburger Volkshochschule hat das voll erkannt – Projekte wie LARA, die die Verbindung zwischen den Generationen verstärken, sind eine echte Bereicherung der Erwachsenenbildungslandschaft, nicht nur in Deutschland, sondern auch europaweit.“



## WEITERBILDUNG – GANZ NAH

Die VHS ist und bleibt der kurze Weg zur Bildung.

Alle VHS-Zentren im Überblick unter:  
[www.vhs-hamburg.de/vhsvorort.cfm](http://www.vhs-hamburg.de/vhsvorort.cfm)

- 1\_ VHS-Zentrum Bergedorf**  
Leuschnerstraße 21 | 21031 Hamburg | Tel. 428 86 84-0
- 2\_ VHS-Zentrum Billstedt**  
Billstedter Hauptstraße 69a | 22111 Hamburg | Tel.: 4288677-0
- 3\_ VHS-Zentrum Harburg/Finkenwerder** im Harburg Carrée  
Eddelbüttelstraße 47a | 21073 Hamburg | Tel. 428 88 62-0
- 4\_ VHS-Zentrum Mitte/Eimsbüttel**  
Schanzenstraße 75–77 | 20357 Hamburg | Tel. 428 41-2752
- 5\_ VHS-Zentrum Innenstadt**  
Mönckebergstraße 17 | 20095 Hamburg | Tel. 20 94 21-0

- 6\_ VHS-Zentrum Nord**  
Poppenhusenstraße 12 | 22305 Hamburg | Tel. 428 04-5801
- 7\_ VHS-Zentrum Ost**  
Berner Heerweg 183 | 22159 Hamburg | Tel. 42 88 53-0
- 8\_ VHS-Zentrum West**  
Waitzstraße 31 | 22607 Hamburg | Tel. 89 05 91-0
- 9\_ VHS-Zentrum Deutsch als Fremdsprache (DaF-Zentrum)**  
Schanzenstraße 77 | 20357 Hamburg | Tel. 428 41-3238
- 10\_ VHS-Zentrum Grundbildung und Drittmittelprojekte**  
Billstedter Hauptstraße 69a | 22111 Hamburg | Tel. 428 86 77-23
- 11\_ Prüfungszentrum Hamburger Volkshochschule  
Bildungskontor Hamburg**  
Mönckebergstr. 17 | 20095 Hamburg | Tel. 20 94 21-46