

09.05 Kommunikation mit den Teilnehmenden

Jede VHS kümmert sich um ihre Anmeldungen:

Da die Teilnehmenden/Angemeldeten stets nur eine Vertragsbeziehung zur Einrichtung haben, bei der sie sich angemeldet haben, ist jede VHS (Abo & Master) für die Kommunikation mit den bei ihr Angemeldeten verantwortlich - insbesondere im Rahmen der Anmeldung (z.B. Anmeldebestätigung, falls üblich), ggf. rechtzeitige Übermittlung von Zugangsdaten samt Anleitungen und bei Änderungen am Vertragsgegenstand (Ort, Zeit, Ausfall...).

Ausnahme: Kurzfristige Änderungen:

Innerhalb einer Woche vor Kursbeginn wird für einen optimalen Kund:innen-Service die Master-VHS bei Änderungen die Angemeldeten direkt kontaktieren.

Aber es wäre wohl trotzdem sinnvoll, den Kontakt mit den "eigenen" Teilnehmenden zu halten und solche Infos auch als Abo-VHS (nochmal) zu kommunizieren!

Ergänzung: Übermittlung der Online-Zugangsdaten:

Siehe oben: **Grundsätzlich ist die Abo-VHS dafür verantwortlich, die Zugangsdaten an die bei ihr Angemeldeten zu versenden!**

Viele VHSn nutzen eine Mail-Automation für die Zugangsdaten rechtzeitig vor Kursbeginn - so kann es also vorkommen, dass neben der Abo-VHS auch die Master-VHS die Zugangsdaten automatisiert versendet (*innerhalb der Woche vor Kursbeginn „darf“ der Master das ja "eigentlich" und hat die Mail-Adressen*). „Schlimmstenfalls“ bekommt die Kundschaft die Zugangsdaten also doppelt - ist aber auf jeden Fall „sicherer“ (Kund:innen-Service!) als ggf. gar nicht.

Es wird daher empfohlen, den Text der automatischen Mail um einen entsprechenden Hinweis zu ergänzen - z.B.:

Hinweis: Bei Kooperationskursen kann es aus technischen Gründen vorkommen, dass Sie die Zugangsdaten doppelt erhalten.

Revision #7

Created 2025-09-05 08:07:26 UTC by Uli Holzapfel

Updated 2025-10-21 14:27:20 UTC by Uli Holzapfel