

Kommunikation mit 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 und 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...).

Es gilt als vereinbart, dass innerhalb einer Woche vor Kursbeginn für einen optimalen Kund:innen-Service die Master-VHS (insbesondere bei kfr. Änderungen) die Angemeldeten direkt kontaktieren darf und soll!

Übermittlung der Online-Zugangsdaten an TN

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.

Kurzfristige Änderungen

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

Warteliste

Wird bei vollen Kursen mit Warteliste (kann von allen beteiligten VHSn befüllt werden) ein Platz frei, so wird dieser nach dem **Windhundverfahren** vergeben.

Revision #4

Created 2025-06-23 11:53:47 UTC by Uli Holzapfel

Updated 2025-09-05 08:15:56 UTC by Uli Holzapfel