

INTERNE LEITLINIEN

KOMMUNIKATION



Gesellschaft



Beruf



Sprache



Gesundheit



Kultur



Spezial

Unser Kommunikationsleitsatz

Einzelkunden haben die unterschiedlichsten Wünsche und Erwartungen an eine VHS-Veranstaltung.

Jedoch erwartet jede/r

- Wertschätzung sowie
- einen zuvorkommenden Umgang
- und möchte sich in der VHS wohl fühlen.

Je nach Angebot können ihre weiteren konkreten Anforderungen sein:

- gute Beratung zur Kursauswahl
- professionelle Wissensvermittlung, sowohl fachlich als auch didaktisch
- Erkenntnis- und Kompetenz-Zuwachs
- Erhöhung der beruflichen Chancen
- Lernen in der Gruppe
- Erfahrungsaustausch
- Förderung von individuellen Begabungen und die Möglichkeit zur Selbstverwirklichung
- das Erlebnis von persönlichem Erfolg
- Zertifikate
- Getränke und Verpflegung (v.a. bei Tagesseminaren)

Privatkunden stellen unter den Einzelkunden als Selbstzahler im klassischen VHS-Bereich den größten Anteil dar. Zusätzlich zu den oben aufgeführten Punkten kann für sie wichtig sein, dass sie ein zielgerichtetes Angebot zu einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis erhalten und dass sie Zugang zum Angebot auch in der Fläche haben.

Buchen Eltern den Besuch von VHS-Veranstaltungen für ihre Kinder, so stellen sie weitere Anforderungen. Sie erwarten eine gute pädagogische Betreuung ihrer Kinder, oft verbunden mit der Erziehung zu sozialer Kompetenz im Umgang miteinander. Die VHS-Kursleiter sollen in der Lage sein, die Kinder zur Mitarbeit zu motivieren. Für die Kinder soll ein VHS-Kurs vor allem Spaß und Freude machen. Dazu gehören eine kindgerechte Methodik/Didaktik und auch immer wieder Erfolgserlebnisse.

Von der Bundesagentur für Arbeit geförderte oder verpflichtete Teilnehmer erwarten, dass sie wie jeder Privatkunde als Person ernst genommen werden und Wertschätzung erfahren. Über die oben aufgeführten Punkte hinaus erhoffen sie je nach individueller Situation, dass die VHS-Lehrkräfte Verständnis für ihre Lage haben und Lösungshilfen für ihre individuellen Probleme geben. Im Rahmen der Maßnahme soll die VHS möglichst die Voraussetzung für die Integration in den Arbeitsmarkt schaffen.

Migranten als Teilnehmer in geförderten Maßnahmen brauchen, über die oben für verpflichtete Teilnehmer genannten Wünsche hinaus, Kursleiter und Sozialpädagogen, denen sie vertrauensvoll begegnen können. Oft wird eine umfassende Betreuung erwartet, die auch Informationen über sozialrechtliche Gegebenheiten einschließen kann.

Zu den **institutionellen** Kunden gehören öffentliche und soziale Einrichtungen sowie Ämter, die uns mit der Durchführung von Projekten für ihre Klienten oder für bestimmte Zielgruppen beauftragen und in der Regel für die Finanzierung aufkommen. Das sind z.B. die Bundesagentur für Arbeit, die Jobcenter, Ministerien, das Bundesamt für Migration u. ä.

Führen wir Maßnahmen mit Förderung durch diese externen Auftraggeber durch, so wird die Einhaltung der entsprechenden Förderrichtlinien selbstverständlich vorausgesetzt.

Die Arbeitsgemeinschaft der Volkshochschulen im Landkreis Hof erfüllt die erwarteten Anforderungen, indem ein laufendes Qualitätsmanagement implementiert und die regionale Vernetzung mit Arbeitsmarktakteuren ausgebaut ist. Durch die unterschiedlichen, fachlich spezialisierten Abteilungen innerhalb der Einrichtung wird gewährleistet, dass die inhaltlichen Anforderungen der einzelnen Auftraggeber erfüllt werden können. Das eingesetzte Bildungspersonal wird ständig fortgebildet, um den sich wandelnden Anforderungen gerecht zu werden. Die Räume der VHS entsprechen den aktuellen arbeitsmedizinischen und sicherheitstechnischen Richtlinien und werden laufend entsprechend aufgerüstet.

Da Aufträge der Bundesagentur für Arbeit, der Jobcenter sowie anderer öffentlicher Einrichtungen in der Regel durch öffentliche Ausschreibungen vergeben werden, sind die damit verbundenen Besonderheiten zu beachten:

Neben der Erfüllung des Leistungskataloges und einer qualitativ hochwertigen Konzeption der Maßnahme sind hier auch Kostengesichtspunkte für die Beauftragung ausschlaggebend. Von der Maßnahme wird zudem eine relativ hohe Vermittlungsquote in den Arbeits-/Ausbildungsmarkt erwartet. Zu den erwarteten Leistungen zählen z. T. auch die Akquise und Beratung von Teilnehmern sowie die Übernahme von administrativen Aufgaben bei der Maßnahmenabwicklung. Gewünscht werden auch die Berichterstattung über den Verlauf und entsprechende Erfolgsbeobachtungen.

Auch bei Projekten im Auftrag von Ministerien zählen die Akquise und Beratung von Teilnehmern zu den Aufgaben der VHS, ebenso eine umfassende Dokumentation und die abschließende Evaluation. Je nach Ausrichtung und Zielgruppe der Maßnahme werden Integrationsquoten und Kriterien für den Maßnahmeerfolg vorgegeben und von der VHS verfolgt.

Gemeinsames Ziel aller Maßnahmen und somit Maßstab für die Ausrichtung der Struktur, der Auswahl und Weiterbildung des Personals der Arbeitsgemeinschaft der Volkshochschulen im Landkreis Hof, ist die optimale Unterstützung der Maßnahmeteilnehmer bei ihrer Integration in den Arbeits- und Ausbildungsmarkt.