

<b>Interessierte Partei</b>	<b>Anforderungen/Erwartungen</b>	<b>Umgang mit Erwartungen</b>	<b>Kommunikation</b>
Kund*innen	- Angebot und Durchführung eines zeitgemäßen, bedarfsoorientierten und qualitativ hochwertigen Produktes Weiterbildung	- Ausrichtung der Programmplanung und sonstiger Bildungsdienstleistungen auf Erwartungen der Kund*innen - Marktbeobachtung - Bemühen um hohe Durchführungsquote (Kurse mit wenig Teilnehmenden) - Qualitätsmanagement	- Umfragen - regelmäßiges Einholen von Feedback - Aufforderung zur Kommunikation - Beratung - Angebot eines Live-Chats - Newsletter
Mitarbeiter*innen	- sichere Arbeitsplätze - angemessene Vergütung - gute Arbeitsbedingungen - gute Zusammenarbeit - Wertschätzung der Arbeit - gutes Klima - Fortbildungsmöglichkeiten	- stetes Bemühen um gute Arbeitsbedingungen - stetes Bemühen um Anerkennung - stetes Vermeidung von Arbeitsüberlastung - gesundheitsfördernde Maßnahmen ( <b>Betriebliches Gesundheitsmanagement</b> ) - ermöglichen von Fortbildungen	- jährliche Mitarbeiter*innengespräche (Abfrage Themen, Wünsche) - Dienstbesprechungen - Organisation kollegialer Zusammenkünfte
Zweckverbandsmitglieder	- Erfüllung der Pflichtaufgabe Weiterbildung - Angebot eines zeitgemäßen, bedarfsoorientierten Produktes Weiterbildung - Vermeidung einer Umlageerhöhung bzw. - Einhaltung der seit Jahren gedeckelten Verbandsumlage	- seit Jahren stabile Umlage - Planung eines attraktiven, zeitgemäßen Bildungsangebots - Hinweis auf die Risiken (Rahmenbedingungen) für die die Zweckverbandsmitglieder Verantwortung tragen	- Zweckverbandsversammlung (ein- bis zweimal jährlich) - Geschäftsstellenkonferenzen - Newsletter
Bürger*innen der Kommunen	- Angebot eines zeitgemäßen, bedarfsoorientierten, preiswerten, ortnahen Produktes Weiterbildung - gute Erreichbarkeit	- Planung eines attraktiven, zeitgemäßen Bildungsangebots - Gewährleistung stabiler Preise - Präsens in den Kommunen	- telefonisch - per Mail - über Social Media - indirekt über unsere Öffentlichkeitsarbeit
Lieferanten (Honorarkräfte)	- verlässliche Verträge - akzeptable Bezahlung - Fortbildung - gute Betreuung - zügige Bezahlung erbrachter Leistungen	- Bemühen um bestmögliche Erfüllung im Rahmen unserer finanziellen Möglichkeiten	- persönlich - telefonisch - per Mail - in Konferenzen - bei Fortbildungen
Lieferanten (Praktikumsfirmen, Sonstige)	- faire Vereinbarungen - zügige Bezahlung erbrachter Leistungen - vertrauenswürdige Partnerschaft - Planungssicherheit	- Abschluss faire Verträge - Gewährleistung zügiger Bezahlung erbrachter Leistungen - Gewährleistung von Planungssicherheit.	- persönlich - telefonisch - per Mail

<b>Interessierte Partei</b>	<b>Anforderungen/Erwartungen</b>	<b>Umgang mit Erwartungen</b>	<b>Kommunikation</b>
Gesetzgeber	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gesetzeskonformität</li> <li>- Erfüllung der Pflichtaufgabe Weiterbildung</li> <li>- Angebot eines zeitgemäßen, bedarfsorientierten Produktes Weiterbildung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planung des Pflichtangebots und darüber hinausgehender Angebote</li> <li>- Engagierte Mitarbeit an der Modernisierung der Weiterbildungslandschaft</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- schriftliche Rückmeldung an die Bezirksregierung über die Erfüllung der gesetzlichen Pflichten</li> <li>- Kommunikation/Lobbyarbeit mit Landespolitikern in Diskussionsrunden, Konferenzen</li> </ul>
Gesellschaft/Staat/Politik	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Angebot eines zeitgemäßen, bedarfsorientierten Produktes Weiterbildung</li> <li>- Offenheit für alle</li> <li>- bezahlbare Weiterbildungsangebote</li> <li>- Innovationsbereitschaft</li> <li>- schnelles Reagieren auf Bedarfe (s. Deutschbedarf f. Flüchtlinge)</li> <li>- soziale Verantwortung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beteiligung an Projekten, z. B. Landesprojekten</li> <li>- Erfüllung der Erwartungen im Rahmen unserer Möglichkeiten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Öffentlichkeitsarbeit</li> <li>- Lobbyarbeit</li> <li>- Mitarbeit in Gremien</li> <li>- Mitarbeit in Arbeitskreisen</li> </ul>
Verbände (Landesverband der VHS / DVV)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Angebot eines zeitgemäßen, bedarfsorientierten Produktes Weiterbildung</li> <li>- Offenheit für alle</li> <li>- bezahlbare Weiterbildungsangebote</li> <li>- Innovationsbereitschaft</li> <li>- schnelles Reagieren auf Bedarfe (s. Deutschbedarf f. Flüchtlinge)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erfüllung der Erwartungen im Rahmen unserer Möglichkeiten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- per Mail (Rundschreiben)</li> <li>- per Verbandszeitschrift</li> <li>- Konferenzen</li> </ul>
Wettbewerber	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fairer Umgang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Besuch von Netzwerktreffen</li> <li>- Einhaltung von Absprachen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Austausch auf Netzwerktreffen</li> </ul>
Kooperationspartner (Bibliotheken, Familienzentren, Gleichstellungsstellen, Kammern etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- gute Kooperationsbeziehungen</li> <li>- Verlässlichkeit bei Kooperationsveranstaltungen</li> <li>- Einhaltung von Absprachen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beteiligung an Projektanträgen</li> <li>- Einbindung der Kooperationspartner in die Programmplanung, bzw. das Angebot</li> <li>- Unterstützung bei der Umsetzung von Planungs- oder Veranstaltungsideen</li> <li>- Öffentlichkeitsarbeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- persönlich</li> <li>- telefonisch</li> <li>- per Mail</li> </ul>
BAMF	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Schnelle und vorgabengerechte Planung von Deutsch- bzw. Integrationskursen</li> <li>- Umsetzung der jeweiligen neuen Richtlinien</li> <li>- korrekte Abrechnung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Umsetzung der Vorgaben</li> <li>- Organisation der benötigten Ressourcen räumlicher und personeller Art etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- telefonisch</li> <li>- per Mail</li> <li>- Trägerrundschreiben</li> </ul>

<b>Interessierte Partei</b>	<b>Anforderungen/Erwartungen</b>	<b>Umgang mit Erwartungen</b>	<b>Kommunikation</b>
Jobcenter/Agentur für Arbeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Auftragserfüllung</li> <li>- Einhalten von Informationspflichten</li> <li>- zeitnahe Reagieren auf arbeitsmarktpolitische Änderungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bereitstellung von personellen, räumlichen und technischen Rahmenbedingungen</li> <li>- Evaluation</li> <li>- regelmäßiger Austausch mit den Partnern</li> <li>- gute Erreichbarkeit</li> <li>- Vernetzung mit arbeitsmarktpolitisch relevanten Akteur*innen</li> <li>- Beobachten des Ausbildungs- und Arbeitsmarktes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- persönlich</li> <li>- telefonisch</li> <li>- per Mail</li> <li>- Teilnahme an relevanten Veranstaltungen und Arbeitskreisen</li> </ul>
Berufl. Weiterbildungsträger	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bereitstellung von Praktikumsplätzen</li> <li>- angemessene Betreuung der Praktikant*innen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisation der benötigten Ressourcen räumlicher und personeller Art</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- telefonisch</li> <li>- während eines Praktikums auch mit persönlichem Gespräch</li> </ul>