

Interessierte Partei	Anforderungen/Erwartungen	Umgang mit Erwartungen	Kommunikation
Kund*innen	<ul style="list-style-type: none"> - Angebot und Durchführung eines zeitgemäßen, bedarfsorientierten und qualitativ hochwertigen Produktes Weiterbildung 	<ul style="list-style-type: none"> - Ausrichtung der Programmplanung und sonstiger Bildungsdienstleistungen auf Erwartungen der Kund*innen - Marktbeobachtung - Bemühen um hohe Durchführungsquote (Kurse mit wenig Teilnehmenden) - Qualitätsmanagement 	<ul style="list-style-type: none"> - Umfragen - regelmäßiges Einholen von Feedback - Aufforderung zur Kommunikation - Beratung - Angebot eines Live-Chats - Newsletter
Mitarbeiter*innen	<ul style="list-style-type: none"> - sichere Arbeitsplätze - angemessene Vergütung - gute Arbeitsbedingungen - gute Zusammenarbeit - Wertschätzung der Arbeit - gutes Klima - Fortbildungsmöglichkeiten 	<ul style="list-style-type: none"> - stetes Bemühen um gute Arbeitsbedingungen - stetes Bemühen um Anerkennung - stetes Vermeidung von Arbeitsüberlastung - gesundheitsfördernde Maßnahmen (Betriebliches Gesundheitsmanagement) - ermöglichen von Fortbildungen 	<ul style="list-style-type: none"> - jährliche Mitarbeiter*innengespräche (Abfrage Themen, Wünsche) - Dienstbesprechungen - Organisation kollegialer Zusammenkünfte
Zweckverbandsmitglieder	<ul style="list-style-type: none"> - Erfüllung der Pflichtaufgabe Weiterbildung - Angebot eines zeitgemäßen, bedarfsorientierten Produktes Weiterbildung - Vermeidung einer Umlageerhöhung bzw. - Einhaltung der seit Jahren gedeckelten Verbandsumlage 	<ul style="list-style-type: none"> - seit Jahren stabile Umlage - Planung eines attraktiven, zeitgemäßen Bildungsangebots - Hinweis aus auf die Risiken (Rahmenbedingungen) für die die Zweckverbandsmitglieder Verantwortung tragen 	<ul style="list-style-type: none"> - Zweckverbandsversammlung (ein- bis zweimal jährlich) - Geschäftsstellenkonferenzen - Newsletter
Bürger*innen der Kommunen	<ul style="list-style-type: none"> - Angebot eines zeitgemäßen, bedarfsorientierten, preiswerten, ortsnahen Produktes Weiterbildung - gute Erreichbarkeit 	<ul style="list-style-type: none"> - Planung eines attraktiven, zeitgemäßen Bildungsangebots - Gewährleistung stabiler Preise - Präsenz in den Kommunen 	<ul style="list-style-type: none"> - telefonisch - per Mail - über Social Media - indirekt über unsere Öffentlichkeitsarbeit
Lieferanten (Honorarkräfte)	<ul style="list-style-type: none"> - verlässliche Verträge - akzeptable Bezahlung - Fortbildung - gute Betreuung - zügige Bezahlung erbrachter Leistungen 	<ul style="list-style-type: none"> - Bemühen um bestmögliche Erfüllung im Rahmen unserer finanziellen Möglichkeiten 	<ul style="list-style-type: none"> - persönlich - telefonisch - per Mail - in Konferenzen - bei Fortbildungen
Lieferanten (Praktikumsfirmen, Sonstige)	<ul style="list-style-type: none"> - faire Vereinbarungen - zügige Bezahlung erbrachter Leistungen - vertrauenswürdige Partnerschaft - Planungssicherheit 	<ul style="list-style-type: none"> - Abschluss faire Verträge - Gewährleistung zügiger Bezahlung erbrachter Leistungen - Gewährleistung von Planungssicherheit. 	<ul style="list-style-type: none"> - persönlich - telefonisch - per Mail

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

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