



## Service mål for studievejledningen

### 1. Kommende kursister skal forud for optagelsen altid have mulighed for samtale med en vejleder.

**HFE:** tilmelding til aftenundervisning kan ske elektronisk via hjemmesiden eller via mailkorrespondance med studievejleder

**HF2:** Alle kursister får i forbindelse med optagelse have en samtale med en studievejleder, uanset om det er kursister der kommer udefra eller direkte fra 10.klasse

**AVU:** Optagelse sker på baggrund af samtale med vejleder. Tilmelding til aftenundervisning kan dog ske elektronisk via hjemmesiden eller via mailkorrespondance med studievejleder.

### 2. Ved telefonisk henvendelse skal man kun ringe én gang, således at man

- at enten betjenes straks
- eller får en aftale om, hvornår man ringes op.

I nogle tilfælde er der to vejledere på kontoret, hvor den ene besvarer telefonopkald. Hvis vejlederen melder optaget til sekretæren, aftaler denne med den potentielle kursist, hvornår vejlederen bedst kan ringe tilbage (helst flere muligheder). Der ringes så vidt muligt tilbage samme dag. Telefonsamtaler i åbningstiden skal ikke prioriteres på bekostning af fremmødte kursister. Samtalen må i dagtimerne højst afbrydes én gang af telefonen

### 3. Ved skriftlig henvendelse får man hurtigt svar:

- mails besvares inden for 24 timer på arbejdsdage
- breve besvares inden for 3 arbejdsdage.

Der gives enten endeligt svar eller besked om, hvornår endeligt svar vil foreligge.

### 4. Kursister skal altid kunne få en aftale om en personlig samtale med studievejleder inden for en uge.

**HFE:** Det skal fremgå af annonceringen, at der kan bestilles tid. Sekretærerne har et skema klar til tidsbestilling. Skemalæggerne skal tage hensyn til, at vejlederne også har tid før og efter officiel kontortid

Vi skal sørge for, at egne kursister først og fremmest optages på et tidligt tidspunkt, før husstandsomdelingen af VUC-folder. HFE begynder i marts måned med de interne kursister.

**HF2:** I optagelsesperioden giver studievejlederne kursistadministrationen besked om mødetider uden for kontortid, sekretæren plotter derefter kursisterne ind

**AVU:** Det skal fremgå af annonceringen, at der kan bestilles tid. Skemalæggeren skal tage hensyn til, at vejlederne også har tid før og efter officiel kontortid.

Vi skal sørge for, at egne kursister optages på et tidligt tidspunkt, før husstandsomdelingen af VUC-folder. AVU begynder i marts-april måned med de interne kursister.

### 5. For kursister, der henvender sig personligt i kontortiden, gælder

- At de gennem skiltning så vidt muligt ledes til det rigtige kontor
- At de max. skal vente 30 min.



6. **Kommende kursister skal kun henvende sig til ét kontor, hvor hele grundvejledningen kan foregå – også til nabokontorerens områder. Hvis flere kontorer skal involveres, sørger studievejlederen for at bringe kursisten videre uden urimelig lang ventetid.**  
Gælder for alle tre kontorer
7. **Nyoptagne kursister skal altid have kopi af deres optagelsespapirer og have flg. muligheder for betaling af deltagerbetaling:**
  - **Kontant eller via Dankort**
  - **ellers pr. giro eller netbank**

Ved telefonoptagelse tilsendes et skema til oplysninger og underskrift plus et girokort.

8. **Kursister tilmeldt før tilmeldingsfristen får indkaldelsesbrev m.v. tilsendt normalt 4 dage før den første mødegang. Kursister, der tilmeldes senere, får indkaldelse m.v. udleveret af studievejlederen.**  
Til kursister, der optages efter kursusstart, udleverer studievejlederen en informationspakke.