

Kundenorientierung - Aktionsplan 2018

| |
|--|
| Aktion |
| 1. Stakeholders in die Verwaltung einbeziehen (Art. 29 des Verwaltungsvertrages) |
| 2. Die Kundenzufriedenheit regelmäßig messen (Art. 29 des Verwaltungsvertrages) |
| 3. Die Bedürfnisse der Kunden regelmäßig erfassen (Art. 29 des Verwaltungsvertrages) |
| 4. Die Ergebnisse der Messungen bekanntmachen (Art. 29 des Verwaltungsvertrages) |
| 5. Ein Aktionsplan in Zusammenarbeit mit den Benutzern entwickeln |
| 6. Über eine aktualisierte und für die Bevölkerung zugängliche Benutzercharta als kundenorientierte Behörde verfügen (Art. 29 des Verwaltungsvertrages) |
| 7. Anzahl der nachträglich aufgrund der Messungen durchgeführten Anpassungen der Dienstleistung (Art. 29 des Verwaltungsvertrages) |
| 8. Sachverständige für Armut einbeziehen (Art. 29 des Verwaltungsvertrages) |
| 9. Auf Beschwerden beantworten (Art. 29 des Verwaltungsvertrages) |
| 10. Umschreibung der noch nicht behandelten Texte auf der Webseiten je nach Zielpublikum |
| 11. Umsetzung der Qualitätskontrolle und der Zufriedenheitsumfrage im Kontaktcenter |
| 12. Den Aktionsplan 2018 bewerten und den Aktionsplan 2019 Erstellen |