

Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2024-31.12.2024)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.

-

Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres

-

Berichterstattung der durchgeführten Ziele

Si veda allegato a "Relazione progetti di miglioramento" / Siehe Anhang zum Bericht über die Verbesserungsprojekten**ZUGÄNGLICHKEIT****Konkrete Zugänglichkeit am Schalter
(Erreichbarkeit vor Ort)**

Öffnungszeiten der Schalter (vor Ort) für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten

11

Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden

4

Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage

nicht aktivSonntag/Feiertag
Durchschnittliche Wartezeiten an den Schaltern vor Ort (in Min.)**Telefonische Erreichbarkeit**

Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten

11

Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden

4

Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage

nicht aktiv

Sonntag/Feiertag

Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale

Ja

Betriebszeiten

11

Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb

4

Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb

nicht aktiv

Sonntag/Feiertag

Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)

Erreichbarkeit mittels grüner Nummer

Verfügbarkeit grüne Nummern

Nein

Aktive Uhrzeiten

nicht aktiv

Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb

Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb

Sonntag/Feiertag

Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)

Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung

(Nicht-)Vorhandensein architektonischer Barrieren

Aufzüge**Anderes****gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m**

**von der Struktur
Rampen**

**Erreichbarkeit mit öffentlichen
Verkehrsmitteln**

Bushaltestelle im Umkreis von 100 m von der Struktur

Ja

Erreichbarkeit mit Fahrrädern

Vorhandensein von Fahrradwegen bis zum Dienst

Nein

Digitale Erreichbarkeit

Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App)

Ja

Anzahl der Anwendungen

1

Beschreibung der Anwendungen

**L'applicazione permette la visualizzazione del
sito ASSB/Die Anwendung ermöglicht das
Betrachten der Webseite des BSB.**

Kommunikationskanäle

**Instagram, Email, WhatsApp, PEC,
Internetseite, Facebook, Post, Telefon**

Art der genutzten Kommunikationskanäle

(anderes angeben)

Web usability

Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage

Ja

Anzahl der Online-Dienstleistungen

3

Beschreibung der Online-Dienstleistungen

**Sistema comunicativo dedicato ai familiari dei
residenti delle strutture per anziani
(Newsletter, Messaggi WhatsApp); utilizzo
questionari di soddisfazione online presso le
strutture residenziali e semiresidenziali per
anziani; Da Febbraio 2024 possibilità di
pagare le note spese e le fatture tramite
sistema PagoPA / Spezielles
Kommunikationssystem für die Angehörigen
von Bewohnern von Einrichtungen für
Senioren (Newsletter, WhatsApp-
Nachrichten); Nutzung eines Online-
Zufriedenheitsfragebogens in den stationären
und teilstationären Einrichtungen für
Senioren ; Ab Februar 2024 können die
Spesenabrechnungen und die Rechnungen
über das PAgOPA-System bezahlt werden**

Formulare zum Herunterladen

Ja

Faq

Nein

Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)

121864

Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)

385791

**KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-
ACCOUNTABILITY**

Corporate Social Responsability -
Sozialbilanz/-bericht

Ja

Dienstcharta

Ja

Verfügbarkeit von Dienstchartas

Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen	3
Aktualisierungabstände	jährlich
Rechnungslegung Qualitätstandard	Ja
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	Ja
Bericht Verbesserungsprojekte	Anziani_Allegato n. 1 Rendiconto obiettivi di miglioramento2024.pdf
Newsletter	
Newsletter vorhanden	Ja
Wie oft? (angeben)	anderes
Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	2
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	7
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)	Nein
Quantitative Customer satisfaction durchgeführt	Ja
Art	nach Bereich
Bereiche spezifizieren	residenze per anziani; centri di assistenza diurni ; servizio di assistenza domiciliare / Wohneinrichtungen für Senioren; Tagesstätten für Senioren; Hauspflegedienst
Wie oft?	jährlich
Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?	Residenze per anziani: residenti in grado di rispondere autonomamente alle domande; famigliari: dato non disponibile Centri di assistenza diurni: utenti in grado rispondere autonomamente alle domande; famigliari: dato non disponibile Servizio assistenza domiciliare: utenti/ /Wohneinrichtungen für Senioren: autonomer Heimgäste; Familienangehörige: Daten nicht verfügbar. Tagesstätten für Senioren: autonomer Nutzer; Familienangehörige: Daten nicht verfügbar. Hauspflegedienst: Nutzer
Anzahl Befragte/Nutzer	1 - 5 (1= insoddisfatto; 5= soddisfatto) / 1-5 (1= unzufrieden; 5= zufrieden)
Benutzte Bewertungsskala (z.B. 1 sehr unzufrieden, 2 unzufrieden, 3 ziemlich zufrieden, 4 zufrieden, 5 sehr zufrieden oder z.B. 1 - 10)	Residenze per anziani: residenti --> 4,00; famigliari --> 3,84 Centri di assistenza diurni: utenti --> 3,81; famigliari --> 4,00 Servizio assistenza domiciliare: 4,78/ Wohneinrichtungen für Senioren: Heimgäste -> 4,00 Familienangehörige --> 3,84 Tagesstätten für Senioren : Heimgäste --> 3,81 Familienangehörige --> 4,00 Hauspflegedienst: 4,78
Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad (bei Prozentsätzen die entsprechenden Bewertungen angeben, z.B. 98% sehr zufrieden/ziemlich zufrieden)	Residenze per anziani 2022 -> residenti: 3,95 ; famigliari: 3,97; 2023 -> residenti: 3,86 ; famigliari: 3,81; 2024 --> residenti: 4,00; famigliari: 3,84; Centri assistenza diurni: 2022 --> utenti: 4,38 ; famigliari: 5 2023 --> utenti (solo Villa Europa): 4,63; famigliari: 4,62;
Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit (sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017 - 8,4)	

2024 --> utenti: 3,81; famigliari: 4,00 Servizio di assistenza domiciliare: 2022: 4,85 2023: 4,75 2024: 4,78/ Wohneinrichtungen für Senioren 2022-Heimgäste:3,95 Familienangehörige:3,97;2023-Heimgäste:3,86; Familienangehörige: 3,81 2024- Heimgäste: 4,00; Familienangehörige:3,84;Tagesstätten für Senioren: 2022--> Heimgäste: 4,38; Familienangehörige:5,00; 2023--> Heimgäste (nur Villa Europa): 4,63; Familienangehörige: 4,62; 2024--> Heimgäste: 3,81; Familienangehörige: 4,00 Hauspflegedienst: 2022: 4,85; 2023: 4,75; 2024: 4,78
Anziani_Allegato n 2 (Tariffe SAD 2024).pdf

Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des Erbringlers

Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung

Erklärung der Tariftabelle

RSA (tariffa giornaliera)=63,95€ /stanza singola;60,75€/stanza doppia;CAD (tariffa giornaliera,8 ore)=liv. 0: 14€(rapp al reddito);liv. 1:18,00€ (non rapp al reddito); liv.2: 26€ (non rapp al reddito); liv.3: 36,00€ (non rapp al reddito);liv.4 :42 € (non rapp al reddito) pasti: 3,80€ (non rapp al reddito); bagno/doccia:min 5,30 max 9,90€ (rapp al reddito); lavaggio capelli:min 6,70 max 11,70€(rapp. al reddito);pedicure:min 8,30 max 22,70€ (rapp. al reddito);SAD:si veda allegato a "Relazione indagine di soddisfazione del gestore/Wohnheime (Tagessatz)=63,95€/Einzelz.;60,75€/Doppelz. ;Sen.-Tagesstätten (T.satz,8h.)=Pflegest.0:14€ (nach Einkommen);Pflegest.1:18,00€ (nicht n. Eink.);Pflegest.2: 26€ (nicht n. Eink.);Pflegest.3: 36€ (nicht n. Eink.);Pflegest.4: 42€ (nicht n. Eink.);Mahlzeiten: 3,80€ (nicht nach Einkommen);Bad/Dusche:min.5,30 max. 9,90€(je nach Einkommen);Haarwäsche:min.6,70 max. 11,70€ (je nach Einkommen);Fußpflege:min. 8,30 max. 22,70€ (je nach Einkommen);Hauspflegedienst

Begünstigte Tarife

Residenze Anziani: tariffe rapportabili al reddito (DPGP 30/2000 e succ. modifiche), stanti i massimali di cui sopra; CAD: v. "descrizione tabella tariffaria" SAD: applicata tariffa minima o massima a seconda situazione reddituale (DPGP 30/2000 e succ. modifiche) / Wohneinrichtungen für Senioren: Tarife anhand des Einkommens berechnet (gemäß DHL 30/2000 i.g.F) im Rahmen der genannten Höchstgrenzen; Tagesstätten für Senioren: siehe "Erklärung

der Tariftabelle"
Hauspflegedienst: Tarife anhand des
Einkommens berechnet (gemäß DHL 30/2000
i.g.F)

QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG

Videoüberwachung

Notdienst

Vorhanden

Nein

Art des Notdienstes angeben

Kontinuität des Dienstes

Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen

0

Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen

1

INDIKATOREN

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden

Ja

Bericht ARERA

Anziani_Allegato n 3 (Standard di qualità SAD).pdf

Indikator

Residenze Anziani - Accessibilità fisica da parte dell'utenza in situazione di disabilità / Seniorenwohnheime - Physische Zugänglichkeit von Seiten der Dienstnutzer/innen mit Behinderung – in % / in Prozenten

Vorgesehener Wert

100

Erreichter Wert

100

Ersatzleistung

Nein

Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator

Residenze Anziani - Accessibilità multicanale alle informazioni/ Seniorenwohnheime - Multikanal-Zugang zu den Informationen – in % / in Prozenten

Vorgesehener Wert

100

Erreichter Wert

100

Ersatzleistung

Nein

Qualitätstandard

Dienstcharta

Indikator

Residenze Anziani - Ore di apertura del servizio durante le quali sono garantiti quanto meno i servizi essenziali (24/24h per 365 giorni/anno) / Seniorenwohnheime - Öffnungsstunden des Dienstes, in denen mindestens die unerlässlichen Dienste erbracht werden (24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr) – in % / in Prozenten

Vorgesehener Wert

100

Erreichter Wert

100

Ersatzleistung

Nein

Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator

Residenze Anziani - risposta ai reclami ed alle richieste di informazioni entro 15 gg dal

Vorgesehener Wert	ricevimento / Seniorenwohnheime – Antwort auf Beschwerden und Informationsanforderungen, innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt – in giorni / in Tagen
Erreichter Wert	15
Ersatzleistung	16,33
Qualitätsstandard	Ja
	Dienstcharta
Indikator	
Vorgesehener Wert	Residenze Anziani - Possesso delle qualifiche professionali adeguate / Seniorenwohnheime – Besitz der angemessenen beruflichen Qualifikationen von Seiten des Personals – in % / in Prozenten
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	100
Qualitätsstandard	Nein
	Dienstcharta
Indikator	
Vorgesehener Wert	Residenze Anziani - Aggiornamento della Carta dei Servizi (almeno 1/anno o secondo necessità) / Seniorenwohnheime – Aktualisierung der DienstCharta (jährlich/ oder nach Bedarf) – in % / in Prozenten
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	100
Qualitätsstandard	Nein
	Dienstcharta
Indikator	
Vorgesehener Wert	Residenze Anziani - indagini qualitative/quantitative di soddisfazione degli utenti (almeno 1/anno) / Seniorenwohnheime – Qualitative und quantitative Erhebungen der Kundenzufriedenheit (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	100
Qualitätsstandard	Ja
	Dienstcharta
Indikator	
Vorgesehener Wert	Residenze Anziani - Pubblicazione sul sito internet dei risultati delle indagini di soddisfazione degli utenti e familiari / Seniorenwohnheime – Veröffentlichung der Ergebnisse aus der Zufriedenheitserhebung der Nutzer/innen und Angehörigen im Internet (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	100
Qualitätsstandard	Ja
	Dienstcharta
Indikator	
Vorgesehener Wert	Residenze Anziani - Assemblea generale familiari (almeno 1/anno) / Seniorenwohnheime – Vollversammlung der
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	
Qualitätsstandard	

Vorgesehener Wert	Angehörigen (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	100
Qualitätsstandard	Ja
	Dienstcharta
Indikator	
Vorgesehener Wert	Residenze Anziani - Elaborazione di un progetto assistenziale individualizzato (almeno 1/anno per residente) / Seniorenwohnheime – Ausarbeitung eines individuell abgestimmten
Erreichter Wert	Betreuungsprojektes (mindestens ein Mal pro Jahr für jeden Heimgast) – in % / in Prozenten
Ersatzleistung	100
Qualitätsstandard	100
	Ja
	Dienstcharta
Indikator	
Vorgesehener Wert	Residenze Anziani - scelta fra due menù diversi a ogni pasto / Seniorenwohnheime – Möglichkeit, bei jeder Mahlzeit zwischen zwei Menüs zu wählen – in % / in Prozenten
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	100
Qualitätsstandard	Ja
	Dienstcharta
Indikator	
Vorgesehener Wert	Residenze Anziani - garanzia della somministrazione di diete personalizzate/ Seniorenwohnheime – Gewährleistete Verabreichung von individuell abgestimmten Sonderdiäten
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	100
Qualitätsstandard	Ja
	Dienstcharta
Indikator	
Vorgesehener Wert	Residenze Anziani - strutture in cui è applicata la norma HACCP / Seniorenwohnheime – Einrichtungen, in denen die HACCP-Richtlinie angewandt wird – in % / in Prozenten
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	100
Qualitätsstandard	Nein
	Dienstcharta
Indikator	
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	
Vorgesehener Wert	Residenze Anziani - Capi di vestiario personale dei

		residenti che tornano dalla lavanderia senza danni imputabili alla responsabilità della stessa / Seniorenwohnheime – Rückerstattung der persönlichen Kleidungsstücke der Bewohner/innen aus der Wäscherei ohne Schäden, die auf die Verantwortung der Wäscherei selbst zurückzuführen sind – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert		100
Erreichter Wert		90
Ersatzleistung	Ja	
Qualitätsstandard	Dienstcharta	
Indikator		CAD - Accessibilità fisica da parte dell'utenza in situazione di disabilità / Tagesstätten für Senioren – Physische Zugänglichkeit von Seiten der Dienstnutzer/innen mit Behinderung – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100	
Erreichter Wert	100	
Ersatzleistung	Nein	
Qualitätsstandard	Dienstcharta	
Indikator		CAD - Accessibilità multicanale alle informazioni / Tagesstätten für Senioren – Multikanal-Zugang zu den Informationen – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100	
Erreichter Wert	100	
Ersatzleistung	Nein	
Qualitätsstandard	Dienstcharta	
Indikator		CAD - ore di apertura del servizio durante le quali sono garantiti quanto meno i servizi essenziali (dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00/8.30 alle ore 16:00/16.30, esclusi i festivi) / Tagesstätten für Senioren - Öffnungsstunden des Dienstes, in denen mindestens die unerlässlichen Dienste erbracht werden (von Montag bis Freitag, von 8:00/8.30 bis 16:00/16.30 Uhr, Feiertage ausgenommen) – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100	
Erreichter Wert	99,8	
Ersatzleistung	Nein	
Qualitätsstandard	Dienstcharta	
Indikator		CAD - risposta ai reclami ed alle richieste di informazioni entro 15 gg dal ricevimento / Tagesstätten für Senioren – Antwort auf Beschwerden und Informationsanforderungen, innerhalb von 15

Vorgesehener Wert	Tagen nach Erhalt – in giorni / in Tagen
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	-
Qualitätsstandard	Ja
	Dienstcharta
Indikator	
Vorgesehener Wert	CAD - Possesso delle qualifiche professionali adeguate / Tagesstätten für Senioren – Tagesstätten für Senioren – Besitz der angemessenen beruflichen Qualifikationen – in % / in Prozenten
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	100
Qualitätsstandard	Nein
	Dienstcharta
Indikator	
Vorgesehener Wert	CAD - Aggiornamento della Carta dei Servizi (almeno 1/anno o secondo necessità) / Tagesstätten für Senioren – Aktualisierung der DienstCharta (jährlich/ oder nach Bedarf) – in % / in Prozenten
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	100
Qualitätsstandard	Nein
	Dienstcharta
Indikator	
Vorgesehener Wert	CAD - indagini qualitative/quantitative di soddisfazione degli utenti (almeno 1/anno) / Tagesstätten für Senioren – Qualitative und quantitative Erhebungen der Kundenzufriedenheit (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	100
Qualitätsstandard	Ja
	Dienstcharta
Indikator	
Vorgesehener Wert	CAD - Pubblicazione sul sito internet dei risultati delle indagini di soddisfazione degli utenti e familiari / Tagesstätten für Senioren – Veröffentlichung der Ergebnisse aus der Zufriedenheitserhebung der Nutzer/innen und Angehörigen im Internet (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	100
Qualitätsstandard	Ja
	Dienstcharta
Indikator	
Vorgesehener Wert	CAD - Assemblea generale familiari (almeno 1/anno) / Tagesstätten für Senioren – Vollversammlung der Angehörigen (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	100
Qualitätsstandard	

Ersatzleistung Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta
Indikator	CAD - Elaborazione di un progetto assistenziale individualizzato / Tagesstätten für Senioren – Ausarbeitung eines individuell abgestimmten Betreuungsprojekte (mindestens ein Mal pro Jahr für jeden Heimgast) – in % / in Prozenten 100
Vorgesehener Wert Erreichter Wert Ersatzleistung Qualitätsstandard	100 Ja Dienstcharta
Indikator	CAD - Possibilità di scelta ad ogni pasto fra due menù diversi / Tagesstätten für Senioren – Möglichkeit, bei jeder Mahlzeit zwischen zwei Menüs zu wählen – in % / in Prozenten 100
Vorgesehener Wert Erreichter Wert Ersatzleistung Qualitätsstandard	100 Ja Dienstcharta
Indikator	CAD - Garanzia della somministrazione di diete personalizzate / Tagesstätten für Senioren – gewährleistete Verabreichung von individuell abgestimmten Sonderdiäten – in % / in Prozenten 100
Vorgesehener Wert Erreichter Wert Ersatzleistung Qualitätsstandard	100 Ja Dienstcharta
Indikator	CAD - strutture in cui è applicata la norma HACCP / Tagesstätten für Senioren – Strukturen, in denen die HACCP-Richtlinie angewandt wird – in % / in Prozenten 100
Vorgesehener Wert Erreichter Wert Ersatzleistung Qualitätsstandard	100 Nein Dienstcharta
Indikator	Per indicatori SAD: si veda allegato "Relazione indicatori SAD" / Für die Indikatoren von Hauspflegedienst: siehe Anlage "Indikatorbericht von Hauspflegedienst"
Vorgesehener Wert Erreichter Wert Ersatzleistung Qualitätsstandard	Nein Dienstcharta
Indikator Vorgesehener Wert Erreichter Wert Ersatzleistung Qualitätsstandard	

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Benchmarking **Ja**

Qualitätszertifizierungen
Art (Mehrfachoptionen möglich)
Art anderer Zertifizierungen

andere (angeben welche)
Le residenze "Villa Armonia" e "Villa Serena" hanno mantenuto la certificazione "Qualità e Benessere" e le residenze "Don Bosco" e "Villa Europa" la certificazione "RQA Südtirol Alto Adige" / Die Seniorenwohnheime "Villa Harmonie" und "Villa Serena" haben die Zertifizierung "Qualität und Wohlbefinden" und die Seniorenwohnheime "Don Bosco" und "Villa Europa" die Zertifizierung "RQA Südtirol Alto Adige" beibehalten.

Einschlägige Zertifizierungen

Ja

VERBRAUCHERSCHUTZ

Vorhandensein von Verfahren zur außergerichtlichen Schlichtung von Streitfällen zwischen NutzerInnen und DienstbetreiberInnen
Verfahren vorhanden

Nein

Angabe der Verfahren in der Rechnung
Informationen auf der Internetseite

Nein

Schalter für Meldungen, Beschwerden, Anregungen
Schalter vorhanden

Ja

Art
Informationen in der Rechnung
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort (Tage)
Anzahl Meldungen im Jahr (spezifisieren)

digital
Nein
von 0 bis 15 Tagen
11

Anzahl Beschwerden im Jahr (spezifizieren)

0
si veda relazione allegata / Siehe den beigefügten Bericht
10
Si veda relazione in allegato / Siehe den beigefügten Bericht

Anzahl Anregungen im Jahr

0

Beschwerdenbericht

Relazione reclami 2024.pdf

15/04/2025