

2026 KULTUR - Stiftung Bozner Schlösser - Schloss Runkelstein

## Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2025-31.12.2025)

|                                                                                                               |                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.                                                                               | <b>41117</b>                                                      |
| Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres                                                                      | <b>41117</b>                                                      |
| Berichterstattung der durchgeführten Ziele                                                                    |                                                                   |
| <b>ZUGÄNGLICHKEIT</b>                                                                                         |                                                                   |
| <b>Konkrete Zugänglichkeit am Schalter (Erreichbarkeit vor Ort)</b>                                           |                                                                   |
| Öffnungszeiten der Schalter (vor Ort) für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten              |                                                                   |
| Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden                                                                          | <b>48</b>                                                         |
| Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage                                                                         | <b>6</b>                                                          |
| Sonntag/Feiertag                                                                                              | <b>aktiv</b>                                                      |
| Durchschnittliche Wartezeiten an den Schaltern vor Ort (in Min.)                                              | <b>max. 5</b>                                                     |
| <b>Telefonische Erreichbarkeit</b>                                                                            |                                                                   |
| Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten          |                                                                   |
| Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden                                                                          | <b>48</b>                                                         |
| Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage                                                                         | <b>6</b>                                                          |
| Sonntag/Feiertag                                                                                              | <b>aktiv</b>                                                      |
|                                                                                                               | <b>max. 5</b>                                                     |
| Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale                                                                     | <b>Nein</b>                                                       |
| Betriebszeiten                                                                                                |                                                                   |
| Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb                                                                       |                                                                   |
| Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb                                                                          |                                                                   |
| Sonntag/Feiertag                                                                                              |                                                                   |
| Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen) |                                                                   |
| <b>Erreichbarkeit mittels grüner Nummer</b>                                                                   |                                                                   |
| Verfügbarkeit grüne Nummern                                                                                   | <b>Nein</b>                                                       |
| Aktive Uhrzeiten                                                                                              |                                                                   |
| Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb                                                                       |                                                                   |
| Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb                                                                          |                                                                   |
| Sonntag/Feiertag                                                                                              |                                                                   |
| Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen) |                                                                   |
| <b>Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung</b>                                                            |                                                                   |
| (Nicht-)Vorhandensein architektonischer Barrieren                                                             | <b>gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m von der Struktur</b> |
| <b>Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln</b>                                                        |                                                                   |
| Bushaltestelle im Umkreis von 100 m von der                                                                   | <b>Ja</b>                                                         |

## Struktur

### Erreichbarkeit mit Fahrrädern

Vorhandensein von Fahrradwegen bis zum Dienst **Ja**

### Digitale Erreichbarkeit

Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App)

**Ja**

Anzahl der Anwendungen

**2**

Beschreibung der Anwendungen

**APP – Hearonymus:**

**L'applicazione è gratuita ed è disponibile in tedesco, italiano, inglese.**

**Dal 2025 è disponibile inoltre una guida gratuita dedicata ai bambini**

**Die kostenlose App von Hearonymus ist in drei Sprachen verfügbar: deutsch, italienisch und englisch. Seit 2025 ist zudem ein kostenloser Audioguide für Kinder verfügbar**

Kommunikationskanäle

Art der genutzten Kommunikationskanäle

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

(anderes angeben)

### Web usability

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

**Ja**

Anzahl der Online-Dienstleistungen

**1**

Beschreibung der Online-Dienstleistungen

**Possibilità di prenotare visite guidate per individuali e per gruppi/es besteht die Möglichkeit, Führungen für Einzelpersonen und Gruppen zu buchen.**

Formulare zum Herunterladen

**Ja**

Faq

**Ja**

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

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

### KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht

**Nein**

Dienstcharta

Verfügbarkeit von Dienstchartas

**Ja**

Vorhandene Dienstchartas/erbrachte

**1**

Dienstleistungen

Aktualisierungsabstände

**mehrfährig**

Rechnungslegung Qualitätsstandard

**Ja**

Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard

**Ja**

Bericht Verbesserungsprojekte

Newsletter

Newsletter vorhanden

**Ja**

Wie oft? (angeben)

**anderes**

Anzahl der durchgeführten

**8**

## Informationskampagnen

|                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren                                                                                                       | <b>1</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)                                     | <b>Nein</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Quantitative Customer satisfaction durchgeführt                                                                                                          | <b>Ja</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Art                                                                                                                                                      | <b>allgemein</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Bereiche spezifizieren                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Wie oft?                                                                                                                                                 | <b>jährlich</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?                                                                                                            | <b>217 utenti</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Anzahl Befragte/Nutzer                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Benutzte Bewertungsskala (z.B. 1 sehr unzufrieden, 2 unzufrieden, 3 ziemlich zufrieden, 4 zufrieden, 5 sehr zufrieden oder z.B. 1 - 10)                  | <b>1 molto soddisfatto, 2 abbastanza soddisfatto, 3 poco soddisfatto 4 per niente soddisfatto 5 non so</b>                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad (bei Prozentsätzen die entsprechenden Bewertungen angeben, z.B. 98% sehr zufrieden/ziemlich zufrieden)             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit (sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017 - 8,4) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des Erbringers                                                                                              | <b>CastelRoncolo_risultati questionari 2025.pdf</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Erklärung der Tariftabelle                                                                                                                               | <b>€ 10,00 adulti / Erwachsene</b><br><b>€ 3,00 supplemento visita guidata / Aufpreis für geführte Besichtigung</b><br><b>€ 20,00 biglietto famiglia / Familienticket</b>                                                                                                                                                                                     |
| Begünstigte Tarife                                                                                                                                       | <b>€ 7,00 tariffa ridotta: studenti, over 65, gruppi con min. 10 persone, portatori di handicap / reduzierter Eintrittspreis: Studenten, over 65, Gruppen mit mind. 10 Personen, Menschen mit Behinderung</b><br><b>€ 3,00 alunni / Schüler</b><br><b>€ 20,00 supplemento visita guidata per classi / Aufpreis für geführte Besichtigung für Schulklassen</b> |

## QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG

|                                                  |           |
|--------------------------------------------------|-----------|
| Videoüberwachung                                 | <b>1</b>  |
| Notdienst                                        |           |
| Vorhanden                                        | <b>Ja</b> |
| Art des Notdienstes angeben                      |           |
| Kontinuität des Dienstes                         |           |
| Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen       | <b>0</b>  |
| Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen | <b>0</b>  |

## INDIKATOREN

|                                                          |           |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden | <b>Ja</b> |
| Bericht ARERA                                            |           |

|                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Indikator                                                                   | <b>Servizio di navetta gratuito: Periodo e orari di erogazione del servizio</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Vorgesehener Wert                                                           | <b>Kostenloser Shuttlebus vom Waltherplatz:<br/>Zeitraum und Uhrzeiten, in denen der Dienst<br/>angeboten wird</b><br><b>Periodo: da aprile a ottobre e a dicembre<br/>orario estivo dalle ore 10 alle ore 17.30 orario<br/>invernale dalle ore 10 alle ore 16.30 /<br/>Zeitraum: von April bis Oktober und im<br/>Dezember Sommerfahrplan: 10 bis 17.30 Uhr<br/>Winterfahrplan: 10 bis 16.30 Uhr<br/>servizio non attivo per mancanza fondi</b> |
| Erreichter Wert<br>Ersatzleistung<br>Qualitätsstandard                      | <b>Dienstcharta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Indikator                                                                   | <b>Ingresso: Tempo di attesa allo sportello, in minuti</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Vorgesehener Wert<br>Erreichter Wert<br>Ersatzleistung<br>Qualitätsstandard | <b>Eintritt: Wartezeit an der Kassa, in Minuten<br/>max. 5 minuti / Minuten<br/>max. 5 minuti / Minuten</b><br><b>Dienstcharta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Indikator                                                                   | <b>sito internet: Frequenza aggiornamento</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Vorgesehener Wert<br>Erreichter Wert<br>Ersatzleistung<br>Qualitätsstandard | <b>Internetseite: Aktualisierung der Internetseite<br/>settimanale / wöchentlich<br/>settimanale / wöchentlich</b><br><b>Dienstcharta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Indikator                                                                   | <b>visite guidate individuali:frequenza quotidiana (mar-dom)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Vorgesehener Wert                                                           | <b>geführte Besichtigungen für Individualgäste<br/>an: Tägliches Angebot (Di - So)<br/>n. 2 al giorno, una in tedesco (h. 15) ed una in<br/>italiano (h. 16) / 2 Führungen am Tag, eine in<br/>deutscher Sprache (15 Uhr) und eine in<br/>italienischer Sprache (16 Uhr)</b>                                                                                                                                                                     |
| Erreichter Wert                                                             | <b>n. 2 al giorno / 2 Führungen am Tag, eine in<br/>deutscher Sprache (15 Uhr) und eine in<br/>italienischer Sprache (16 Uhr)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Ersatzleistung<br>Qualitätsstandard                                         | <b>Dienstcharta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Indikator                                                                   | <b>Accettazione prenotazioni visite guidate:<br/>risposta alle prenotazioni via e-mail</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Vorgesehener Wert                                                           | <b>Wir bieten geführte Besichtigungen für<br/>Gruppen an: Beantwortung der Anfragen über<br/>E-Mail<br/>entro max. 2 giorni lavorativi / Innerhalb</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                   |                                                                                                      |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Erreichter Wert   | <b>max. 2 Arbeitstagen</b>                                                                           |
| Ersatzleistung    | <b>max. 2 giorni lavorativi / Innerhalb max. 2 Arbeitstagen</b>                                      |
| Qualitätsstandard | <b>Dienstcharta</b>                                                                                  |
| Indikator         | <b>Prenotazioni di visite guidate da parte di scuole: risposta alle prenotazioni via mail</b>        |
| Vorgesehener Wert | <b>Wir bieten geführte Besichtigungen für Schulklassen an: Beantwortung der Anfragen über E-Mail</b> |
| Erreichter Wert   | <b>entro max. 2 giorni lavorativi / Innerhalb max. 2 Arbeitstagen</b>                                |
| Ersatzleistung    | <b>entro max. 2 giorni lavorativi / Innerhalb max. 2 Arbeitstagen</b>                                |
| Qualitätsstandard | <b>Dienstcharta</b>                                                                                  |
| Indikator         | <b>offerte didattiche differenziate per fasce d'età: numero percorsi</b>                             |
| Vorgesehener Wert | <b>didaktischen Angebote nach Altersgruppen aufgeteilt: Anzahl Parcours</b>                          |
| Erreichter Wert   | <b>n. 4 percorsi / Varianten</b>                                                                     |
| Ersatzleistung    | <b>n. 4 percorsi / Varianten</b>                                                                     |
| Qualitätsstandard | <b>Dienstcharta</b>                                                                                  |
| Indikator         | <b>organizzazione diverse manifestazioni: n. mostre</b>                                              |
| Vorgesehener Wert | <b>Organisation von verschiedenen Veranstaltungen: Anzahl Ausstellungen</b>                          |
| Erreichter Wert   | <b>1</b>                                                                                             |
| Ersatzleistung    | <b>1</b>                                                                                             |
| Qualitätsstandard | <b>Nein</b>                                                                                          |
|                   | <b>Dienstcharta</b>                                                                                  |
| Indikator         | <b>organizzazione diverse manifestazioni: n. convegni</b>                                            |
| Vorgesehener Wert | <b>Organisation von verschiedenen Veranstaltungen: Anzahl Tagungen</b>                               |
| Erreichter Wert   | <b>1</b>                                                                                             |
| Ersatzleistung    | <b>0</b>                                                                                             |
| Qualitätsstandard | <b>Nein</b>                                                                                          |
|                   | <b>Dienstcharta</b>                                                                                  |
| Indikator         | <b>organizzazione diverse manifestazioni: n. altri eventi</b>                                        |
|                   | <b>Organisation von verschiedenen Veranstaltungen:</b>                                               |

|                   |                                                                                                                                   |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vorgesehener Wert | <b>Anzahl anderer Events</b>                                                                                                      |
| Erreichter Wert   | <b>2</b>                                                                                                                          |
| Ersatzleistung    | <b>7</b>                                                                                                                          |
| Qualitätsstandard | <b>Nein</b>                                                                                                                       |
|                   | <b>Dienstcharta</b>                                                                                                               |
| Indikator         | <b>stampa pubblicazioni: frequenza pubblicazioni</b>                                                                              |
|                   | <b>Veröffentlichung von Publikationen: Anzahl der Publikationen</b>                                                               |
| Vorgesehener Wert | <b>min. 2 all'anno, in occasione di ogni mostra e/o convegni</b>                                                                  |
| Erreichter Wert   | <b>0</b>                                                                                                                          |
| Ersatzleistung    | <b>Nein</b>                                                                                                                       |
| Qualitätsstandard | <b>Dienstcharta</b>                                                                                                               |
| Indikator         | <b>Risposta ai reclami e alle segnalazioni: tempo di risposta</b>                                                                 |
|                   | <b>Beantwortung von Beschwerden/Hinweisen entro 15 gg. di calendario dal ricevimento / innerhalb 15 Kalendertage ab Erhalt</b>    |
| Vorgesehener Wert | <b>non sono arrivati reclami / es sind keine Reklamationen gekommen</b>                                                           |
| Erreichter Wert   | <b>Ja</b>                                                                                                                         |
| Ersatzleistung    | <b>Dienstcharta</b>                                                                                                               |
| Qualitätsstandard |                                                                                                                                   |
| Indikator         | <b>Risposta a tutti i reclami e a tutte le segnalazioni pervenute: garanzia % di risposta agli utenti</b>                         |
|                   | <b>Beantwortung von allen eingegangenen Beschwerden/Hinweisen</b>                                                                 |
| Vorgesehener Wert | <b>100%</b>                                                                                                                       |
| Erreichter Wert   | <b>non sono arrivati reclami / es sind keine Beschwerden gekommen</b>                                                             |
| Ersatzleistung    | <b>Ja</b>                                                                                                                         |
| Qualitätsstandard | <b>Dienstcharta</b>                                                                                                               |
| Indikator         | <b>Aggiornamento della Carta dei servizi: periodicità dell'aggiornamento / Regelmäßigkeit der Aktualisierung der Dienstcharta</b> |
|                   | <b>Trimestrale 1.1. – 31.3/1.4. – 30-06/ 1.7. – 30.09 / 1.10 – 31.12</b>                                                          |
| Vorgesehener Wert | <b>aggiornamento regolare / regelmäßige Aktualisierung</b>                                                                        |
| Erreichter Wert   | <b>Nein</b>                                                                                                                       |
| Ersatzleistung    | <b>Dienstcharta</b>                                                                                                               |
| Qualitätsstandard |                                                                                                                                   |
| Indikator         | <b>Ci impegniamo a verificare la soddisfazione degli utenti: n. indagini (customer satisfaction)</b>                              |
|                   | <b>Verpflichtung die Zufriedenheit der NutzerInnen zu überprüfen</b>                                                              |

|                   |                                                                                                                                             |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vorgesehener Wert | <b>Almeno 1 ogni 4 anni / min. 1 jede 4 Jahre</b>                                                                                           |
| Erreichter Wert   | <b>1</b>                                                                                                                                    |
| Ersatzleistung    | <b>Nein</b>                                                                                                                                 |
| Qualitätsstandard | <b>Dienstcharta</b>                                                                                                                         |
| Indikator         | <b>Affluenza da parte dei nostri visitatori:<br/>frequenza media annua</b>                                                                  |
| Vorgesehener Wert | <b>Besucherzahl: jährlich</b>                                                                                                               |
| Erreichter Wert   | <b>35.000</b>                                                                                                                               |
| Ersatzleistung    | <b>41117</b>                                                                                                                                |
| Qualitätsstandard | <b>Nein</b>                                                                                                                                 |
|                   | <b>Dienstcharta</b>                                                                                                                         |
| Indikator         | <b>Castel Rafenstein:<br/>frequenza aggiornamento sito web</b>                                                                              |
| Vorgesehener Wert | <b>Schloss Rafenstein:<br/>Frequenz Aktualisierung der Internetseite</b>                                                                    |
| Erreichter Wert   | <b>mensile</b>                                                                                                                              |
| Ersatzleistung    | <b>trimestralmente / Trimestral</b>                                                                                                         |
| Qualitätsstandard | <b>Nein</b>                                                                                                                                 |
|                   | <b>Dienstcharta</b>                                                                                                                         |
| Indikator         | <b>Castel Rafenstein:<br/>accettazione prenotazioni di visite guidate da<br/>parte di gruppi: risposta alla prenotazione via<br/>e-mail</b> |
| Vorgesehener Wert | <b>Schloss Rafenstein:<br/>Annahme Reservierungen für Gruppen via Mail<br/>max. entro 2 giorni lavorativi / innerhalb 2<br/>Arbeitstage</b> |
| Erreichter Wert   | <b>max. entro 2 giorni lavorativi / innerhalb 2<br/>Arbeitstage</b>                                                                         |
| Ersatzleistung    | <b>Nein</b>                                                                                                                                 |
| Qualitätsstandard | <b>Dienstcharta</b>                                                                                                                         |
| Indikator         | <b>Castel Rafenstein:<br/>accettazione prenotazioni di visite guidate da<br/>parte di scuole: risposta alla prenotazione via<br/>e-mail</b> |
| Vorgesehener Wert | <b>Schloss Rafenstein:<br/>Annahme von Reservierungen für<br/>Schulklassen via Mail</b>                                                     |
| Erreichter Wert   | <b>max. entro 2 giorni lavorativi / innerhalb 2<br/>Arbeitstage</b>                                                                         |
| Ersatzleistung    | <b>max. entro 2 giorni lavorativi / innerhalb 2<br/>Arbeitstage</b>                                                                         |
| Qualitätsstandard | <b>Nein</b>                                                                                                                                 |
|                   | <b>Dienstcharta</b>                                                                                                                         |
| Indikator         | <b>Castel Rafenstein:</b>                                                                                                                   |

**risposta ai reclami e alle segnalazioni: tempo di risposta**

**Schloss Rafenstein:**  
**Beantwortung von Beschwerden und Hinweisen: Bearbeitungszeit**  
**entro 15 gg. di calendario dal ricevimento / innerhalb 15 Arbeitstage ab Erhalt**  
**non ci sono stati reclami / es sind keine Reklamationen eingegangen**  
**Ja**  
**Dienstcharta**

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

Indikator

**Castel Rafenstein:**  
**risposta a tutti i reclami e a tutte le segnalazioni pervenute: garanzia % di risposta agli utenti**

**Schloss Rafenstein:**  
**Beantwortung von Reklamation und Hinweisen seitens der Kunden**  
**100%**  
**non ci sono stati reclami / es sind keine Reklamationen eingegangen**  
**Ja**  
**Dienstcharta**

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

Indikator

**Castel Rafenstein: aggiornamento della Carta dei Servizi: periodicità dell'aggiornamento**

**Schloss Rafenstein: Aktualisierung der Dienstcharta**  
**Trimestrale / Trimestral**  
**Trimestrale / Trimestral**  
**Nein**  
**Dienstcharta**

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

Indikator

**Castel Rafenstein:**  
**affluenza da parte dei visitatori: frequenza media annua**

**Schloss Rafenstein:**  
**Besucherzahl**  
**n. 200 visitatori / Besucher**  
**n. 0 visitatori / Besucher**  
**Nein**  
**Dienstcharta**

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

---

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

---

Indikator  
Vorgesehener Wert  
Erreichter Wert  
Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

---

Indikator  
Vorgesehener Wert  
Erreichter Wert

Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

---

Indikator  
Vorgesehener Wert  
Erreichter Wert  
Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

---

Benchmarking  
Qualitätszertifizierungen

---

**Nein**

---

Art (Mehrfachoptionen möglich)

Art anderer Zertifizierungen

Einschlägige Zertifizierungen

**Nein**

---

**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

Schalter für Meldungen, Beschwerden,  
Anregungen  
Schalter vorhanden

**Ja**

Art

**digital**

Informationen in der Rechnung

**Nein**

Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)

**von 15 bis 20 Tagen**

Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort  
(Tage)

Anzahl Meldungen im Jahr  
(spezifizieren)

**0**

Anzahl Beschwerden im Jahr  
(spezifizieren)

**0**

Anzahl Anregungen im Jahr

**0**

---

Beschwerdenbericht

---

27/04/2026