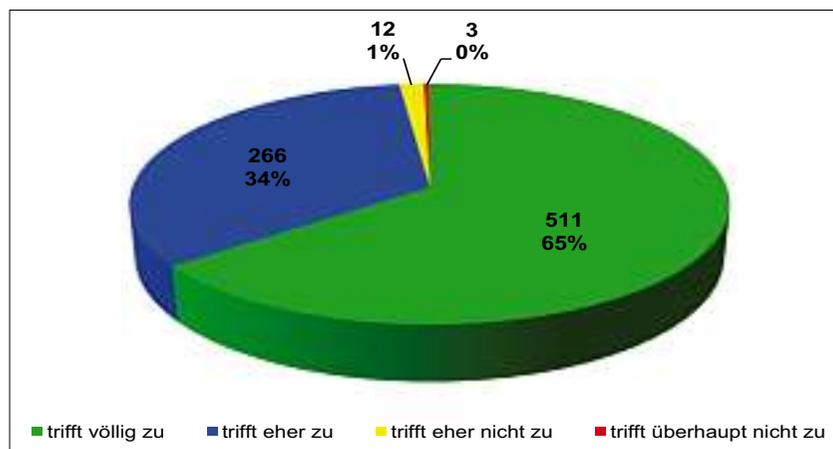


Kundenumfrage bei den Beitragskunden der AHV-IV-FAK-Anstalten

Die AHV-IV-FAK-Anstalten sind bestrebt, ihre Dienstleistungen für die Kundschaft zu verbessern. Aus diesem Grunde wurde im Mai 2011 in Zusammenarbeit mit Lötscher & Renggli AG/ Swissbenchmark eine Kundenumfrage bei 4200 Arbeitgebern in Liechtenstein durchgeführt.

Das Resultat der Umfrage erbrachte ein erfreuliches Ergebnis. Vor allem die Kompetenz, die Vertrauenswürdigkeit und die Freundlichkeit der Mitarbeiter/-innen wurden mit einem sehr hohen Wert bestätigt. Dies zeigt, dass sich die stetigen Investitionen in den Bereich «Kundenorientierung» lohnen. Trotz allem gibt es auch Punkte, welche von den Kunden weniger gut bewertet wurden. Diese gilt es nun, intern zu hinterfragen und eine Verbesserung herzuführen. So wurde beispielsweise die Übersichtlichkeit der Homepage kritisiert, welche nun in den nächsten Wochen neu



Aktuelle Kundenumfrage: Wie sehr ist man mit der Gesamtleistung der AHV-IV-FAK zufrieden? Bild pd

strukturiert wird. Ausserdem zeigte die Umfrage verschiedene einzelne Punkte, zu denen die AHV-IV-FAK-Anstalten in den kommenden Wochen die Kundschaft durch kurze Medienauftritte in den Landeszeitungen besser informieren wollen. Weitere Details zur Kundenumfrage oder Infos über Neuerungen im Bereich

AHV-IV-FAK gibt es im Newsletter unter www.ahv.li. (pd)

