

WOV und die Bevölkerung

WOV hat zum Ziel, den Bürgerinnen und Bürgern als Kundschaft bessere Leistungen zu bieten

Wir wollen für unsere Kundschaft im Sinne des Verwaltungsleitbildes (kompetent, offen, persönlich, flexibel) kundenfreundliche Dienstleistungen anbieten.

- [Verwaltungsleitbild](#)

Im Zuge von WOV wurde 1998 das Stadtbüro geschaffen. Die erste Anlaufstelle für unsere Einwohnerinnen und Einwohner mit einer vielfältigen Dienstleistungspalette von Identitätskarten über das Fundbüro bis hin zum Grüngutvignettenverkauf. Das Stadtbüro ist über 50 Stunden pro Woche für die Kundschaft geöffnet.

Aber nicht nur das Stadtbüro sondern auch alle anderen Abteilungen bemühen sich um kundenfreundliche Dienstleistungen und eine effiziente Leistungserstellung. Damit dies nicht nur vage Absichtserklärungen bleiben, werden die Leistungen der Abteilungen auch in den Produktebudgets und -rechnungen gemessen und ausgewiesen. Jede Abteilung hat eines oder in der Regel mehrere Produkte definiert. Damit werden die Dienstleistungen der Abteilungen beschreiben und die Ziele, die für die Kundschaft erreicht werden sollen. Mittels vorgegebener Messgrößen wird die Zielerreichung überprüft und nötigenfalls Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet.

- [Produktebudgets](#)
- [Produktrechnungen](#)

Regelmässig wird die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit einzelnen Dienstleistungen erhoben.

In einem ständigen Verbesserungsprozess wird versucht, die Leistungen immer wieder zu verbessern.