

Technische
Ausstattung

Personal

Kein Online-Zugang
zu Datenbanken

Fehlendes
Qualitätsbewusstsein

Mangelhafte Leistungs-
fähigkeit der EDV-Anlage,

Fachliche
Inkompetenz

Mangelnder Informationsaustausch
zwischen den unterschied-
lichen Mitarbeiter/innen

Fristver-
säumnisse

Zu lange
Wartezeiten

Informations-/
Kommunikations-
prozesse

Ablauf-
organisation

Mangelhafte
Beratungsqualität

