

4.2 Verstehen der Erfordernisse interessierter Parteien

Interessierte Parteien Intern	Erfordernisse, Erwartungen, Anforderungen	Relevanz für das Managementsystem b: bindend m: mittel n: niedrig	Informationen über interessierte Parteien und Anforderungen überwachen und überprüfen
Kunden	Kundenzufriedenheit	m	Kundenzufriedenheitsbefragung
	Erfüllung der Kundenanforderungen	b	Auswertungen Kundenzufriedenheit
	Termintreue	m	Dienstberichte
	Hohe Flexibilität	n	Kennzahlen
	Fachliche Kompetenz	m	Schulungsnachweise
	Zuverlässigkeit	m	Kundenzufriedenheitsbewertungen
Mitarbeiter	Sicherer Arbeitsplatz	b	
	Arbeitsklima	n	
	Optimale Arbeitsbedingungen	b	
	Verfügbare Arbeitsmittel	m	
	Fortbildungen	m	
Vorstand / Geschäftsleitung	Soziales Angebot / Engagement		
	Konkurrenzfähiges Produkt		
	Zufriedene Kunden		
	Kennzahlen		

Betriebsrat	Sicherer Arbeitsplatz		
	Tarifliche Entlohnung		
	Arbeitsklima		
	Arbeitsbedingungen		
	Arbeitsmittel		

Interessierte Parteien Extern	Erfordernisse, Erwartungen, Anforderungen	Relevanz für das Managementsystem b: bindend m: mittel n: niedrig	Informationen über interessierte Parteien und Anforderungen überwachen und überprüfen
Lieferanten	Optimale Nutzung und Vermarktung des Produktes		
Banken			

Behörden	Hilfestellung bei Anfragen		
	Vermittlung des Angebotes		
Seniorenwohnanlagenbetreiber	Betreuung der Bewohner		
	Personalentlastung		
Kostenträger/Krankenkassen	Betreuung der Versicherten		
Gesetzl. Betreuer	Betreuung von Klienten		