

Kremer Hausverwaltungen · Danckelmannstraße 9 · 14059 Berlin  
**An alle Miteigentümer/-innen**

Danckelmannstraße 9  
 14059 Berlin

Telefax  
 030 - 32 67 15-55

Telefon  
 030 - 32 67 15-0

Internet  
[www.kremerhv.de](http://www.kremerhv.de)

e-Mail  
[buchhaltung@kremerhv.de](mailto:buchhaltung@kremerhv.de)  
[technik@kremerhv.de](mailto:technik@kremerhv.de)

Sprechzeiten  
 Montag, Mittwoch-Freitag  
 08.30-10.30 Uhr  
 Dienstag 15.00-18.00 Uhr

Schadensmeldungen  
 schriftlich erbeten

Ihr Zeichen    Ihre Nachricht v.    Unser Zeichen    Unsere Nachricht v.    Telefon, Mail    Datum  
 WKR/peu    326 715-0    16.02.2011

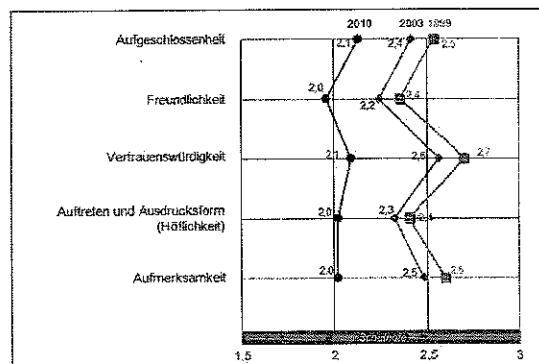
## Kundenzufriedenheitsbefragung von Mai – September 2010

Sehr geehrte Eigentümerinnen, sehr geehrte Eigentümer,

zum 3. Mal nach 1999 und 2003 hat die Kremer Hausverwaltungen GmbH eine Kundenzufriedenheitsstudie mit Hilfe des Institute for Media Business in Kooperation mit der Stuttgart Media University unter Leitung von Prof. Dr. Mike Friedrichsen in Form einer Telefonbefragung zu verschiedenen Aspekten der Betreuungsqualität durch die Kremer Hausverwaltungen GmbH in der Zeit vom Mai bis September 2010 durchgeführt.

Nachdem 1999 über 1000 Kunden und im Jahre 2003 über 500 Kunden erreicht wurden, haben im Jahre 2010 über 900 Kunden den telefonisch abgefragten Fragebogen vollständig beantwortet.

Die Geschäftsleitung der Kremer Hausverwaltungen GmbH freut sich, darüber berichten zu können, dass die Ergebnisse der 3. Kundenzufriedenheitsstudie eine deutliche Verbesserung der Kundenzufriedenheit in den letzten zehn Jahren wiedergeben. Dabei haben die umgesetzten Maßnahmen zu einer Qualitätsverbesserung der Dienst- und Serviceleistung geführt und offensichtliche Wirkungen im Empfinden unserer Kunden erzeugt. Seit der letzten Befragung im Jahre 2003 hat sich die Beurteilung durch die Kunden in allen abgefragten Bereichen „von der Bewertung der Ansprechpartner“ über die „Betreuung durch unser Fachpersonal“ offensichtlich verbessert. Dabei wird insbesondere die Schnelligkeit des Kundenservices im Rahmen der Abwicklung von Briefen, Faxen und Telefonaten positiv bewertet und hervorgehoben. Interessant ist dabei auch, dass eine sehr positive Bewertung im Rahmen der Bearbeitung von E-Mails, die im Jahre 2010 erstmalig abgefragt worden ist, vorliegt.

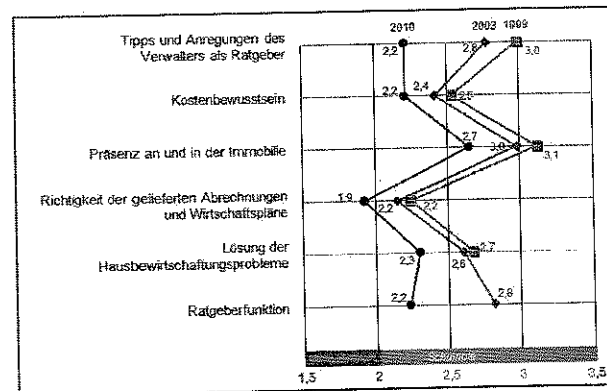


**KREMER  
 HAUSVERWALTUNGEN  
 GMBH**

Geschäftsführer:  
 Reinhard Kremer  
 Wolfgang Kremer  
 Tim Kremer

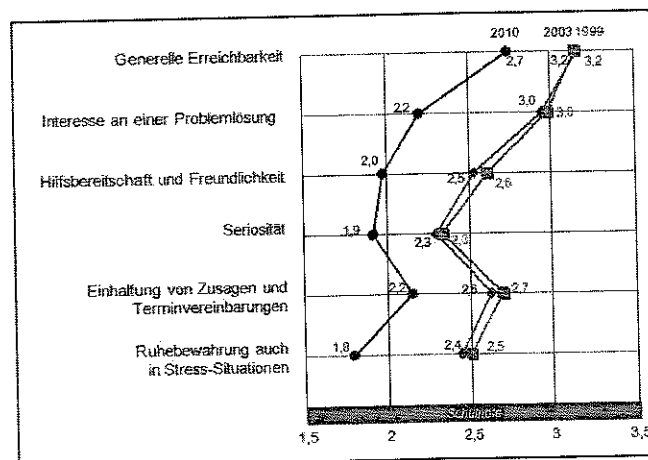
Amtsgericht  
 Berlin-Charlottenburg  
 HRB 21 418

Auch die Bewertung der Kompetenzen der Kremer Hausverwaltungen GmbH hat sich kontinuierlich verbessert, wobei hier nur ein geringer Anstieg bei den positiven Ergebnissen zu vermelden ist. Im Zusammenhang mit den durchgeführten Eigentümerversammlungen sind die Aspekte „Verständlichkeit der behandelten Themen und des erstellten Versammlungsprotokolls“ sehr positiv eingeschätzt worden. Bei der Bewertung der Kompetenz in technischen Sachfragen wird diese positive Entwicklung allerdings durch die Kunden zurückhaltender bewertet, so dass hier noch Verbesserungspotenzial für uns bleibt.



Man bescheinigt uns im Rahmen der Studie, dass sich das Angebot von modernen Kommunikationsmitteln bewehrt hat und Sie uns als kompetent bei der Integration und Anwendung von innovativen Maßnahmen einschätzen. Aber auch im Bereich der Möglichkeiten der Internetnutzung durch unsere Kunden wird uns noch Entwicklungspotential zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität zugeschrieben.

Die Kontaktaufnahme erfolgt nach wie vor in der Regel über Telefon, aber es ist ein deutlicher Anstieg des E-Mail-Verkehrs und damit die Nutzung dieser Möglichkeiten durch unsere Kunden zu erkennen. Vor dem Hintergrund der geübten Kritik an der Dauer unserer Telefonsprechzeiten als Kontaktaufnahmemöglichkeit bietet sich die Nutzung der modernen Kommunikationsmittel zur Kontaktaufnahme für unsere Kunden nachhaltig an. So wird unsere generelle Erreichbarkeit trotz über die Jahre unveränderter Sprechzeiten inzwischen etwas positiver durch unsere Kunden bewertet. In anderen Aspekten der generellen Betreuung, wie Hilfsbereitschaft und Seriosität konnten wir unsere guten Ergebnisse der Voruntersuchungen noch weiter verbessern.

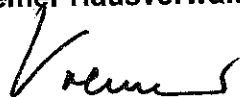


Wir freuen uns besonders darüber, dass die Zufriedenheit unserer Kunden ihren Ausdruck findet in der Bereitschaft, die Kremer Hausverwaltungen GmbH als Dienstleister gegenüber Dritten weiterzuempfehlen. Über 75 % unserer Kunden schenken uns ein sehr hohes Maß an Vertrauen und würden uns gegenüber anderen Eigentumswohnungsbesitzern weiterempfehlen. Dieser Wert ist auch nach Aussage des Marktforschungsinstitutes im branchenübergreifenden Vergleich ein überdurchschnittlich hoher und großartiger Wert. Dieser Umstand erfüllt uns mit gewissem Stolz und wir möchten uns ausdrücklich für dieses Vertrauen bei unseren Kunden bedanken.

Die positiven Bewertungen im Rahmen der 3. Studie zur Kundenzufriedenheitsbefragung sind Anlass für uns, in der Zukunft durch entsprechende Maßnahmen diesen Erfolg sicherzustellen und zu verstetigen, um auch in den nächsten Jahren für Sie der vertrauensvolle und kompetente Ansprechpartner für die Verwaltung Ihrer Immobilie zu sein. Die aufgezeigten Kritikpunkte werden von uns ernst genommen und sollen im Zuge entsprechender Weiterentwicklungen zu Ihrer steigenden Zufriedenheit verändert werden. Wir danken Ihnen für Ihre Bereitschaft, sich in diesem Ausmaß zur Abfrage der Kundenzufriedenheitsfragen zur Verfügung gestellt zu haben. Wenn Sie ausführlichere Ergebnisdarstellungen der 3. Kundenzufriedenheitsbefragungen wünschen, möchten wir auf die Darstellung, die wir in Kürze auf unserer Homepage unter [www.kremerhv.de](http://www.kremerhv.de) veröffentlichen, verweisen. Dort sind weitere Angaben und Diagramme in Einzeldarstellungsform zu abgefragten Themen aufgelistet.

Mit freundlichen Grüßen

**Kremer Hausverwaltungen GmbH**



Wolfgang Kremer



Reinhard Kremer