

Kundenzufriedenheit im Sommer 1999



Ihre Meinung über unsere Arbeit

*Eine Auswertung für unsere Eigentümerinnen
und Eigentümer*



Kundenzufriedenheit im Sommer 1999

Ihre Meinung über unsere Arbeit

Sehr geehrte Eigentümerinnen und Eigentümer,

bezug nehmend auf unser Schreiben aus dem Frühjahr diesen Jahres, möchten wir Ihnen nun ergänzende Informationen und Ergebnisse zu der im Sommer 1999 mit Hilfe des Kieler Forschungsinstitutes MediaFutura GmbH durchgeführten Befragung zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit präsentieren. Bei dieser Befragung ging es insbesondere um die Zufriedenheit mit den Dienstleistungen der Kremer Hausverwaltungen GmbH beim Verwalten von Wohnungseigentümergeinschaften. Nun liegen die endgültigen Ergebnisse vor, und wir möchten uns bei Ihnen nochmals für die rege Beteiligung und große Auskunftsbereitschaft bedanken. Insgesamt konnten 1.083 Eigentümerinnen und Eigentümer befragt werden.

Für die Erhebung der Daten wurde ein ca. 15-minütiges Telefoninterview durchgeführt. Der Fragebogen wurde von uns in Zusammenarbeit mit der MediaFutura GmbH konzipiert und getestet. Mit Hilfe des Fragebogens konnten die befragten Eigentümerinnen und Eigentümer die verschiedenen Aspekte der Betreuungsqualität von Wohnungseigentümergeinschaften durch die Kremer Hausverwaltungen GmbH bewerten. Dabei konnten sich die Befragten auf das jedermann bekannte Schulnotensystem beziehen und somit Noten von 1 = „sehr gut“ bis 6 = „ungenügend“ vergeben.

Die Interviews wurden in einem ca. zweimonatigen Zeitraum zentral aus dem professionellen Telefonstudio des Kieler Markt- und Meinungsforschungsinstitutes MediaFutura GmbH in Kiel geführt. Die durch erfahrene und geschulte Interviewer gewonnenen Daten wurden anschließend von uns anonymisiert, aufbereitet und analysiert. Die Analyse der Daten erfolgte mittels eines Statistikprogramms. Nun können Ihnen die Ergebnisse auszugswise zur Verfügung gestellt werden. Wir hoffen, somit Ihrem regen Interesse an den Daten nachzukommen.

Die vielen verschiedenen einzelnen Ergebnisse, die über das hier dargestellte Maß weit hinaus gehen, werden von der Kremer Hausverwaltungen GmbH gewissenhaft ausgewertet und stellen die Grundlage für die in der Zukunft zu erbringende Dienstleistungsqualität dar. Eine Reihe von Punkten zeigt, daß die Verwaltung durch ihre Art der Bearbeitung ein hohes Maß an Zufriedenheit bei den Kunden erzeugt hat, das zukünftig zu halten ist.

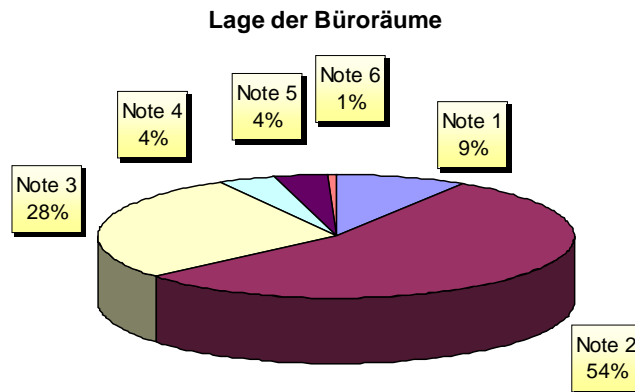
Andere Aspekte machen deutlich, daß es Verbesserungspotentiale bei der Betreuung der Wohnungseigentümergeinschaften gibt, die durch gezielte Maßnahmen in der Bearbeitung korrigiert werden sollten. Diesbezüglich steht Ihnen die Geschäftsführung der Kremer Hausverwaltungen GmbH für Anregungen und weitere Bemerkungen gerne zur Verfügung. Als moderner Dienstleister sind wir auf Ihre Unterstützung und Hilfe angewiesen. Denn nur auf diesem Wege ist es uns möglich, Ihre Vorstellungen und Wünsche schnell und zu Ihrer Zufriedenheit umzusetzen.

Mit freundlichen Grüßen

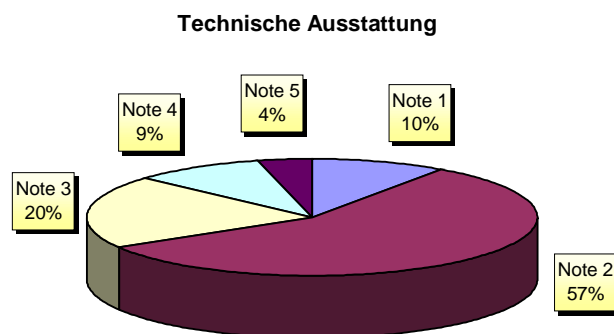
Ihre Kremer Hausverwaltungen GmbH

Arbeitsumgebung

Für uns als Dienstleister ist es natürlich das oberste Ziel, Ihnen schnell und kompetent zur Verfügung stehen zu können. Um dies gewährleisten zu können, müssen jedoch einige Voraussetzungen gegeben sein. Dazu zählt insbesondere die Arbeitsumgebung. So bewerten knapp zwei Drittel von Ihnen die Lage unserer Büroräume als gut oder sehr gut. Der Durchschnittswert liegt bei 2,4.

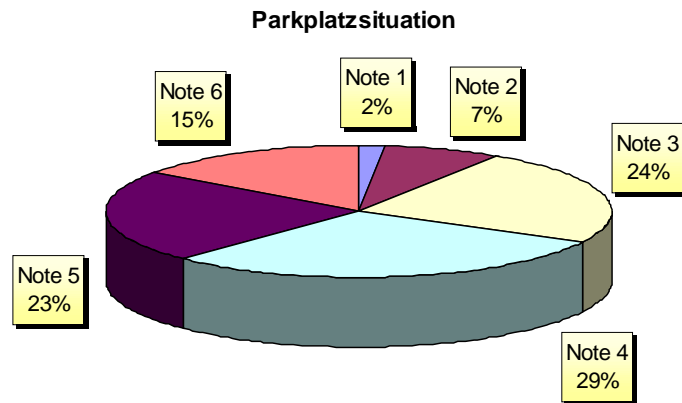


Bei der Bewertung der technischen Ausstattung unserer Büroräume sieht es ähnlich aus. Auf moderne Kommunikationsmittel kann man heute nicht mehr verzichten. Deshalb versuchen wir, unsere Technik immer auf dem neuesten Stand zu halten. Dies wird von Ihnen mit einem Mittelwert von 2,6 positiv bewertet. 67 % geben sogar die Note 2 oder besser.



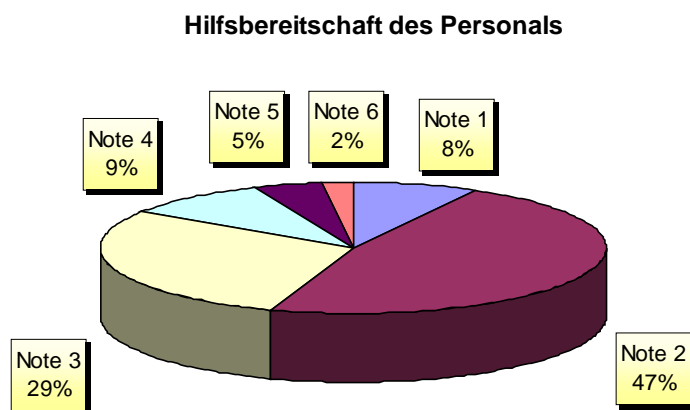
Als verbesserungswürdig schätzen Sie die Parkplatzsituation in der Umgebung unseres Büros ein. 67 % bewerten die jetzige Situation mit einer Note schlechter als 3. Dieser Mißstand ist uns natürlich bewußt.

Unsere Möglichkeiten der Veränderungen sind durch die örtlichen Gegebenheiten leider eingeschränkt. Wir versuchen natürlich, schnell eine Lösung zu finden und bitten Sie, diesbezüglich weitere Informationen abzuwarten. Ggf. sprechen Sie den Leiter der Eigentümerversammlung auf dieses Problem an, damit er Ihnen den neuesten Stand mitteilen kann.



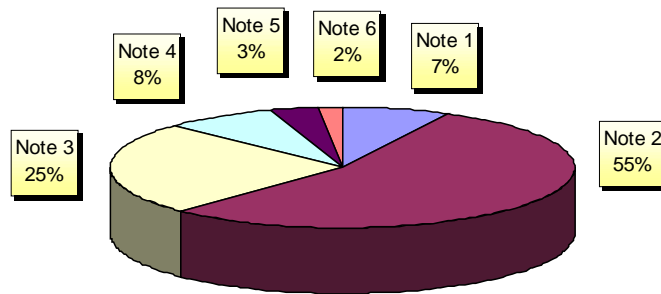
Arbeitsweise

Für uns ist es wichtig, daß Sie sich von uns gut betreut fühlen. Dazu gehört, daß sich unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Zeit für Sie nehmen, um individuell und persönlich mit Ihnen über Ihr Anliegen sprechen zu können. 55 % von Ihnen geben unserem Personal die Noten 1 oder 2 für seine Hilfsbereitschaft.



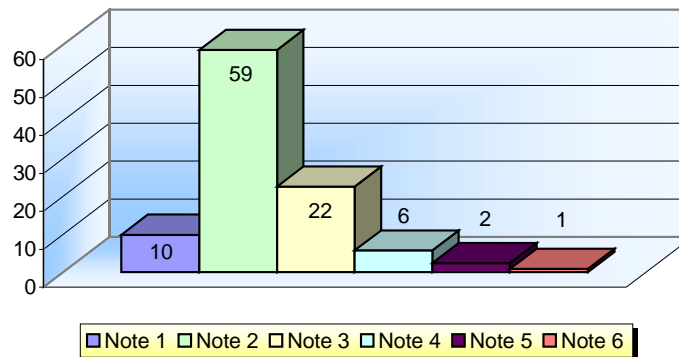
Sehr positiv wird von Ihnen gewertet, daß unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter immer versuchen, auch in Streßsituationen die Ruhe zu bewahren. 62 % verteilen bezüglich dieses Aspektes die Noten 1 oder 2.

Ruhebewahrend auch in Streßsituationen



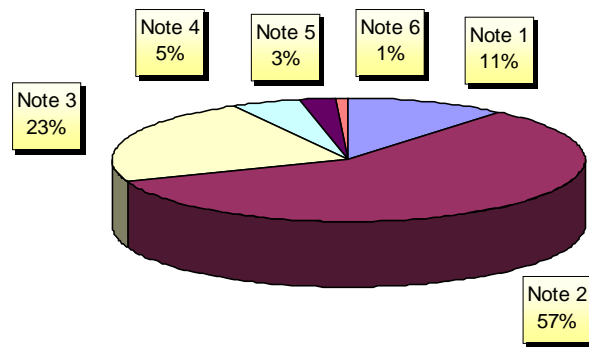
Vor diesem Hintergrund ist auch das nachfolgende Ergebnis aus unserer Sicht sehr erfreulich. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bekommen von Ihnen in puncto Freundlichkeit eine überdurchschnittlich positive Bewertung. Immerhin 69 % vergeben diesbezüglich die beiden Höchstnoten. Daran werden wir uns in Zukunft gerne messen lassen.

Freundlichkeit des Personals



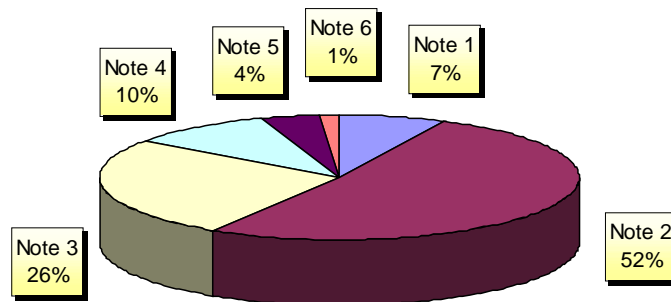
In einer Beziehung zwischen Kunden und Dienstleister ist es zudem notwendig, daß Vertrauen zwischen beiden Seiten vorhanden ist. Nur so kann eine reibungslose Zusammenarbeit gewährleistet werden. Dieses Vertrauen bringen Sie uns in großem Maße entgegen. Dies spiegelt sich nicht zuletzt in Ihrer Bewertung der Seriosität der Kremer Hausverwaltungen GmbH wider. Mehr als zwei Drittel von Ihnen geben uns bezüglich unserer vertrauenswürdigen Arbeit die Noten sehr gut oder gut.

Seriosität der Verwaltung



Auch bzgl. der Verständlichkeit der Ihnen von uns vorgelegten Abrechnungen sind 59 % von Ihnen mit unserer Arbeit sehr zufrieden oder zufrieden. Nur 5 % benoten uns diesbezüglich mit einer Note schlechter als 4. Insgesamt wird unsere Arbeitsweise von Ihnen also überaus positiv bewertet.

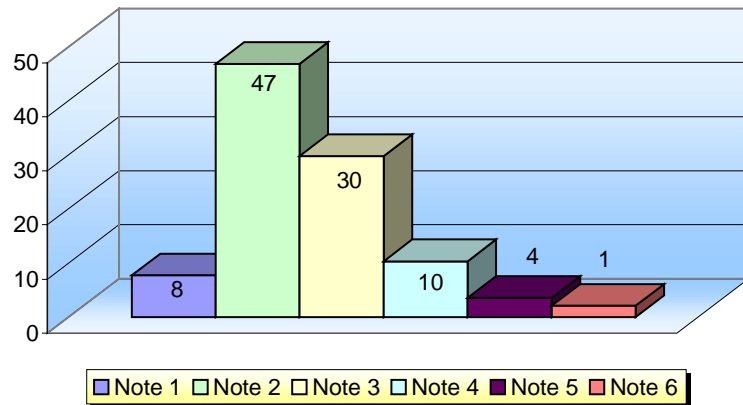
Verständlichkeit der Abrechnungen



Kompetenz

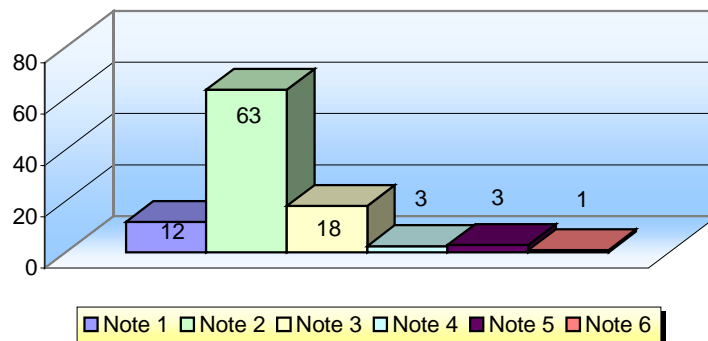
Im folgenden geht es um den Themenbereich der Dienstleistungskompetenz der Verwaltungen. Die allgemeine Kompetenz wird von Ihnen mit einem Mittelwert von 2,6 bewertet. Mehr als 50 % geben uns mindestens die Note gut. Auch dies ist für uns ein überaus erfreuliches Ergebnis. Nichtsdestotrotz werden unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch in Zukunft durch Fortbildungen, Schulungen oder Eigeninitiative ihre Kenntnisse vertiefen und immer auf dem neuesten Stand sein.

Allgemeine Kompetenz der Kremer Hausverwaltungen GmbH

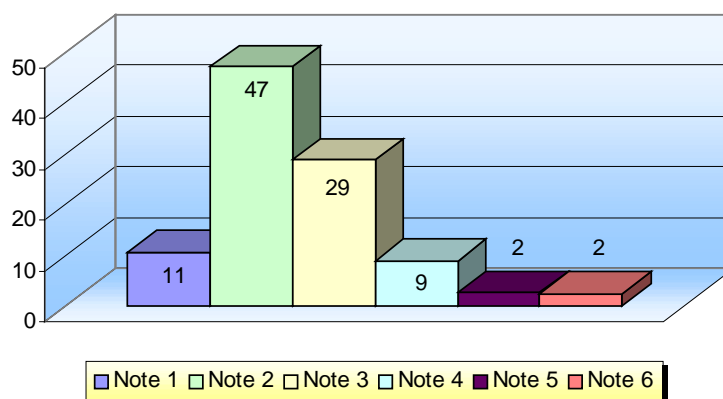


Neben dem technischen Sachverständnis wird von Ihnen vor allem die Richtigkeit der von uns erstellten Abrechnungen und Wirtschaftspläne hervorgehoben. Der Durchschnittswert dafür beträgt 2,2. Obwohl dies schon ein sehr gutes Ergebnis für uns ist, muß es unser Ziel sein, diesen Wert noch weiter zu verbessern. Des weiteren sprechen Sie uns ein gutes Kostenbewußtsein zu.

Richtigkeit von Abrechnungen und Wirtschaftsplänen

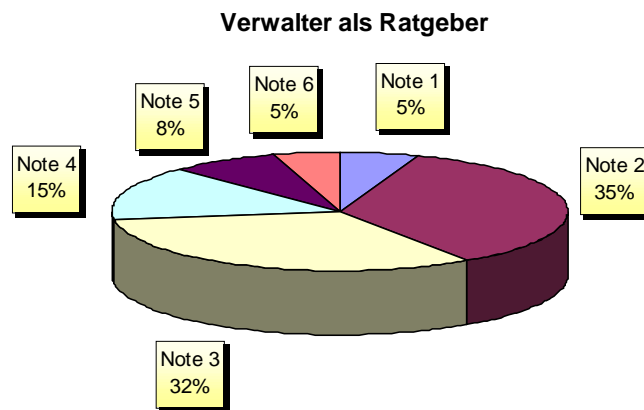


Kostenbewußtsein



Verschiedenes

Zum Abschluß des Überblicks über die allgemeine Auswertung der Befragung möchten wir Ihnen noch zwei allgemeingültige Ergebnisse präsentieren. Zum einen halten 86 % von Ihnen die Kremer Hausverwaltungen GmbH als überparteilich und unabhängig gegenüber Dritten. Zum anderen würden uns 79 % uneingeschränkt weiter empfehlen. Für dieses Vertrauen möchten wir uns auf diesem Wege recht herzlich bei Ihnen bedanken. Dieser Dank bezieht sich auch darauf, daß knapp $\frac{3}{4}$ von Ihnen die Kremer Hausverwaltungen GmbH als Ratgeber für schwierige Situationen ansehen. Dies bestätigt die überaus positive und fruchtbare Zusammenarbeit zwischen Ihnen als Kunden und uns.



Damit sich diese Zusammenarbeit noch weiter verbessern kann, werden wir voraussichtlich im Herbst diesen Jahres unser Engagement im Internetbereich verstärken und Ihnen einen Email-Service anbieten können. Somit kann der Verwaltungsaufwand reduziert und die Kommunikation zwischen Ihnen und uns vereinfacht werden. Dieser Service wird auch mehrheitlich von Ihnen gewünscht. So würden 52 % derjenigen von Ihnen, die über einen Zugang zum Internet verfügen, eine von der Kremer Hausverwaltungen GmbH bereitgestellte Email-Adresse für den Schriftverkehr nutzen. Gerade unsere „jüngeren“ Kunden haben ein großes Interesse an diesem Service. Den Termin, ab dem dieser Service für Sie konkret zur Verfügung stehen wird, bekommen Sie von uns rechtzeitig mitgeteilt. Außerdem ist zu Beginn des nächsten Jahres eine Internetpräsentation der Kremer Hausverwaltungen GmbH geplant, auf der Sie dann ausführliche Informationen und Nachrichten von und über unser Unternehmen abrufen können.