



# Kundenzufriedenheitsstudie 2010

*Ergebnisse im Vergleich zu 1999 und 2003*

**KREMER HAUSVERWALTUNGEN GMBH**

# Agenda

- 3      Methodische Anlage der Studie
- 4      Bewertung der Ansprechpartner
- 5      Bewertung der Betreuung
- 6      Bewertung der Problemlösung und Immobilienbetreuung
- 7      Bewertung der Schnelligkeit des Kundenservice
- 8      Bewertung der Kompetenz
- 9      Bewertung der Veränderungsprozesse
- 10     Bewertung der Eigentümerversammlung
- 11     Weiterempfehlung und Internetnutzung
- 12     Kontaktaufnahme

# Methodische Anlage der Studie

Zum dritten Mal nach 1999 und 2003 hat die Kremer Hausverwaltung nunmehr die Kundenzufriedenheitsstudie durchgeführt. Hier die wichtigsten Eckdaten der Studie:

**Durchführung:** Institute for Media Business in Kooperation mit der Stuttgart Media University unter Leitung von Prof. Dr. Mike Friedrichsen

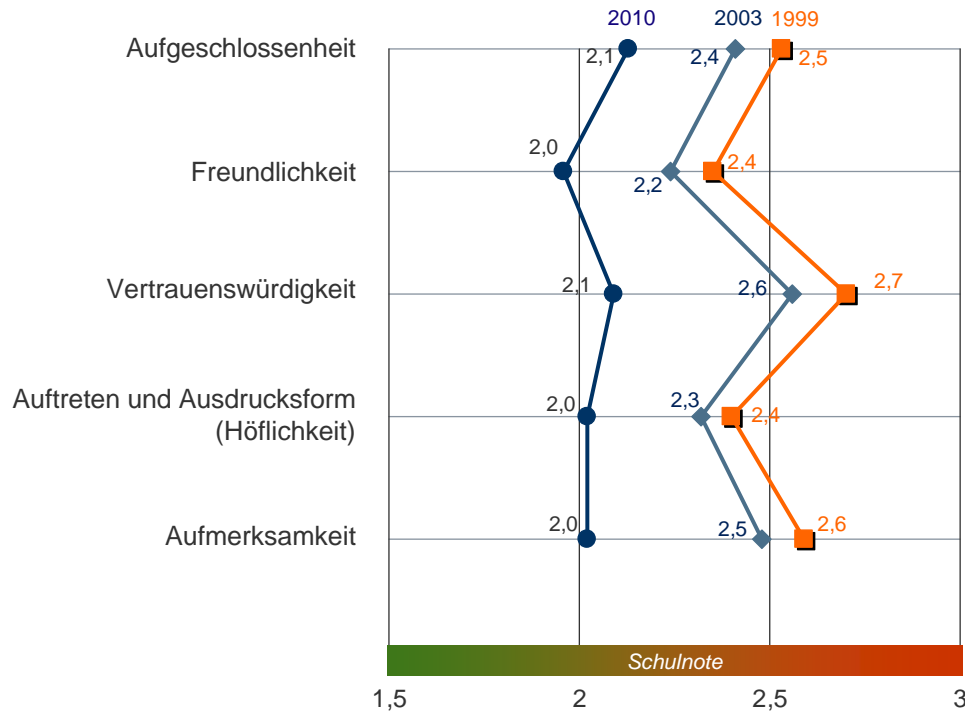
**Methode:** Telefon-Befragung (Dauer ca. 15 Minuten) durch professionelles Telefonstudio  
Fragebogen mit insgesamt 15 Fragen zu den verschiedenen Aspekten der Betreuungsqualität durch die Kremer Hausverwaltung GmbH  
Bewertung im Rahmen von Skalen; Schulnotensystem (1 = „sehr gut“, 6 = „ungenügend“)

**Zeitraum:** Die Studie wurde im Zeitraum von Mai bis September 2010 durchgeführt.

**Analyse:** Die Daten wurden anonymisiert und statistisch mit dem Programm SPSS ausgewertet.

**Fallzahlen:** Insgesamt konnten 922 vollständig beantwortete Fragebögen in die Analyse einbezogen werden (1999=1083; 2003=524).

# Bewertung der Ansprechpartner

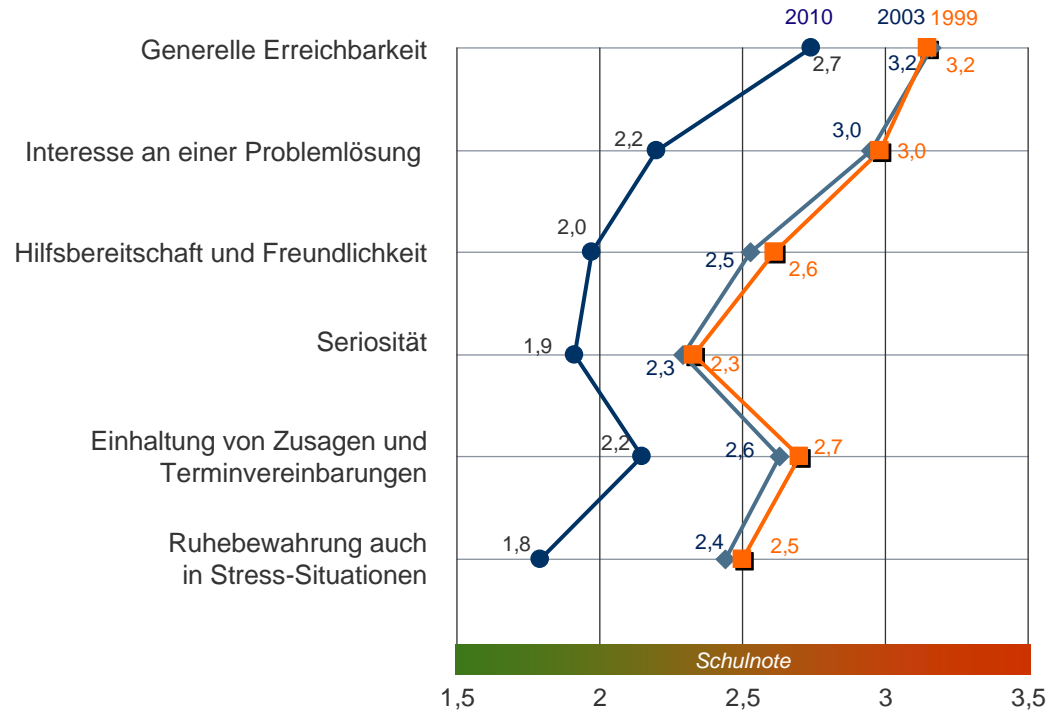


Seit der letzten Befragung im Jahr 2003 hat sich die Bewertung des Ansprechpartners deutlich zum positiven verändert. Über alle Bereiche hinweg vergeben die Kunden die Note 2. Im Vergleich zu 2003 und vor allem 1999 ist die ein Quantensprung. Hier hat sich die kontinuierliche Arbeit der Kremer Hausverwaltungen mit ihren Mitarbeitern gelohnt und positiv ausgewirkt. Im Verhältnis zwischen den einzelnen Bewertungskriterien gab es den deutlichsten Anstieg in der Vertrauenswürdigkeit.

**Frage 2: Wie ist Ihr Eindruck von Ihrem Ansprechpartner bei der Kremer Hausverwaltungen GmbH?**

**Skala: 1 = sehr gut bis 6 = ungenügend (Schulnotenskala)**

# Bewertung der Betreuung



## Erstmalig 2010 abgefragt

Umsetzung von Vereinbarungen: 2,24  
 Organisation und Koordination: 2,19  
 Ideen für Problemlösungen: 2,85

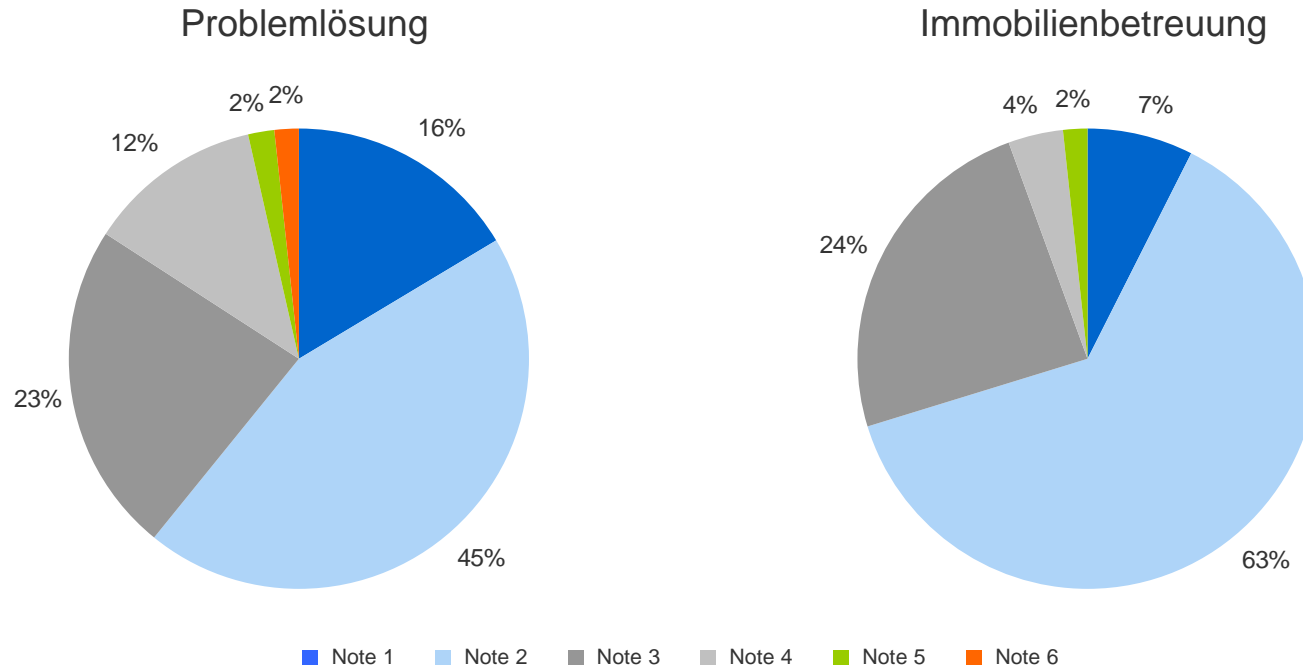
Für diese Kategorien gibt es keine Vergleichswerte zu den Vorjahren.

Auch die Bewertung der grundlegenden Betreuung durch die Kremer Hausverwaltungen GmbH durch Ihre Kunden hat sich seit der letzten Befragung deutlich verbessert. Im Durchschnitt um 0,5 Punkte. Besonders hervorzuheben sind die Verbesserungen beim Interesse an der Problemlösung sowie bei der Ruhebewahrung. Die Bewertung der generellen Erreichbarkeit fällt weiterhin ab. Hier gibt es aus Sicht der Kunden noch Handlungsbedarf.

**Frage 3: Wie gut fühlen Sie sich durch die Kremer Hausverwaltung betreut?**

**Skala: 1 = sehr gut bis 6 = ungenügend (Schulnotenskala)**

# Bewertung der Problemlösung und Immobilienbetreuung



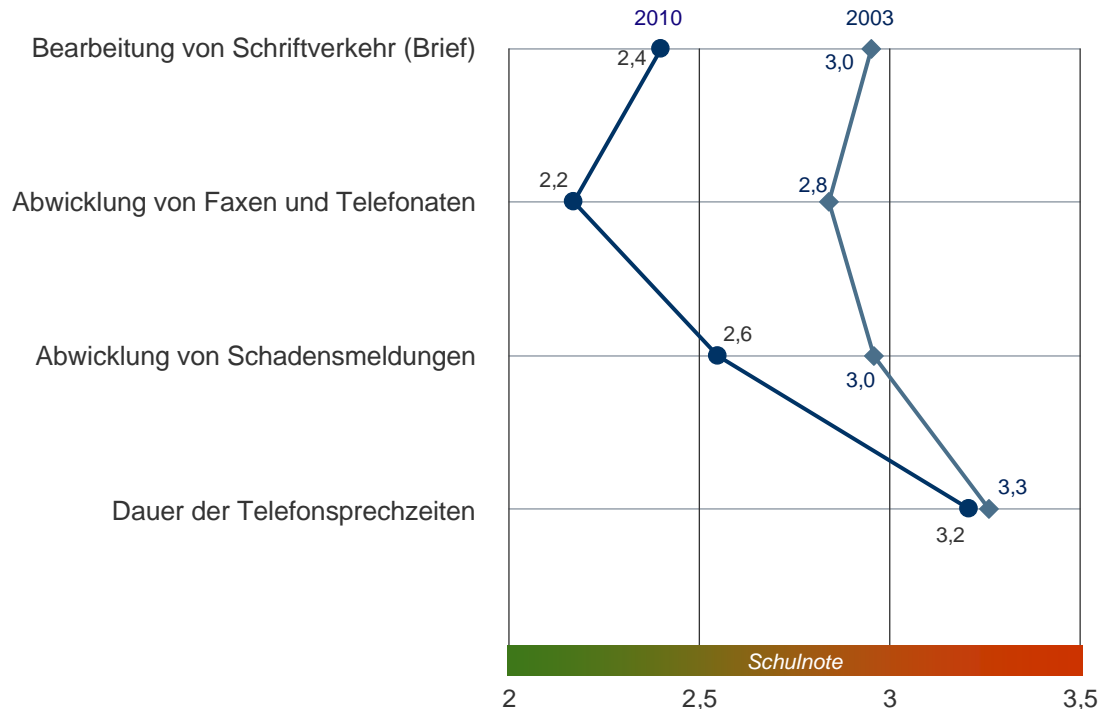
Sechs von zehn Kunden geben der Kremer Hausverwaltungen GmbH die Note 1 oder 2 in Bezug auf die Zufriedenheit bei der Lösung von Problemen und Anfragen. 70% fühlen sich darüber hinaus gut oder sehr gut mit ihrer Immobilie betreut. Es zeigt sich also insgesamt ein sehr positives Bild in der Bewertung.

**Frage 4: Wurden Ihre Probleme bzw. Anfragen in der Vergangenheit zu Ihrer vollen Zufriedenheit behoben?**

**Frage 6: Wie gut sehen Sie Ihre Immobilie insgesamt gesehen durch die Kremer Hausverwaltungen betreut?**

**Skala: 1 = sehr gut bis 6 = ungenügend (Schulnotenskala)**

# Bewertung der Schnelligkeit des Kundenservice\*



## Erstmalig 2010 abgefragt

Bearbeitung von E-Mails: 2,00

Für diese Kategorie gibt es keine Vergleichswerte zu den Vorjahren.

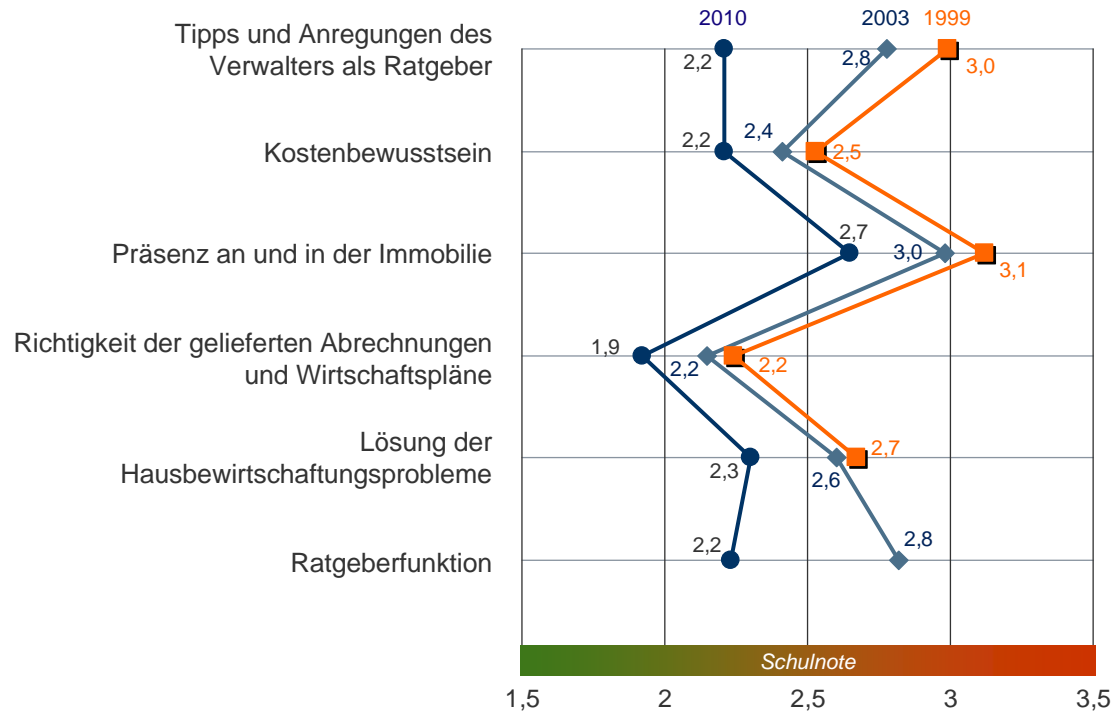
Die Schnelligkeit des Kundenservices hat sich seit der letzten Befragung deutlich verbessert. Insbesondere bei der Bearbeitung des Schriftverkehrs bzw. der Abwicklung von Faxen und Telefonaten stellen sich die Werte deutlich positiver dar. Da die Bearbeitung von E-Mails am besten bewertet wird, dürfte systemimmanent sein. Ein großes Defizit gibt es aus Kundensicht jedoch weiterhin in der Dauer der Telefonsprechzeiten. Hier gab es in den letzten sieben Jahren so gut wie keine Veränderung in der Bewertung.

**Frage 5: Wie zufrieden sind Sie mit der Schnelligkeit des Kundenservices?**

**Skala: 1 = sehr gut bis 6 = ungenügend (Schulnotenskala)**

\* noch keine Befragung zu diesem Thema in 1999.

# Bewertung der Kompetenz



**Erstmalig 2010 abgefragt**  
 Allumfassend informiert: 2,24  
 Für diese Kategorien gibt es keine Vergleichswerte zu den Vorjahren.

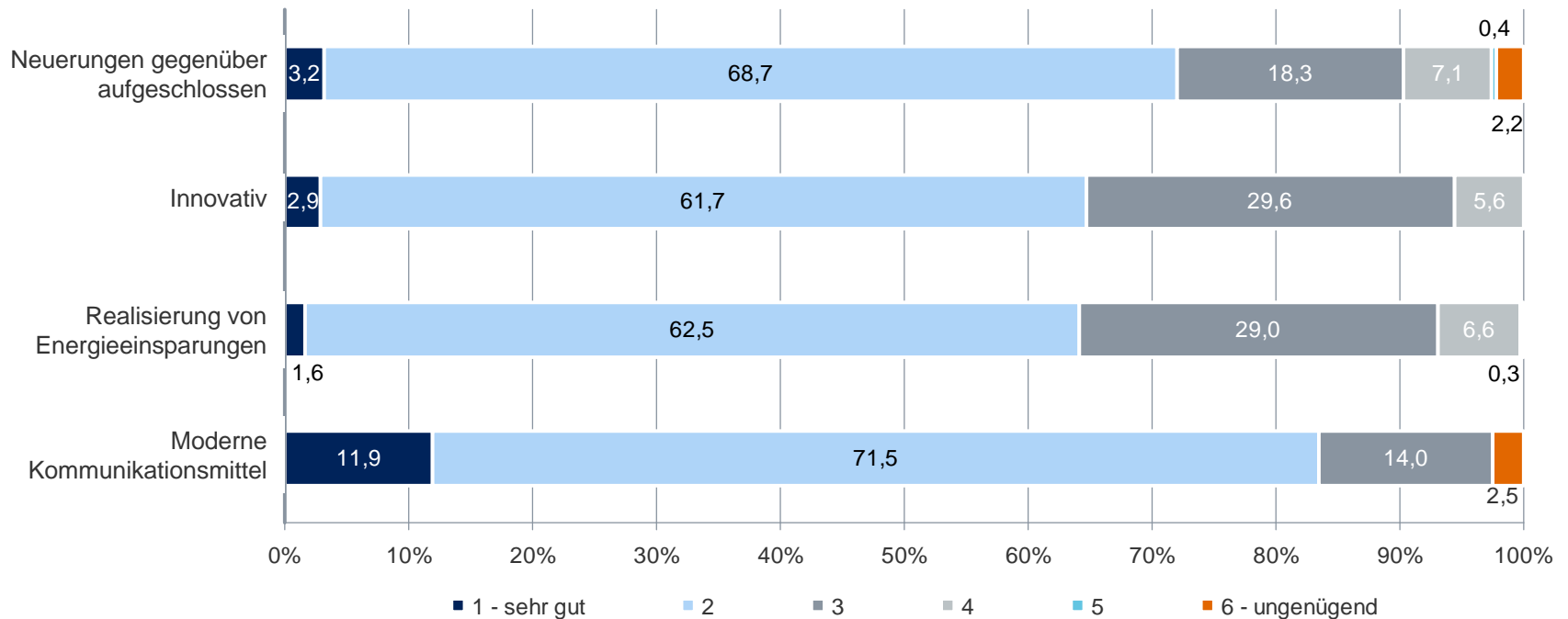
Bei der Bewertung der Kompetenz zeigt sich ebenfalls in allen Punkten ein Anstieg. Dieser ist allerdings nicht ganz so stark wie in den vorhergehenden Fragebereichen. Dennoch ist das Ergebnis im Vergleich zu den letzten Befragungen sehr erfreulich. Insbesondere die Dienstleister- und Ratgeberfunktion scheinen die Mitarbeiter verinnerlicht zu haben.

**Frage 7: Bitte beurteilen Sie die Kompetenz der Kremer Hausverwaltungen in den folgenden Bereichen**  
**Skala: 1 = sehr gut bis 6 = ungenügend (Schulnotenskala)**



# Bewertung der Veränderungsprozesse

**Erstmalig 2010 abgefragt**  
Für diese Kategorie gibt es keine Vergleichswerte zu den Vorjahren.

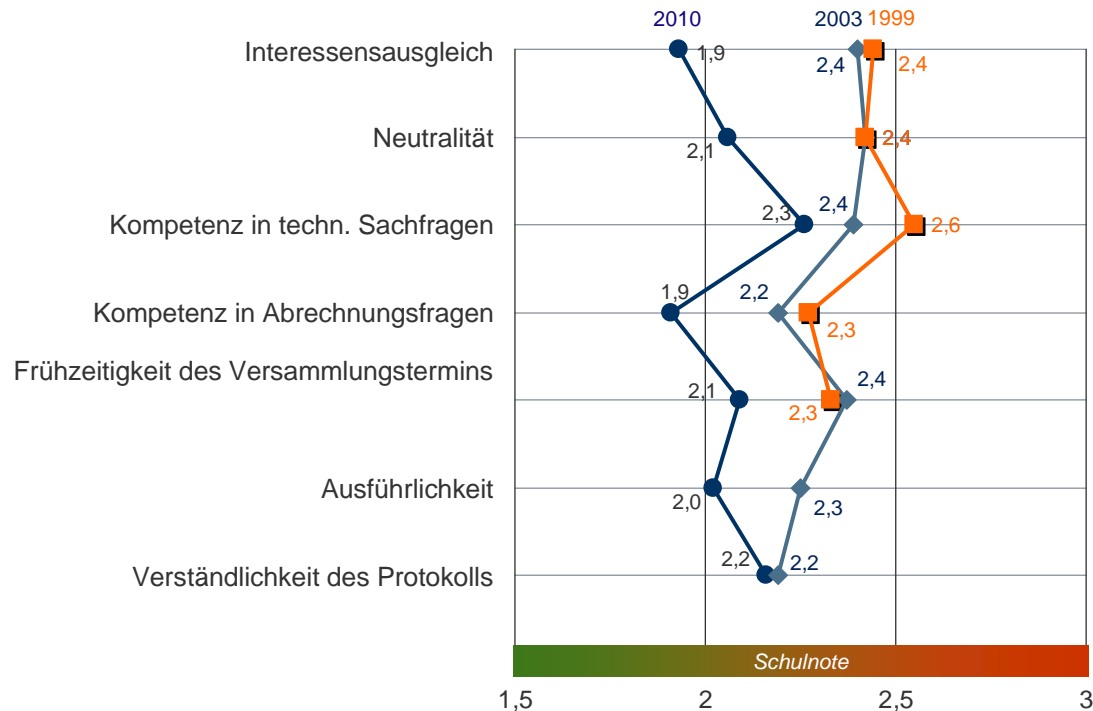


Bei den Veränderungsprozessen wird die Anwendung von modernen Kommunikationsmitteln mit Abstand am Besten beurteilt. Aber auch die anderen Aspekte werden überdurchschnittlich positiv von den Kunden bewertet. Somit ist die Kremer Hausverwaltungen GmbH auf einem guten Weg aus Sicht ihrer Kunden, wenn es um die Integration und Anwendung von Neuem geht.

**Frage 8: Wie bewerten Sie die Kremer Hausverwaltungen in Bezug auf die Anpassung an Weiterentwicklungen und Veränderungsprozessen?**

**Skala: 1 = sehr gut bis 6 = ungenügend (Schulnotenskala)**

# Bewertung der Eigentümerversammlung

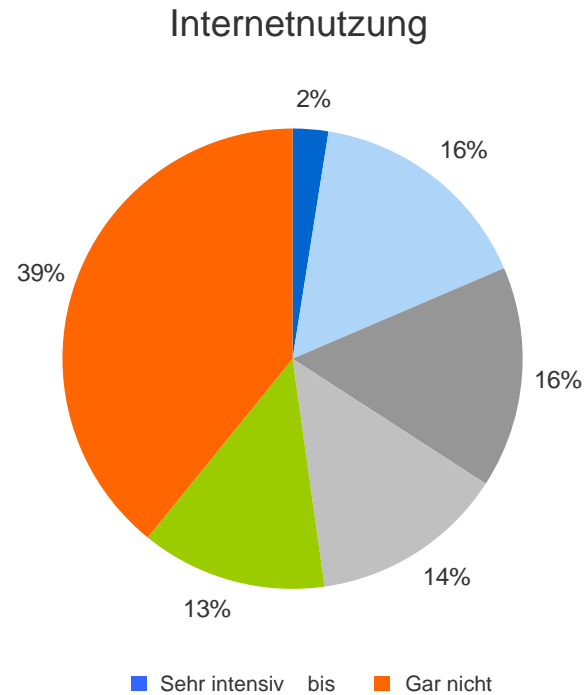
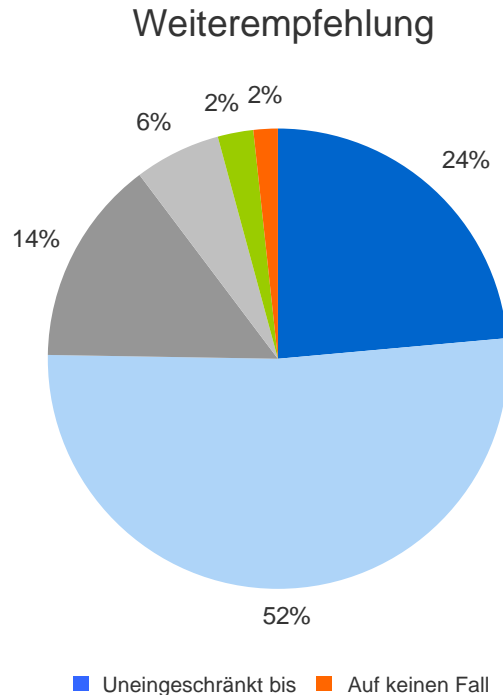


Die Eigentümerversammlungen werden wie in den Voruntersuchungen überdurchschnittlich gut bewertet. Vor allem beim Interessenausgleich sowie bei der Neutralität wurden in den letzten Jahren aus Sicht der Kunden deutliche Fortschritte gemacht.

**Frage 9: Kommen wir nun zur Eigentümerversammlung. Wie beurteilen Sie die Versammlung?**

**Skala: 1 = sehr gut bis 6 = ungenügend (Schulnotenskala)**

# Weiterempfehlung und Internetnutzung



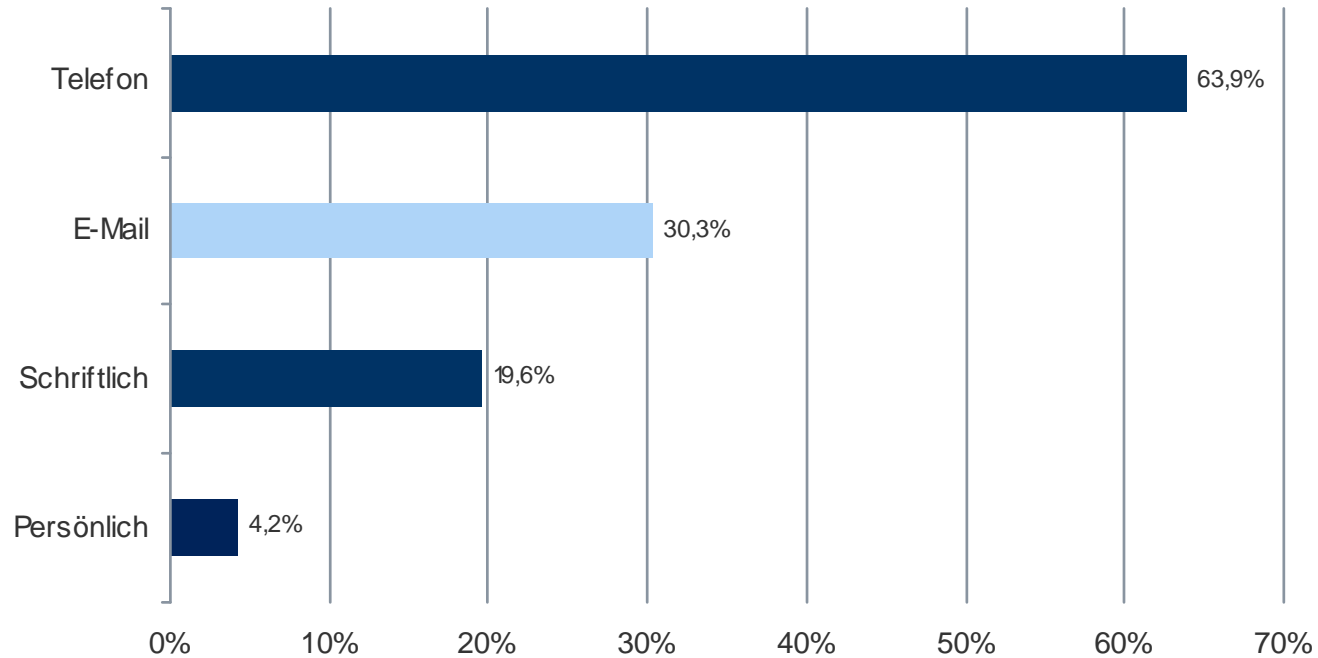
Mehr als 3 von 4 Kunden würden die Kremer Hausverwaltungen problemlos weiterempfehlen. Dies ist ein überdurchschnittlich guter Wert. Wenn es jedoch darum geht, ob die Kunden das Internet zur Information über Wohnungswirtschaft etc. nutzen, zeigt sich, dass die zuvor bereits positiv bewerteten Beratungsdienstleistungen notwendig und gewünscht sind.

**Frage 13: Würden Sie die Kremer Hausverwaltungen weiterempfehlen?**

**Frage 14: Wie intensiv nutzen Sie das Internet (Portale oder spezielle Webseiten) zur Information über die Wohnungswirtschaft oder Immobilien?**

**Skala: 1 = sehr gut bis 6 = ungenügend (Schulnotenskala)**

# Kontaktaufnahme



Der häufigste Weg der Kunden zur Kontaktaufnahme mit der Kremer Hausverwaltungen GmbH ist das Telefon. Die E-Mail-Kommunikation hat den „klassischen“ schriftlichen Weg inzwischen eindeutig abgelöst. Jeder dritte Kunde nutzt dieses Medium zur Kommunikation. Der persönliche Kontakt im Sinne des „Vor-Ort-Aufsuchens“ spielt eine untergeordnete Rolle.

**Frage 1: Wie nehmen Sie normalerweise Kontakt zu Kremer Hausverwaltungen auf?**

*Mehrfachnennungen möglich*