

# Kundenzufriedenheit im Sommer 2003



*Ihre Meinung über unsere Arbeit*

*Eine Auswertung für unsere Eigentümer*



# Kundenzufriedenheit im Sommer 2003

## *Ihre Meinung über unsere Arbeit*

### **Sehr geehrte Eigentümer,**

vier Jahre ist es nun her, dass wir Sie nach Ihrer Meinung zu unserer Arbeit gefragt haben. Die Resonanz war damals überwältigend. Für die viele Unterstützung und die sowohl positive als auch negative Kritik möchten wir uns noch einmal herzlich bei Ihnen bedanken. Doch vier Jahre sind eine lange Zeit. Vieles hat sich seitdem verändert, anderes ist geblieben. Deswegen haben wir uns im Sommer dieses Jahres entschlossen, eine weitere Kundenzufriedenheitsbefragung durchzuführen. Für die Erhebung der Daten wurde wie schon vor vier Jahren ein ca. 15-minütiges Telefoninterview durchgeführt. Der Fragebogen wurde von uns in Zusammenarbeit mit Studiengang Medienwirtschaft der Hochschule der Medien (HdM) in Stuttgart konzipiert und getestet. Mit Hilfe des Fragebogens konnten die Befragten die verschiedenen Aspekte der Betreuungsqualität von Wohnungseigentümergemeinschaften 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 Telefonstudio der Hochschule der Medien in Stuttgart durchgeführt. Die durch die Interviews gewonnenen Daten wurden anschließend von uns anonymisiert, aufbereitet und analysiert. Die Analyse der Daten erfolgte mittels eines Statistikprogramms. Nun können Ihnen die Ergebnisse auszugsweise 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. Als moderner Dienstleister sind wir dabei 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.

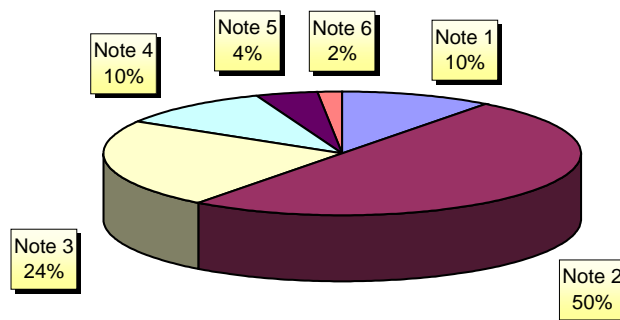
Mit freundlichen Grüßen

Ihre Kremer Hausverwaltungen GmbH

## Arbeitsweise

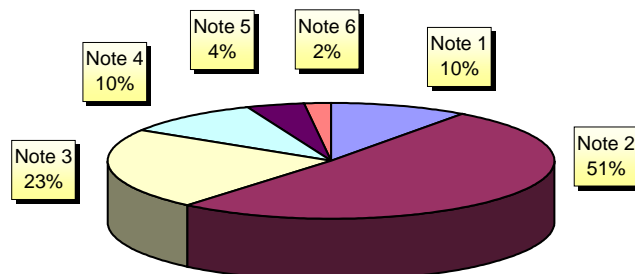
Für uns ist es wichtig, daß Sie sich von uns gut betreut fühlen. Dazu gehört, daß sich unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Zeit für Sie nehmen, um individuell und persönlich mit Ihnen über Ihr Anliegen sprechen zu können. 62 % von Ihnen geben unseren Mitarbeitern die Noten 1 oder 2 für ihre Hilfsbereitschaft. Damit konnte das schon positive Ergebnis von 1999 (55%) noch übertroffen werden.

Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter



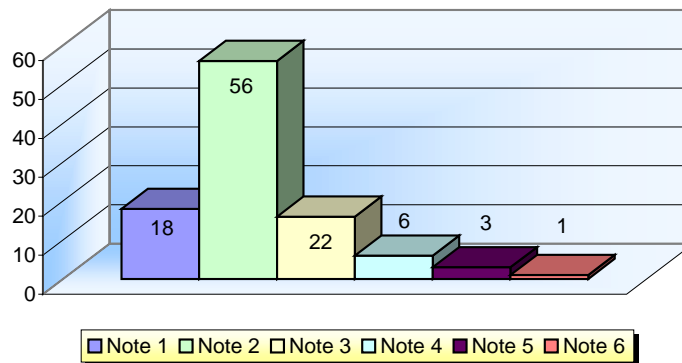
Sehr positiv wird von Ihnen auch weiterhin gewertet, dass unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter immer versuchen, auch in Streßsituationen die Ruhe zu bewahren. 61 % verteilen bezüglich dieses Aspektes die Noten 1 oder 2. Da Ruhebewahren eine Grundvoraussetzung für das Treffen wichtiger Entscheidungen ist, werden wir auch in diesem Punkt weiter an uns arbeiten.

Ruhebewahrend auch in Streßsituationen



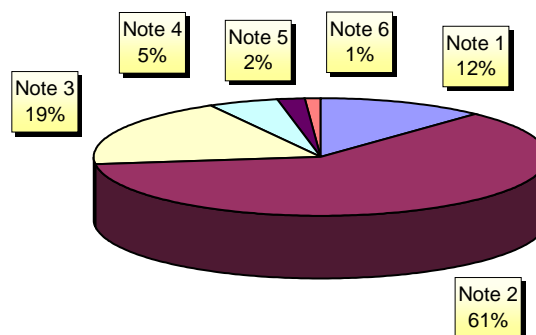
Auch ein anderes Ergebnis aus der 99er Befragung konnten wir noch verbessern. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bekommen von Ihnen auch in der aktuellen Befragung in punkto Freundlichkeit eine überdurchschnittlich positive Bewertung. 74 % aller Beteiligten (1999: 68%) vergeben diesbezüglich die beiden Höchstnoten. Daran werden wir uns auch in Zukunft weiterhin gerne messen lassen.

### Freundlichkeit des Personals

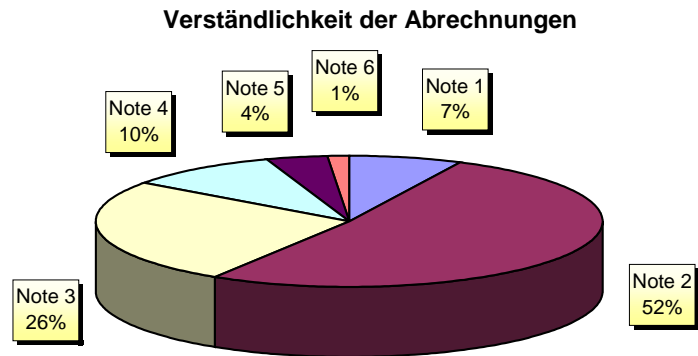


In einer Beziehung zwischen Kunden und Dienstleister ist es zudem notwendig, dass Vertrauen zwischen beiden Seiten vorhanden ist. Nur so kann eine reibungslose Zusammenarbeit gewährleistet werden. Dieses Vertrauen bringen Sie uns in großem Maße entgegen. Dies war schon 1999 so, und daran hat sich auch nichts geändert. Im Gegenteil, ihr Vertrauen in uns ist noch gestiegen. Knapp drei Viertel von Ihnen geben uns bezüglich unserer vertrauenswürdigen Arbeit die Noten sehr gut oder gut.

### Seriosität der Verwaltung



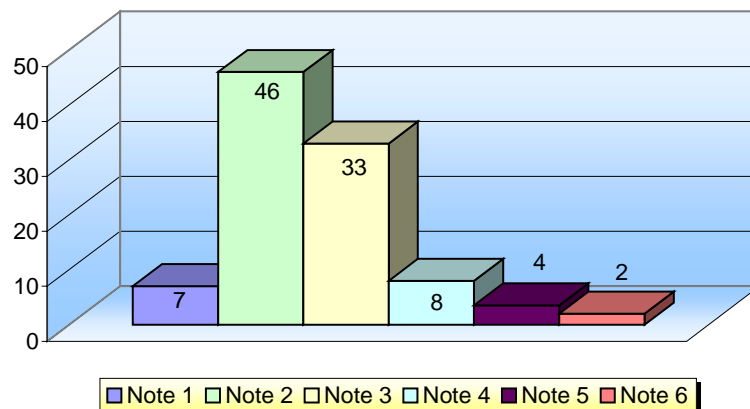
Auch bzgl. der Verständlichkeit der Ihnen von uns vorgelegten Abrechnungen sind 59 % von Ihnen mit unserer Arbeit sehr zufrieden oder zufrieden. Nur 5 % benoten uns diesbezüglich mit einer Note schlechter als 4. Insgesamt wird unsere Arbeitsweise von Ihnen also überaus positiv bewertet.



## Kompetenz

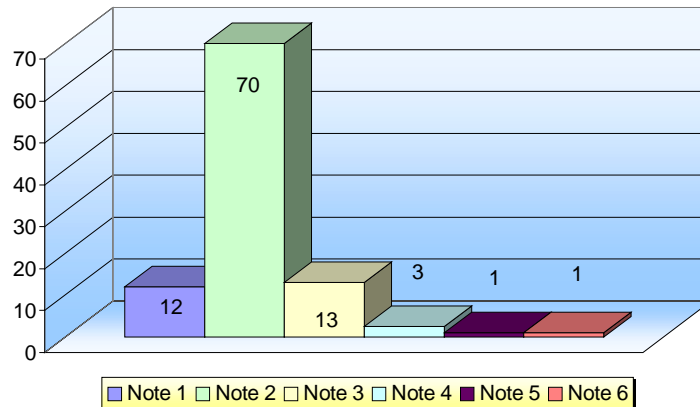
Im Folgenden geht es um den Themenbereich der Dienstleistungskompetenz der Verwaltungen. Die allgemeine Kompetenz wird von Ihnen mit einem Mittelwert von 2,6 bewertet. Mehr als die Hälfte von Ihnen gibt uns mindestens die Note gut. Trotz dieses überaus erfreulichen Ergebnisses werden unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch in Zukunft ihre Kenntnisse durch Fortbildungen, Schulungen oder Eigeninitiative vertiefen und versuchen immer auf dem neuesten Stand zu sein.

### Allgemeine Kompetenz / Betreuung der Immobilie

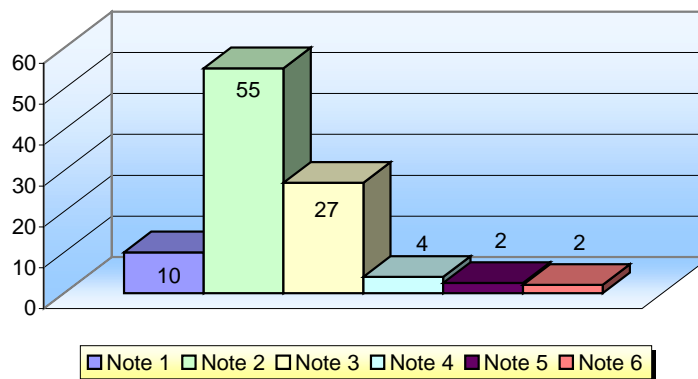


Neben dem technischen Sachverständnis wird von Ihnen vor allem die Richtigkeit der von uns erstellten Abrechnungen und Wirtschaftspläne hervorgehoben. Der Durchschnittswert dafür beträgt 2,1. Obwohl wir uns hier aus Ihrer Sicht verbessert haben, werden wir alles daran setzen, die Qualität der Abrechnungen und Wirtschaftspläne weiter zu erhöhen. Des Weiteren sprechen Sie uns ein überdurchschnittlich gutes Kostenbewusstsein zu.

**Richtigkeit von Abrechnungen und  
Wirtschaftsplänen**



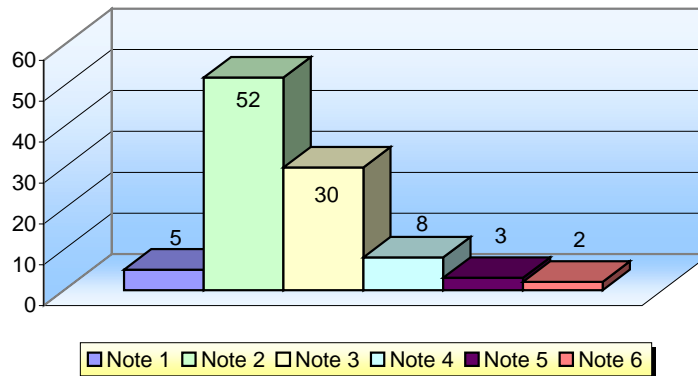
**Kostenbewußtsein**



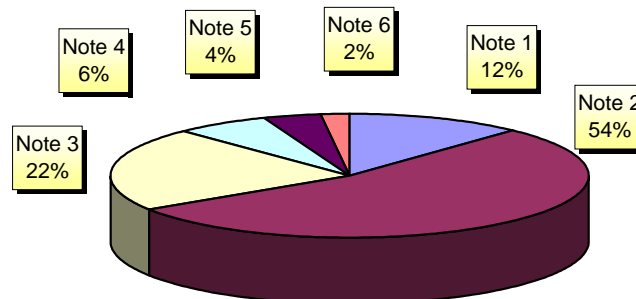
## Verschiedenes

In Bezug auf die Lösung von Hausbewirtschaftungsproblemen geben uns 57% von Ihnen die Noten 1 und 2. Nur 5% bewerten uns mit einer Note schlechter als 4. Dies ist für uns ein besonders erfreuliches Ergebnis. Kommt es doch gerade beim Auftreten von Problemen darauf an, schnell und kompetent die richtigen Entscheidungen zu treffen.

### Lösung von Hausbewirtschaftungsproblemen

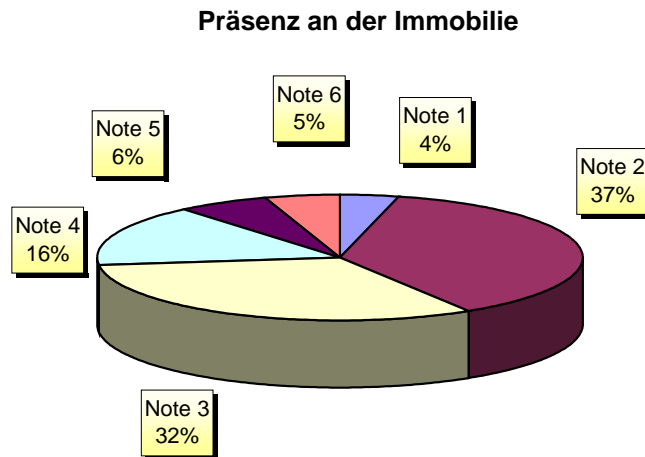


### Bemühung zum Interessenausgleich



Zwei Drittel von Ihnen schätzen auch unsere Bemühungen sehr, bei Eigentümerversammlung die Neutralität zu wahren und möglichst ausgleichend auf alle Beteiligten einzuwirken. Nur 6% sind diesbezüglich mit unserer Leistung nicht zufrieden. Auch zukünftig werden wir versuchen, bei Interessenskonflikten eine Lösung zu finden, die für alle Beteiligten tragbar bzw. annehmbar ist.

Zum Abschluß wollen wir jedoch nicht verschweigen, dass die Befragung einige Ergebnisse hervorgebracht hat, mit denen wir uns in der nächsten Zeit intensiv auseinandersetzen müssen und werden. So wird z.B. die Präsenz der Kremer Hausverwaltungen GmbH an der Immobilie eher durchschnittlich bewertet. Immerhin jeder Vierte von Ihnen gibt uns die Noten 1 oder 2, aber mehr als 25% geben uns auch die Noten 4 und schlechter. Wir werden in Zukunft alles daran setzen, häufiger „vor Ort“ präsent zu sein



Auch unsere generelle Erreichbarkeit wird von mehr als einem Drittel von Ihnen mit den Noten 4 oder schlechter bewertet. Auch dies haben wir uns sehr zu Herzen genommen und umgehend Maßnahmen eingeleitet. So sind jetzt alle unsere Mitarbeiter mit einer eigenen eMail-Adresse ausgestattet und somit für Sie als Eigentümer immer und direkt erreichbar. Die genauen Adressen können Sie bei uns erfragen und in Kürze auch auf unserer Homepage ([www.kremerhv.de](http://www.kremerhv.de)) nachlesen.