

Auswertung der Umfrage zur Kundenzufriedenheit Rücksendung erfolgte von November 2007 bis Februar 2008. Es wurden Verwaltungsbeiräte und Zinshauseigentümer befragt.

Die Bewertung erfolgt nach folgenden Kriterien

1 = Sehr zufrieden 2 = zufrieden 3 = teils/teils 4 = eher unzufrieden 5 = unzufrieden

Frage 1	Wie schätzen Sie die Freundlichkeit der Mitarbeiter ein?	1	2	3	4	5	Ergebnis
	Objektbetreuer/Technik	72	59	9	0	1	1,57
	Buchhaltung	57	62	6	0	0	1,59
	Sekretariat	55	63	8	1	0	1,65

Frage 2	Sind Sie mit der Verwaltung Ihrer Liegenschaft zufrieden?	1	2	3	4	5	Ergebnis
	Objektbetreuer/Verwaltung	54	74	9	3	0	1,72
	Objektbetreuer/Technik	37	68	12	3	0	1,87
	Buchhaltung	45	70	2	0	0	1,63
	Sekretariat	41	71	7	0	0	1,73

Frage 3	Sind Sie mit der Erreichbarkeit der Mitarbeiter zufrieden?	1	2	3	4	5	Ergebnis
	Objektbetreuer	34	75	27	4	2	2,02
	Buchhaltung	33	78	11	0	2	1,87
	Sekretariat	36	76	10	1	3	1,86

Frage 4	Sind Sie mit der Bearbeitungszeit Ihrer Anliegen zufrieden?	1	2	3	4	5	Ergebnis
	Objektbetreuer	47	75	14	3	1	1,83
	Buchhaltung	33	78	11	0	2	1,75
	Sekretariat	36	76	10	1	3	1,77

Frage 5	Sind die Abrechnungen, die Sie von uns erhalten, übersichtlich	1	2	3	4	5	Ergebnis
	Gesamt	57	69	14	4	1	1,78

Frage 6	Sind Sie mit der Information, die Sie von uns über das Verwaltungsobjekt erhalten, zufrieden?	1	2	3	4	5	Ergebnis
	Objektbetreuer	52	77	10	7	1	1,83
	Buchhaltung	41	63	9	3	0	1,78

Frage 7	Sind Sie mit der Vorbereitung, Moderation und dem Versammlungsverlauf, soweit der Objektbetreuer dies beeinflussen kann, zufrieden?	1	2	3	4	5	Ergebnis
	Objektbetreuer	69	53	7	2	0	1,5

Frage 8	Wie bewerten Sie die anderen Dienstleister, soweit Sie in Ihrem Objekt tätig sind?	1	2	3	4	5	Ergebnis
	Hauswart	14	30	12	2	0	2,03
	Hausreinigung	11	31	30	7	4	2,67
	Gartenpflege	8	37	23	5	1	2,38
	Fußwegreinigung	9	37	27	7	4	2,52