

# Q U A L I T Ä T S U R K U N D E

## Testat für nachgewiesene Kundenzufriedenheit

Im Rahmen unseres Bauherren-Monitoring 2019 haben wir für die



eine repräsentative Bauherrenbefragung bei allen übergebenen Bauherren des Zeitraums 01/2013 - 11/2019 durchgeführt. Die BAUHERREN wurden um eine kritische Bewertung ihrer Zufriedenheit mit der Gesamtleistung des Unternehmens sowie den Einzelleistungen in den Gewerken gebeten.

Die BAUHERREN bescheinigen der **reinsch:massivhaus GmbH** darin eine für die Branche überdurchschnittlich hohe ZUFRIEDENHEIT. Deshalb verleihen wir dem Unternehmen unser

### ***Siegel „Geprüfte Bauherren-Zufriedenheit“ in Gold 11/2019***

Die Zusammenfassung der BAUHERREN-BEWERTUNGEN zeigt folgendes Bild:

- Mit durchgängig sehr guten Noten bewerten die BAUHERREN ihre Zufriedenheit mit der Beratung (1,5), der Architektur und Planung (1,6), der Bauleitung (1,8) und Bauausführung (2,0)
- Ebenfalls sehr gute Noten erteilten die Bauherren für die Erreichbarkeit (1,6), Bemusterungen (2,0), die Beseitigung von Mängeln (2,5) sowie für die Baustellensauberkeit (2,2)
- 4 von 5 Bauherren bestätigen dem Unternehmen trotz der hohen Änderungsbereitschaft (1,4) einen stabilen Budgetverlauf durch Einhaltung der vertraglich vereinbarten Baukosten
- 88% der BAUHERREN sehen ihre Gesamtanforderungen und Ihre Wünsche als voll erfüllt an
- 89% der BAUHERREN bestätigen die Einhaltung gemachter Versprechen und der vereinbarten Zeiträume (71%)
- Über die Gesamtbefragung hinweg wird eine Zufriedenheit von 89% erreicht

Die Kundenorientierung der verantwortlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird in den Statements und Kommentaren der Bauherrinnen und Bauherren regelmäßig erwähnt.

***Zusammenfassung: 86% der befragten Bauherren empfehlen die reinsch:massivhaus GmbH aufgrund ihrer positiven Erfahrungen weiter. 79% gestatten dem Unternehmen, ihre Bewertungen als Referenz einzusetzen.***

Kaarst, im Februar 2020

Institut für Qualitätssicherung im Bauwesen GmbH

  
Theo van der Burgt  
Ludwig-Erhard-Straße 30, 41564 Kaarst  
Dipl.-Wirt.-Ing., Dipl.-Ing.

Nutzungslizenz gültig bis 04/2021



© Institut für Qualitätssicherung im Bauwesen GmbH

Ludwig-Erhard-Straße 30 – 41564 Kaarst – Telefon: 0 21 31 - 74 27 89 0

**Alle Detailergebnisse dieser Studie können jederzeit im Unternehmen eingesehen werden.**

Bei Rückfragen zur Organisation, Durchführung und Auswertung der Feldstudie stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.