

# QUALITÄTSURKUNDE

## Testat für nachgewiesene Kundenzufriedenheit

Im Rahmen unseres Bauherren-Monitoring 2019/2020 haben wir für die



eine repräsentative Bauherrenbefragung bei allen übergebenen Bauherren des Zeitraums 05/2019 - 04/2020 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 **Kreativ Massivhaus GmbH** eine für die Branche überdurchschnittlich hohe ZUFRIEDENHEIT. Deshalb verleihen wir dem Unternehmen erneut unser

### **Siegel „Geprüfte Bauherren-Zufriedenheit“ in Gold 04/2020**

Die Zusammenfassung der BAUHERREN-BEWERTUNGEN zeigt folgendes Bild:

- Mit durchgängig sehr guten Noten bewerten die BAUHERREN ihre Zufriedenheit mit der Beratung (1,3), der Architektur und Planung (1,3), der Bauleitung (1,4) und Bauausführung (1,5)
- Ebenfalls sehr gute Noten erteilten die Bauherren für die Erreichbarkeit (1,1), Bemusterungen (1,5), die Beseitigung von Mängeln (1,3) sowie für die Baustellensauberkeit (1,2)
- 92% der Bauherren bestätigen dem Unternehmen trotz der sehr hohen Änderungsbereitschaft (1,3) hohe Budgetsicherheit in der Einhaltung vertraglich vereinbarter Baukosten
- Alle BAUHERREN sehen ihre Gesamtanforderungen und Wünsche als voll erfüllt an und bestätigen die Einhaltung gemachter Versprechen und vereinbarter Zeiträume (100%).
- Alle BAUHERREN würden erneut mit Kreativ Massivhaus GmbH bauen
- Über die Gesamtbefragung hinweg wird eine sehr hohe Zufriedenheit von 96% erreicht

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

**Zusammenfassung: 100% der befragten Bauherren empfehlen die Kreativ Massivhaus GmbH aufgrund ihrer positiven Erfahrungen weiter. 82% gestatten dem Unternehmen, ihre Bewertungen als Referenz einzusetzen.**

**Die Bauherrenzufriedenheit des Unternehmens befindet sich PERMANENT IN PRÜFUNG.**

Kaarst, im Juni 2020

Institut für Qualitätssicherung im Bauwesen GmbH

Nutzungslizenz gültig bis 08/2021

  
Theo van der Burgt  
Dipl.-Wirt.-Ing., Dipl.-Ing.



© 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.