

# 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 2021 haben wir für die



eine repräsentative Bauherrenbefragung bei allen übergebenen BAUHERREN des Zeitraums 05/2020 - 04/2021 durchgeführt. Die BAUHERREN wurden um eine kritische Bewertung ihrer Zufriedenheit mit der Gesamtleistung sowie den Einzelleistungen der Fachhandwerker in den Gewerken gebeten.

Die BAUHERREN bescheinigen der **MHEL Massivhaus GmbH** eine für die Branche überdurchschnittlich hohe ZUFRIEDENHEIT. Deshalb verleihen wir dem Unternehmen erneut unser

### **Siegel „Geprüfte Bauherren-Zufriedenheit“ in Gold 04/2021**

Die Zusammenfassung der BAUHERREN-BEWERTUNGEN zeigt folgendes Bild:

- Mit durchgängig sehr guten Noten bewerten die BAUHERREN ihre Zufriedenheit mit der Beratung (1,8), der Architektur und Planung (1,8), der Bauleitung (1,7) und Bauausführung (1,9)
- Ebenfalls gute Noten erteilen die BAUHERREN für die Erreichbarkeit (1,4), Bemusterungen (2,0), die Beseitigung von Mängeln (1,9) sowie für die Baustellensauberkeit (2,2)
- 100% der BAUHERREN bestätigen dem Unternehmen trotz der hohen Änderungsbereitschaft (1,6) die volle Budgetsicherheit in Form der Einhaltung vertraglich vereinbarter Baukosten
- 100% der BAUHERREN sehen ihre Gesamtanforderungen und ihre Wünsche als voll erfüllt an
- 96% der BAUHERREN bestätigen die Einhaltung gemachter Versprechen und der vereinbarten Zeiträume (75%). Alle BAUHERREN würden erneut mit MHEL Massivhaus GmbH bauen
- Über die Gesamtbefragung hinweg wird eine sehr hohe Zufriedenheit von 90% erreicht

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

**Zusammenfassung: Alle befragten BAUHERREN empfehlen die MHEL Massivhaus GmbH aufgrund ihrer positiven Erfahrungen weiter. 92% gestatten dem Unternehmen, ihre Bewertungen offen als Referenz einzusetzen.**

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

Kaarst, im Juli 2021

Institut für Qualitätssicherung im Bauwesen GmbH

Nutzungslizenz gültig bis 08/2022

  
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.