

## Sehr geehrte Bauherrinnen und Bauherren,

wir freuen uns, dass Sie sich zehn Minuten Zeit nehmen, um den folgenden Fragebogen auszufüllen. Selbstverständlich richten wir uns bei der weiteren Verwendung aller Informationen nach den gültigen Datenschutz-Richtlinien.

**Alle Angaben sind freiwillig!** Die Auswertung der Informationen erfolgt grundsätzlich anonymisiert.

### 1. Marktforschung und Statistik: (Bitte ankreuzen bzw. ausfüllen)

Ihr Auftrag umfasste ein

- EFH    DHH    MFH    ETW    Ausbauhaus    Umbau    Anbau

Haustyp: massiv  
(z.B. Stadtvilla)

Übergabe: 04 / 2014  
Monat/Jahr

Auftragswert: ca. 340 T Euro  
in T-Euro

- individuelle freie Planung    bauträgergebunden    System-, Konzept-, Kataloghaus

Sagen Sie uns bitte, worüber der allererste Kontakt zu dem Unternehmen zustande kam:

- TZ    Fachpresse    Bauschild    Empfehlung    Ausstellung    Baumeisterhaus  
 Messe    Homepage    Internet    Richtfest    Sonstiges

Von wie vielen Unternehmen haben Sie ein konkretes Angebot erfragt? ca. 35 (Anzahl)

Wie viele Unternehmen standen kurz vor dem Auftrag noch zur Wahl? 4 (Anzahl)

Wie lange hat Ihr Entscheidungsprozess von der Idee bis zur Auftragsvergabe gedauert? 12 (Monate)

### 2. Internes Leistungsprofil: (Bitte nach Schulnoten bewerten und, wenn Sie es für angebracht halten, kommentieren.)

Wie zufrieden waren Sie mit der...	☺	☹	☹	Was ist Ihnen besonders aufgefallen?
Gesamtleistung der Beratung?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Gesamtleistung der Architektur/Planung?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Die Gesamtplanung war in Ordnung, aber mit Architekt. Begleitung waren wir nicht zufrieden
Gesamtleistung der Bauleitung?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Gesamtleistung der gesamten Bauausführung?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
der grundsätzlichen Bereitschaft zu Änderungen?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
der grundsätzlichen Termintreue?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
der Erreichbarkeit der Mitarbeiter?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
dem Ambiente/Empfang im Unternehmen?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

**3. Handwerkerprofil: Wie zufrieden waren Sie mit den Handwerkspartnern in den Gewerken...**

	☺	☹	☹	Was ist Ihnen besonders aufgefallen?	Eigenleistung		
Erdarbeiten?	①	②	③	④	⑤		<input type="checkbox"/>
Rohbau?	①	②	③	④	⑤		<input type="checkbox"/>
Zimmerer/Dachstuhl?	①	②	③	④	⑤		<input type="checkbox"/>
Dacheindeckung?	①	②	③	④	⑤		<input type="checkbox"/>
Trockenbau?	①	②	③	④	⑤		<input type="checkbox"/>
Außenfassade?	①	②	③	④	⑤		<input type="checkbox"/>
Fenster/Hauseingangstüre?	①	②	③	④	⑤		<input type="checkbox"/>
Heizung/Sanitär?	①	②	③	④	⑤	<i>gute Qualität, sehr gute Kunden aufmerksamkeit</i>	<input type="checkbox"/>
Elektrik?	①	②	③	④	⑤	<i>Qualität, Beratung, Kundenfreundlichkeit sehr gut</i>	<input type="checkbox"/>
Fliesenarbeiten?	①	②	③	④	⑤		<input type="checkbox"/>
Estrich?	①	②	③	④	⑤		<input type="checkbox"/>
Innenputz?	①	②	③	④	⑤		<input type="checkbox"/>
Innentüren?	①	②	③	④	⑤		<input type="checkbox"/>
Treppen?	①	②	③	④	⑤		<input type="checkbox"/>
Maler/Oberböden?	①	②	③	④	⑤		<input checked="" type="checkbox"/>

**4. Wie benoten Sie die...**

	☺	☹	☹			
Baustellensauberkeit?	①	②	③	④	⑤	Wer oder was war besonders auffällig?
						<i>Während Putzarbeiten - sehr sauber!</i>
Bemusterungen?	①	②	③	④	⑤	Was kann verbessert werden?
Mängelbeseitigung?	①	②	③	④	⑤	Wenn ja, bitte benennen Sie diese:

Waren bei der Übergabe Mängel vorhanden?

Ja

Nein

*Waren nur Kleinigkeiten, wurden zügig beseitigt*

Wenn ja, bitte benennen Sie diese:

5. Warum haben Sie sich für die schlüsselfertige Bauweise entschieden?

1.

keine Zeit, se

2.

Selbst nicht handwerklich begabt

3.

Aus welchen Hauptgründen haben Sie sich für das Unternehmen entschieden? (Bitte 3 Gründe nennen.)

1.

sehr gute Freundlichkeit  
von H. Schwabe

2.

gute Referenzen

3.

Vorstellungsgang Bauweise

6. Wurden Ihre Wünsche und Anforderungen erfüllt?

Ja

Nein

Wenn nein, warum nicht?

Hat sich das Unternehmen an alle Vereinbarungen gehalten?

Ja

Nein

Wenn nein, warum nicht?

Ist Ihr Haus im zugesagten Zeitraum fertig geworden?

Ja<sup>+</sup>

Nein

hat zwar etwas länger gedauert wegen Wetter, Ausfall von einem  
Handwerk (Putzer).

Wenn nein, warum nicht?

Sind die Baukosten im vereinbarten Rahmen geblieben?

Ja

Nein

Wenn nein, was war der Grund dafür?

Gab es Probleme mit Ihrem Haus nach dem Einzug?

Ja

Nein

Wenn ja, welche?

Was hat Ihnen an der Zusammenarbeit besonders gut gefallen?

Kundenfreundlichkeit, Fairness, obte bis sehr gute Qualität von  
meisten Handwerkern

Was hat Ihnen an der Zusammenarbeit gar nicht gefallen?

Die Leistung von Architekt soll verbessert werden

Haben Sie einen eigenen, zusätzlichen Sachverständigen in Anspruch genommen?

Ja

Nein

Wir waren bereits Mitglieder im VPB

Wenn ja, warum bitte?

Zu wie viel Prozent hat das Unternehmen Sie zufriedenstellen können?

95 %

7. Empfehlen Sie das Unternehmen weiter?

Ja

Nein

Wenn nein, warum nicht?

Würden Sie das Unternehmen auch Ihrem besten Freund empfehlen?

Ja

Nein

Wenn nein, warum nicht?

Würden Sie noch einmal mit diesem Unternehmen bauen?

Ja

Nein

Bitte nennen Sie die drei wichtigsten Gründe dafür:

1. Kundensfreundlichkeit

2. Gute Qualität

3. Preis-Leistung

Darf das Unternehmen Sie als Referenzkunden führen?

Ja

Nein

Wenn nein, warum nicht?

Darf das Unternehmen Ihre Bewertung im Verkauf einsetzen?

Ja

Nein

Wenn nein, warum nicht?

Darf das Unternehmen Ihre Bewertung veröffentlichen?  
(Ihr Datenschutz ist gewährleistet!)

Ja

Nein

Wenn nein, warum nicht?

**8. Zum Abschluss bitten wir Sie um ein Statement zur Gesamtleistung des Unternehmens.**

Wir waren mit Gesamtleistung sehr zufrieden.

Kundensfreundlichkeit, Seriosität, massive Bauweise,

Qualität einzelner Handwerker, Fairness, Preis-Leistung

haben uns überzeugt. Wir würden es weiterempfehlen.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Bitte senden Sie die Befragung mit dem beigegeführten Umschlag innerhalb der nächsten 14 Tage nach Kenntnisnahme zurück an:  
**ifb – Institut für Bauherrenbefragungen GmbH, Gereonstr 12, 40667 Meerbusch**

Bei Rückfragen Ihrerseits stehen wir Ihnen selbstverständlich gerne zur Verfügung: 02132 / 99 50 45 3  
Verantwortlicher für die Umfrage und Auswertung: Theo van der Burgt