Institut für Qualitätssicherung im Bauwesen

Bauherrenbefragung

100-162036-38
30.07.2020

Sehr geehrte Bauherrin, sehr geehrter Bauherr,

repräsentative und damit aussagefähige Bauherren-Befragungen benötigen eine hohe Beantwortungsquote. Wir legen daher sehr **großen Wert auf Ihre individuelle Bewertung**. Nehmen Sie sich bitte diese Zeit dafür. Ihr Hausbau-Partner wird es Ihnen ganz sicher danken! Selbstverständlich richten wir uns nach den gültigen Datenschutzrichtlinien. Die Bewertungen werden anonymisiert verarbeitet und die Originale wieder Ihrem Hausbau-Partner übergeben. Alle Angaben sind freiwillig!

Herzlichen Dank für Ihre Teilnahme

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

Ihr Auftrag umfasste ein

☒ EFH ☐ DHH ☐ MFH ☐ ETW ☐ Ausbauhaus ☐ Umbau ☐ Anbau

Haustyp: (z.B. Stadtvilla) Bungalow Übergabe: Monat/Jahr 07/20 Auftragswert: in T-Euro

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

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

☐ Ausstellung ☐ Bauschild ☒ Empfehlung ☐ Homepage ☐ Internet
☐ Messe ☐ Richtfest ☐ Sonstiges:

Von wie vielen Unternehmen haben Sie ein konkretes Angebot erfragt? 2 (Anzahl)
Wie viele Unternehmen standen kurz vor dem Auftrag noch zur Wahl? 1 (Anzahl)
Wie lange hat Ihr Entscheidungsprozess bis zur Auftragsvergabe gedauert? 1 (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?
der Fach- bzw. Kundenberatung?	①	②	③	④	⑤	
der Entwurfs- bzw. Verkaufsplanung?	①	②	③	④	⑤	
der Architektur bzw. Werk- und Vertragsplanung?	①	②	③	④	⑤	
der Bauleitung in Sachen Fachkompetenz?	①	②	③	④	⑤	
der Bauleitung in Sachen Kommunikation?	①	②	③	④	⑤	
der handwerklichen Bauausführung?	①	②	③	④	⑤	
der Bereitschaft zu Änderungen?	①	②	③	④	⑤	
der zeitlichen Fertigstellung bzw. Termintreue?	①	②	③	④	⑤	
der Erreichbarkeit der Mitarbeiter?	①	②	③	④	⑤	
dem Ambiente bzw. Empfang im Unternehmen?	①	②	③	④	⑤	

Institut für Qualitätssicherung im Bauwesen

3. Handwerkerprofil: Wie zufrieden waren Sie mit der Ausführung in den Gewerken…

	☺	☹	Was ist Ihnen besonders aufgefallen?	Eigenleistung
Erdarbeiten?	~~①~~ ② ③ ④ ⑤			☐
Rohbau?	~~①~~ ② ③ ④ ⑤			☐
Zimmerer/Dachstuhl?	~~①~~ ② ③ ④ ⑤			☐
Dacheindeckung?	~~①~~ ② ③ ④ ⑤			☐
Trockenbau?	① ② ~~③~~ ④ ⑤			☐
Außenfassade?	① ~~②~~ ③ ④ ⑤			☐
Fensterbau?	① ~~②~~ ③ ④ ⑤			☐
Hauseingangstüre?	① ~~②~~ ③ ④ ⑤			☐
Heizung/Sanitär?	① ② ~~③~~ ④ ⑤			☐
Elektrik?	① ~~②~~ ③ ④ ⑤			☒ zum Teil
Fliesenarbeiten?	① ~~②~~ ③ ④ ⑤			☐
Estrich?	① ~~②~~ ③ ④ ⑤			☐
Innenputz?	① ~~②~~ ③ ④ ⑤			☐
Innentüren?	① ② ③ ~~④~~ ⑤		sehr lange Lieferzeit	☐
Treppen?	① ② ③ ④ ⑤		~~0~~	☐
Maler/Oberböden?	① ~~②~~ ③ ④ ⑤			☐
Sonstiges? (bitte benennen)	① ~~②~~ ③ ④ ⑤			☐

4. Wie benoten Sie die…

	☺	☹	
Baustellensauberkeit?	① ~~②~~ ③ ④ ⑤		Wer oder was war besonders auffällig?
den Bemusterungsverlauf?	① ~~②~~ ③ ④ ⑤		Was kann verbessert werden?
Mängelbeseitigung?	① ② ~~③~~ ④ ⑤		Wenn ja, bitte benennen Sie diese: dauerte sehr lange (Trockenbau, Lackschäden Tür, fehlende Innentür)

Institut für Qualitätssicherung im Bauwesen

Waren bei der Abnahme noch Mängel vorhanden? ☒ Ja ☐ Nein

Einstellung Bodeneinschubtreppe, Rohrschaden Tür, fehlende Innentür

Wenn **ja**, bitte benennen Sie diese:

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

1. Preis-Leistung 2. Regionalität 3.

6. Wurden Ihre Wünsche und Anforderungen erfüllt? ☒ Ja ☐ Nein

Wenn **nein**, warum nicht?

Hat sich das Unternehmen an die Vereinbarungen gehalten? ☒ Ja ☐ Nein

Wenn **nein**, warum nicht?

Ist Ihr Haus im zugesagten Zeitraum fertig geworden? ☒ Ja ☐ Nein

Wenn **nein**, warum nicht?

Sind die Baukosten im mit dem Unternehmen vertraglich vereinbarten Rahmen geblieben? ☐ Ja ☒ Nein

einige Zusatzvereinbarungen / Mehrleistungen durch geänderten Standard

Wenn **nein**, was war der Grund dafür?

Gab es Probleme mit Ihrem Haus nach dem Einzug? ☐ Ja ☒ Nein

bis jetzt nicht

Wenn **ja**, welche?

Was hat Ihnen in der Zusammenarbeit besonders zugesagt?

Ø

Was hat Ihnen an der Zusammenarbeit gar nicht gefallen?

schlechte Erreichbarkeit

Haben Sie einen eigenen, zusätzlichen Sachverständigen in Anspruch genommen? ☐ Ja ☒ Nein

Wenn **ja**, warum bitte?

Zu wie viel Prozent hat das Unternehmen Sie zufriedenstellen können? 89 %

Wie zufrieden bezeichnen Sie sich als Bauherrin/Bauherr?

nicht zufrieden ④ weniger zufrieden ③ zufrieden ② voll zufrieden ①

Institut für Qualitätssicherung im Bauwesen

7. Empfehlen Sie dieses 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 Ihre drei wichtigsten Gründe dafür:

1. Regionale Firmen 2. reibungsloser Ablauf 3. Lösungsorientiert

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? ☒ Ja ☐ Nein
(Datenschutz ist gewährleistet!)

Wenn **nein**, warum nicht?

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

Glesby 20.9.2022

Ort, Datum, Unterschrift *ggf. Name in Klarschrift*

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!
Bitte senden Sie die ausgefüllte Befragung mit dem beigefügten Freiumschlag möglichst zeitnah innerhalb der nächsten 10 Tage an das **Institut für Qualitätssicherung im Bauwesen GmbH**, Ludwig-Erhard-Straße 30, 41564 Kaarst. Bei Rückfragen steht Ihnen dieses selbstverständlich zur Verfügung: 0 21 31 - 74 27 89 0. Verantwortlicher für die Umfrage und Auswertung: Theo van der Burgt -
© Institut für Qualitätssicherung im Bauwesen GmbH, Ludwig-Erhard-Straße 30 - 41564 Kaarst - 0 21 31 - 74 27 89 0, HRB 17509 Amtsgericht Neuss