



: qualitybench Immobilien



# : Mieterzufriedenheit als Erfolgsfaktor

## **Liegenschaftsverwaltungen im Clinch**

Immobilienverwalter haben eine spezielle Herausforderung, die eigentlichen Kunden sind die Liegenschaftsbesitzer, sie nutzen die Dienstleistung, entscheiden welcher Liegenschaftsverwalter sich um ihr Portfolio kümmern darf. Dafür bezahlen sie eine angemessene Entschädigung. Auf der anderen Seite sind die Mieter, welche die Objekte bewohnen. Sie können für den Verwalter unterschiedlich grossen Aufwand generieren, je nach Mieterfluktuation und allfälligen Ansprüchen, um welche sich die Liegenschaftsverwalter kümmern müssen.

## **Unkomplizierte Beziehungspflege**

Mit den Liegenschaftsbesitzern pflegen Verwaltungen meist kontinuierlichen Kontakt. Anders bei den Mietern ... Nach dem Bezug herrscht meist Funkstille, nur Unterbrochen von Nebenkostenabrechnungen und allfälligen Beschwerden von Mieterseite. Sinnvoll wäre jedoch, sich auch während der oftmals langen Mietjahre mit den Mietern auszutauschen. Denn rund 44% der Wohnbevölkerung gehören gemäss NZZ-Immo-Barometer 2015 zu den Umzugswilligen. Und dies bedeutet für die Verwaltung doch wieder Arbeit und Kosten.

## **Handlungsbedarf aufzeigen**

Mit qualitybench Immobilien erhalten Sie wertvolles Feedback von den Bewohnern der Mietobjekte. Dies können Sie einerseits als Führungsinstrument für die Immobilienbewirtschafter und Hauswarte nutzen sowie auch allfällige Massnahmen definieren. Zudem hilft es Ihnen auch, anstehenden Renovationsbedarf dem Vermieter objektiv zu unterbreiten. Im Idealfall gelingt es so, die Fluktuation zu senken und die Rendite zu steigern.

# : Ziele der Mieterumfrage

**qualitybench Immobilien ist ein ideales Werkzeug für die Qualitätssicherung der eigenen Dienstleistung und eine praktische Feedbackmöglichkeit für Ihre Mieter. Der Aufwand für die Liegenschaftsverwaltung ist dabei sowohl finanziell wie auch zeitlich bescheiden.**

- : Einblick in die Befindlichkeit der Mieter erhalten
- : Die Zufriedenheit der Mieter steigern
- : Gründe für die Mieterfluktuation frühzeitig erkennen
- : Handlungsbedarf bei Renovationen/Unterhalt aus Mietersicht erheben
- : Führungsinstrument für Immobilienverwalter/Hauswarte
- : Möglichkeit für weitere individuelle Zusatzfragen ergänzend zum standardisierten Fragebogen

Als unabhängige Beratungsunternehmung garantieren wir absolute Diskretion im Umgang mit persönlichen Informationen, Antworten und statistischen Angaben. Die externe Durchführung löst auch bei den Befragten Vertrauen aus, sodass offen und frei geantwortet werden kann.

## **Aussagekräftige Auswertung**

Die schriftliche Auswertung umfasst Grafiken zu jeder Frage, den Benchmarkvergleich, offene Kommentare von Mietern und ein zusammenfassendes Fazit. Auf Wunsch können die Ergebnisse präsentiert und Unterstützung bei der Definition von allfälligen Massnahmen angeboten werden. Empfehlenswert ist, Mieterumfragen regelmässig durchzuführen und die Entwicklung der Zufriedenheit im ganzen Liegenschaftsportefeuille systematisch und langfristig zu messen.

# : qualitybench Immobilien

**qualitybench® ist eine Erhebung zur Zufriedenheit von Mitarbeitern, Kunden, Mietern und anderen Anspruchsgruppen. Mit entsprechenden Fragekatalogen wird gemessen, wie die Erwartungen von der jeweiligen Gruppe erfüllt werden.**

## **Umfassender Fragekatalog**

Basis für die Mieterumfrage ist ein standardisierter Fragebogen, welcher umfassend auf die Themen des Wohnens eingeht und trotzdem innerhalb kurzer Zeit beantwortet werden kann. Zudem ermöglicht er einen Benchmarkvergleich zwischen verschiedenen Liegenschaften respektive Liegenschaftsverwaltern.

DER BENCHMARKVERGLEICH UMFASST FOLGENDE THEMEN:

- |                                   |                        |
|-----------------------------------|------------------------|
| : Zufriedenheit                   | : Abrechnung & Inkasso |
| : Mieterbetreuung & Kommunikation | : Nachbarschaft        |
| : Instandhaltung & Hauswartung    | : Leistungsangebot     |
| : Sicherheit & Komfort            |                        |

## **Zusätzliche individuelle Fragen**

Auf Wunsch können zusätzlich individuelle Fragen gestellt werden. Zum Beispiel, wenn kürzlich Renovationen durchgeführt wurden oder ein Wechsel der Verwaltung erfolgte.

## **Durchführung der Umfrage**

- : **SCHRIFTLICHER FRAGEBOGEN:** Um es für die Mieter so einfach wie möglich zu machen, wird der Fragebogen schriftlich mit einem Begleitschreiben der Liegenschaftsverwaltung zugestellt. Der Rücklauf erfolgt mit dem beigelegten, vorfrankierten Antwortcouvert direkt an uns.
- : **ONLINE ERFASSUNG:** Den Mietern steht es frei, die Umfrage online zu beantworten. Weil die manuelle Erfassung der Fragebogen entfällt, sind die Kosten etwas tiefer.

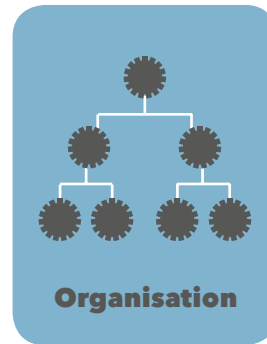
# : Unser Basisangebot

<b>qualitybench Immobilien</b>	<b>Leistungen der qualityconsult ag</b>
UMFANG DER ERHEBUNG	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Erhebung pro Liegenschaft</li> <li>✓ Zusammenfassung je Verwaltung/Siedlung/Eigentümer bei mehreren Objekten</li> </ul>
UMFRAGEART	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ schriftlich mit vorfrankiertem Rückantwortcouvert</li> <li>✓ online Antwortmöglichkeit via Internet-Link/QR-Code</li> </ul>
BASISFRAGEBOGEN QUALITYBENCH IMMOBILIEN	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Erhebung von ca. 40 Einzelkomponenten</li> <li><input type="checkbox"/> optional: Detailbericht/Expertenkommentar pro Frage</li> </ul>
AUSWERTUNG	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Benchmark pro erhobene Liegenschaft (Kurzbericht)</li> <li>✓ Grafiken mit Antworten pro Frage und pro Liegenschaft</li> <li>✓ Benchmark der Verwaltung/Siedlung/Eigentümer</li> <li><input type="checkbox"/> optional: Detailbericht/Expertenkommentar pro Frage</li> </ul>
PREISMODELL Lizenzgebühr Kosten pro Mietpartei (schriftlich, inkl. Porto) Kosten pro Mietpartei (online)	<p>CHF 350.00 – Ermässigung ab 11 Liegenschaften*</p> <p>CHF 10.00 – Ermässigung ab 250 Mietparteien*</p> <p>CHF 8.00 – Ermässigung ab 250 Mietparteien*</p>
Beispiel für ein Objekt mit 10 Mietparteien (50% der Mieter nehmen online teil)	CHF 350 + CHF 50 + CHF 40 = CHF 440.00

\*Alle Preise zuzüglich gesetzlicher Mehrwertsteuer/weitere Preismodelle für Optionen und Gesamtportfeuilles und Ermässigungen auf Anfrage.

# : Ihr Partner für Umfragen

Die qualityconsult ag ist eine im Jahr 2001 gegründete Unternehmensberatungsgesellschaft mit Sitz in Luzern. Unsere Kernkompetenzen liegen im Bereich der Qualitäts-, Strategie-, und Organisationsberatung sowie beim Coaching von Führungskräften. Zu unseren Kunden zählen kleine und mittelgrosse Unternehmen im Finanzsektor und in der Dienstleistungsbranche.



Testen Sie qualitybench Immobilien, wir freuen uns auf Ihre Anfrage!