

# Zufriedenheitsbefragung 2019

## Bührer & Partner Immobilien AG

Evaluationsergebnisse

Tübingen, November 2019



**MTO**

PSYCHOLOGISCHE  
FORSCHUNG UND BERATUNG

# Inhaltsübersicht

- ▶ Allgemeine Informationen
- ▶ Demografische Angaben zu den Mieterinnen und Mietern
- ▶ Ergebnisse der Evaluation
  - ▶ Zufriedenheit mit der Verwaltung (inhaltliche Kompetenz)
  - ▶ Zufriedenheit mit der Verwaltung (Kommunikation) 1/2
  - ▶ Zufriedenheit mit der Verwaltung (Kommunikation) 2/2
  - ▶ Zufriedenheit mit der Verwaltung (Information)
  - ▶ Zufriedenheit mit dem Zustand der Mietwohnung
  - ▶ Zufriedenheit mit dem Zustand des Gesamtobjekts
  - ▶ Zufriedenheit mit der Hauswartung

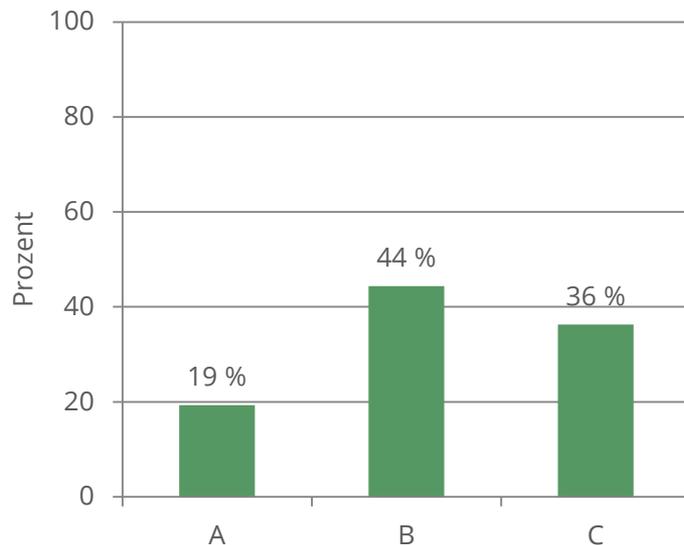
# Allgemeine Informationen

- ▶ Die Bühler & Partner Immobilien AG hat im Zeitraum vom 05. September 2019 bis zum 30. Oktober 2019 eine Zufriedenheitsbefragung aller Mieterinnen und Mieter ihrer zu betreuenden Liegenschaften vorgenommen.
- ▶ Die MTO Psychologische Forschung und Beratung GmbH wurde beauftragt, bei der Erstellung des Fragebogens sowie bei der Auswertung und Aufbereitung der Ergebnisse zu unterstützen.
- ▶ Insgesamt haben **331 Mieterinnen und Mieter** an der Online-Befragung teilgenommen.
- ▶ Die Ergebnisse der Zufriedenheitsbefragung werden im Folgenden detailliert dargestellt.

# Demografische Angaben



## Länge des aktuellen Mietverhältnisses (Angaben in Prozent)



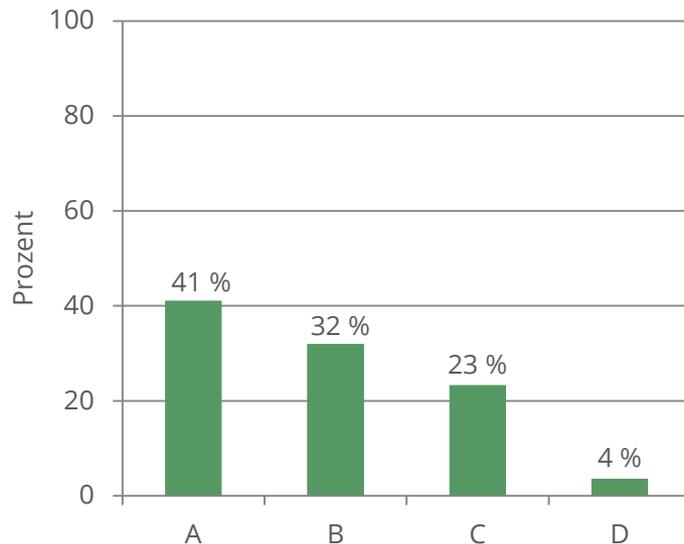
A: < 1 Jahr  
B: 1 - 5 Jahre  
C: > 5 Jahre

- ▶ Die meisten der 331 befragten Mieterinnen und Mieter (44 %) wohnen zwischen **einem und fünf Jahren** in ihrer aktuellen Mietwohnung.
- ▶ Bei ca. einem Drittel der Befragten besteht das Mietverhältnis bereits länger als fünf Jahre.

# Demografische Angaben



## Anzahl der im Haushalt lebenden Personen (Angaben in Prozent)



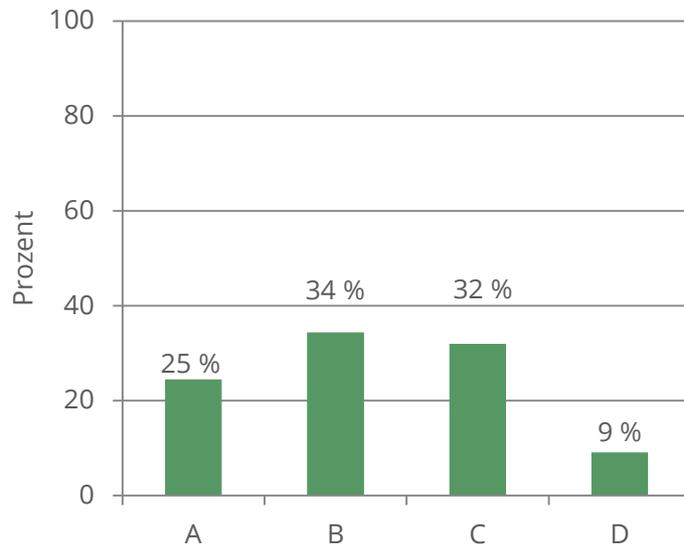
A: 1 Person  
B: 2 Personen  
C: 3 – 5 Personen  
D: > 5 Personen

- ▶ **Mehr als ein Drittel** (41 %) der befragten Mieterinnen und Mieter leben in einem **Einpersonenhaushalt**, weitere 32 Prozent in einem Zweipersonenhaushalt und 23 Prozent in einem Haushalt mit drei bis fünf Personen.
- ▶ Lediglich 4 Prozent der Befragten lebt mit mehr als fünf Personen zusammen in einer Wohnung.

# Demografische Angaben



Anzahl der Zimmer in der Mietwohnung (Angaben in Prozent)



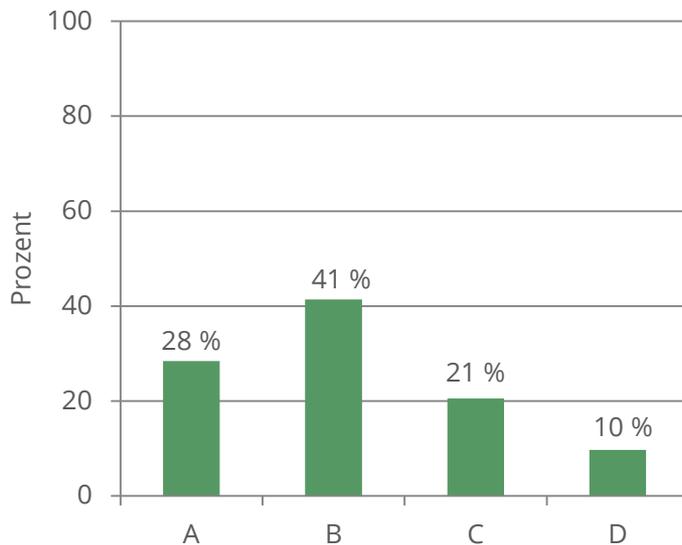
A: 1 – 2,5 Zimmer  
B: 3 – 3,5 Zimmer  
C: 4 – 4,5 Zimmer  
D: > 5 Zimmer

- ▶ Jeweils **zwei Drittel** der befragten Mieterinnen und Mieter haben **3 bis 3,5 Zimmer** (34 %) oder **4 bis 4,5 Zimmer** (32 %) in ihrer aktuellen Wohnung.
- ▶ Neun Prozent leben in einer Wohnung mit mehr als fünf Zimmern.

# Demografische Angaben



## Angaben zur monatlichen Miete (Angaben in Prozent)



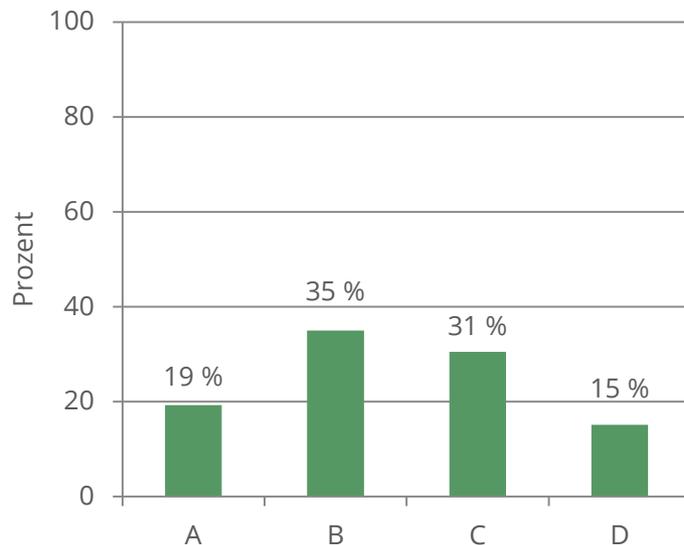
A:  $\geq 1.200,-$  CHF  
B: 1.201,- bis 1.800,- CHF  
C: 1.801,- bis 2.300,- CHF  
D:  $> 2.300,-$  CHF

- ▶ **Fast die Hälfte** (41 %) der Mieterinnen und Mieter bezahlen monatlich zwischen 1.201,- und 1.800,- CHF Miete für ihre aktuelle Wohnung.
- ▶ 28 Prozent der Mieterinnen und Mieter haben eine geringere Miete, 31 Prozent bezahlen mehr.

# Demografische Angaben



Alter der befragten Mieterinnen und Mieter (Angaben in Prozent)



A: 18 – 29 Jahre  
B: 30 – 44 Jahre  
C: 45 – 60 Jahre  
D: > 60 Jahre

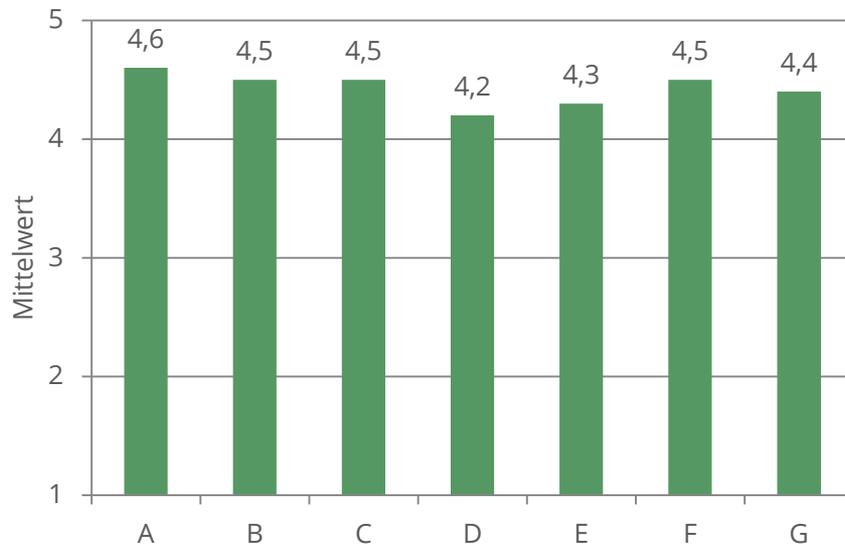
- ▶ **Zwei Drittel** der befragten Mieterinnen und Mieter sind **zwischen 30 und 60 Jahre** alt.
- ▶ Weitere 19 Prozent sind zwischen 18 und 29 Jahre alt, 15 Prozent der Befragten sind älter als 60 Jahre.

# Ergebnisse der Zufriedenheitsbefragung

# Zufriedenheit mit der Verwaltung (Inhaltliche Kompetenz)



**Durchschnittliche Zufriedenheit der Mieterinnen und Mieter mit der Verwaltung (Inhaltliche Kompetenz)**  
auf einer Skala von 1 (trifft nicht zu) bis 5 (trifft voll zu)



- A: Gute Betreuung
- B: Reibungslose Wohnungsübergabe
- C: Kompetente Beantwortung von Fragen
- D: Lösungsorientierter Umgang mit Reklamationen
- E: Erledigung von Reparaturen
- F: Inhaltliche Kompetenz
- G: Gesamt

- ▶ Insgesamt sind die Mieterinnen und Mieter **mit der inhaltlichen Kompetenz** der der Bühler & Partner Immobilien AG **sehr zufrieden** - alle Mittelwerte liegen deutlich über 4 (= trifft zu).

## Zufriedenheit mit der Verwaltung (Inhaltliche Kompetenz) - Zitate

Die Mieterinnen und Mieter geben an, **gut betreut** und **kompetent beraten** zu werden.

*„Anfragen und Abklärungen wurden immer zu unserer Zufriedenheit beantwortet.“*

*„Die Verwaltung hat uns bisher mit allen Anliegen ernst genommen und unterstützt.“*

*„Anliegen werden immer speditiv, fair und kompetent erledigt.“*

*„Wir waren bis zum Umzug in diese Liegenschaft 17 Jahre durch eine andere Verwaltung betreut worden. Diese könnten durch Ihre Verwaltung viel lernen.“*

Die Mieterinnen und Mieter schätzen den **lösungsorientierten Umgang mit Reklamationen** durch Bührer & Partner.

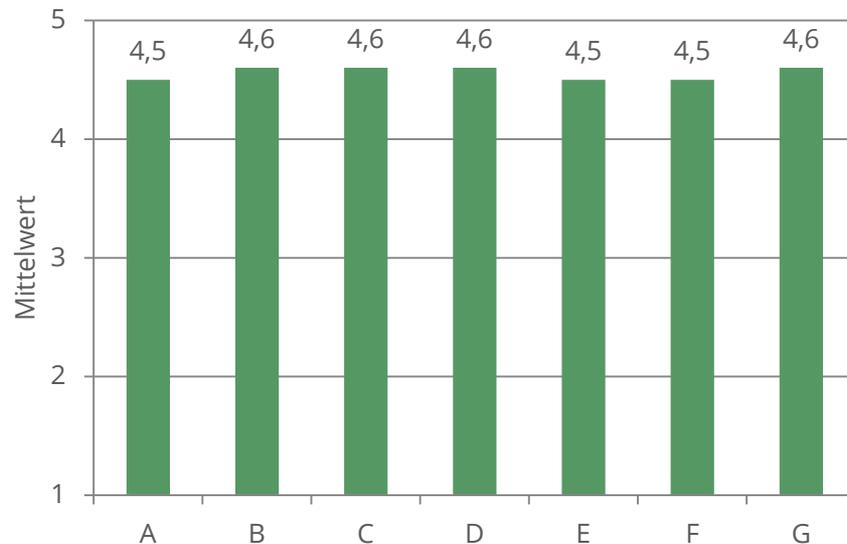
*„Bührer & Partner versetzen sich in die Situation der Mieter und können so dementsprechend rasch lösungsorientiert allfällige Reklamationen bearbeiten und betreuen. Durch das langjährige Mietverhältnis mit ihnen spürt man, dass der Mieter wertgeschätzt wird.“*

*„Bei Fragen oder Schadensmeldungen werden diese schnell an den Hausbesitzer weitergeleitet.“*

# Zufriedenheit mit der Verwaltung (Kommunikation 1/2)



**Durchschnittliche Zufriedenheit der Mieterinnen und Mieter mit der Verwaltung (Kommunikation)**  
auf einer Skala von 1 (trifft nicht zu) bis 5 (trifft voll zu)

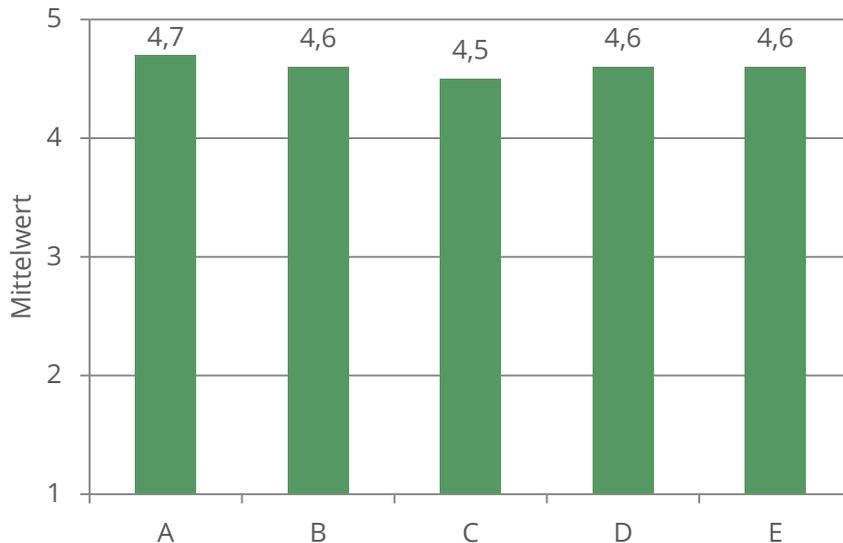


- A: Kommunikation per E-Mail
- B: Gute Erreichbarkeit per E-Mail
- C: Kommunikation per Telefon
- D: Gute Erreichbarkeit per Telefon
- E: Kommunikation per Brief
- F: Kommunikation im persönlichen Kontakt
- G: Gesamt

# Zufriedenheit mit der Verwaltung (Kommunikation 2/2)



**Durchschnittliche Zufriedenheit der Mieterinnen und Mieter mit der Verwaltung (Kommunikation)**  
auf einer Skala von 1 (trifft nicht zu) bis 5 (trifft voll zu)



- A: Freundlichkeit
- B: Hilfsbereitschaft
- C: Schnelle Reaktion auf Anfragen
- D: Kommunikation
- E: Gesamt

- ▶ Insgesamt sind die Mieterinnen und Mieter der Bühler & Partner Immobilien AG **mit der Kommunikation der Verwaltung in einem sehr hohen Maße zufrieden** - alle Mittelwerte liegen über 4,5.

## Zufriedenheit mit der Verwaltung (Kommunikation) - *Zitate*

Die Mieterinnen und Mieter nehmen die **Kommunikation** mit Bühler & Partner als **kompetent** wahr und sind mit der **Erreichbarkeit** über alle Medien zufrieden.

*„Bei allen Fragen im Zusammenhang mit der Wohnung etc. erhält man immer kompetente und hilfreiche Auskunft.“*

*„Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Bühler & Partner machen eine gute Arbeit.“*

*„Die Mitarbeiter sind sehr freundlich und kompetent, egal ob am Telefon oder per Mail.“*

Die Mieterinnen und Mieter schätzen die **schnelle Reaktion auf ihrer Anliegen** durch Bühler & Partner.

*„Die Antwortzeiten waren immer kurz (Antwort innerhalb eines Tages, meist auch schneller).“*

*„Angenehme Zusammenarbeit. Schnelle und einfache Kommunikation.“*

## Zufriedenheit mit der Verwaltung (Kommunikation) - *Zitate*

Die Befragten stufen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Bühler & Partner als **sehr freundlich** und **hilfsbereit** ein.

*„Ich war zwei Mal im Büro, ich habe es lieber persönlich. Sie waren zuvorkommend, hilfsbereit, kompetent und sehr freundlich.“*

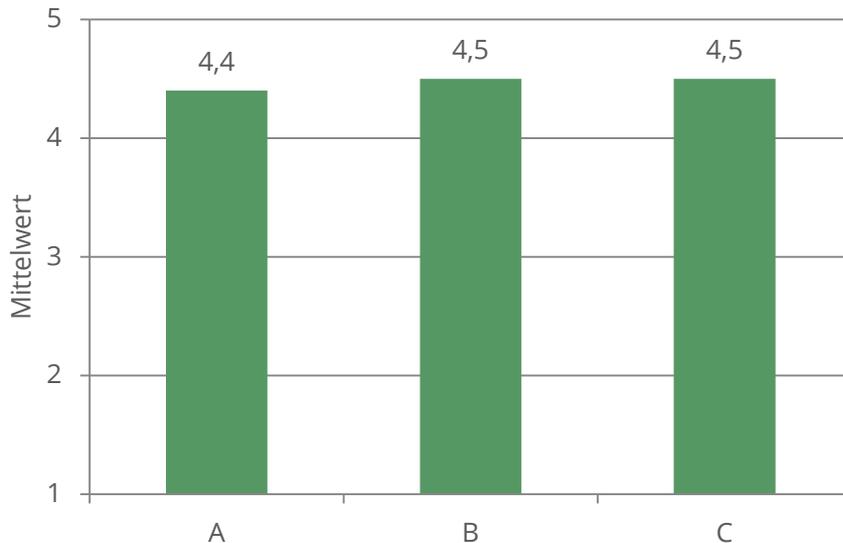
*„Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Bühler & Partner sind im Gesamten sehr freundlich, hilfsbereit und zuverlässig. Ich bin zufrieden.“*

*„Eine Verwaltung wie man sie sich wünscht. Kompetent, freundlich, schnell hilfsbereit, Informationen gut und frühzeitig.“*

# Zufriedenheit mit der Verwaltung (Information)



**Durchschnittliche Zufriedenheit der Mieterinnen und Mieter mit der Verwaltung (Information)**  
auf einer Skala von 1 (trifft nicht zu) bis 5 (trifft voll zu)



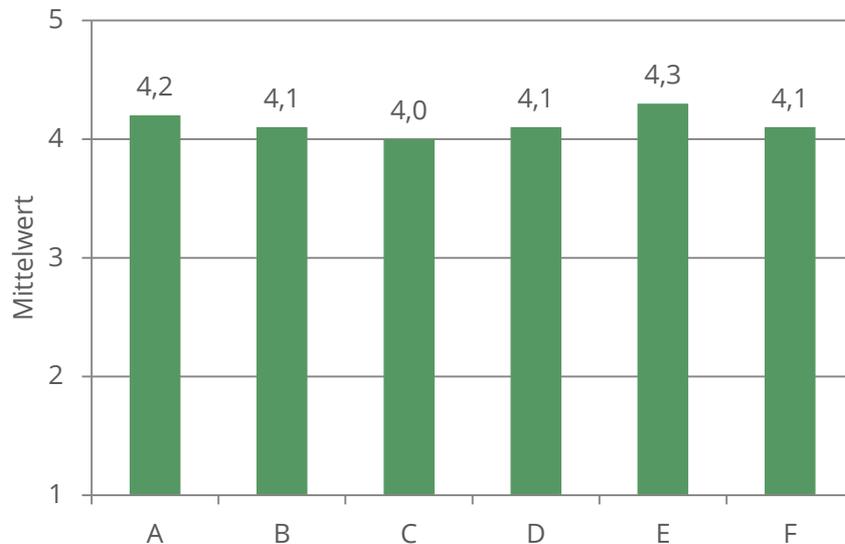
A: Information über das eigene Mietobjekt  
B: Information gesamt  
C: Gesamt

- ▶ Insgesamt sind die Mieterinnen und Mieter der Bühler & Partner Immobilien AG **mit der Information durch die Verwaltung sehr zufrieden.**

# Zufriedenheit mit dem Zustand der Mietwohnung



**Durchschnittliche Zufriedenheit der Mieterinnen und Mieter mit dem Zustand der Mietwohnung**  
auf einer Skala von 1 (trifft nicht zu) bis 5 (trifft voll zu)



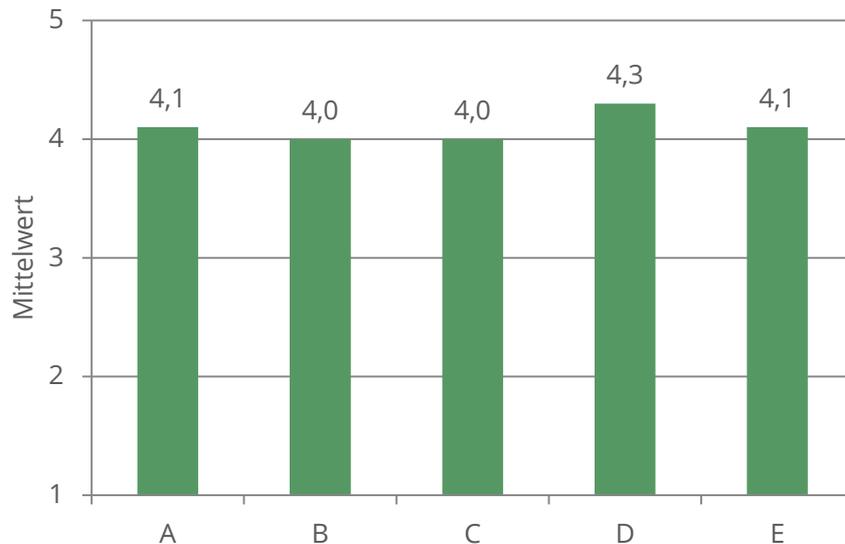
- A: Zufriedenheit mit der Küche
- B: Zufriedenheit mit dem Bad
- C: Zufriedenheit mit dem Boden
- D: Zufriedenheit mit den Wänden
- E: Zufriedenheit insgesamt
- F: Gesamt

- ▶ Insgesamt sind die Mieterinnen und Mieter der Bühler & Partner Immobilien AG mit dem **Zustand ihrer Mietwohnung zufrieden** - alle Mittelwerte liegen zwischen 4,0 und 4,3.

# Zufriedenheit mit dem Zustand des Gesamtobjekts



**Durchschnittliche Zufriedenheit der Mieterinnen und Mieter mit dem Zustand des Gesamtobjekts**  
auf einer Skala von 1 (trifft nicht zu) bis 5 (trifft voll zu)

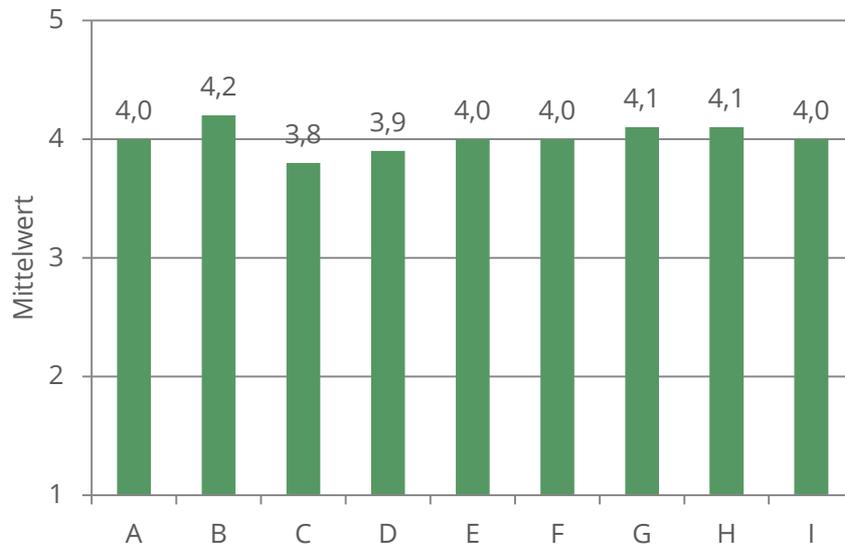


- A: Zufriedenheit mit dem Gebäude
- B: Zufriedenheit mit den Außenanlagen
- C: Zufriedenheit mit den Gemeinschaftsräumen
- D: Zufriedenheit insgesamt
- E: Gesamt

- Insgesamt sind die Mieterinnen und Mieter der Bühler & Partner Immobilien AG mit dem **Zustand des Gesamtobjekts zufrieden** - alle Mittelwerte liegen zwischen 4,0 und 4,3.

# Zufriedenheit mit der Hauswartung

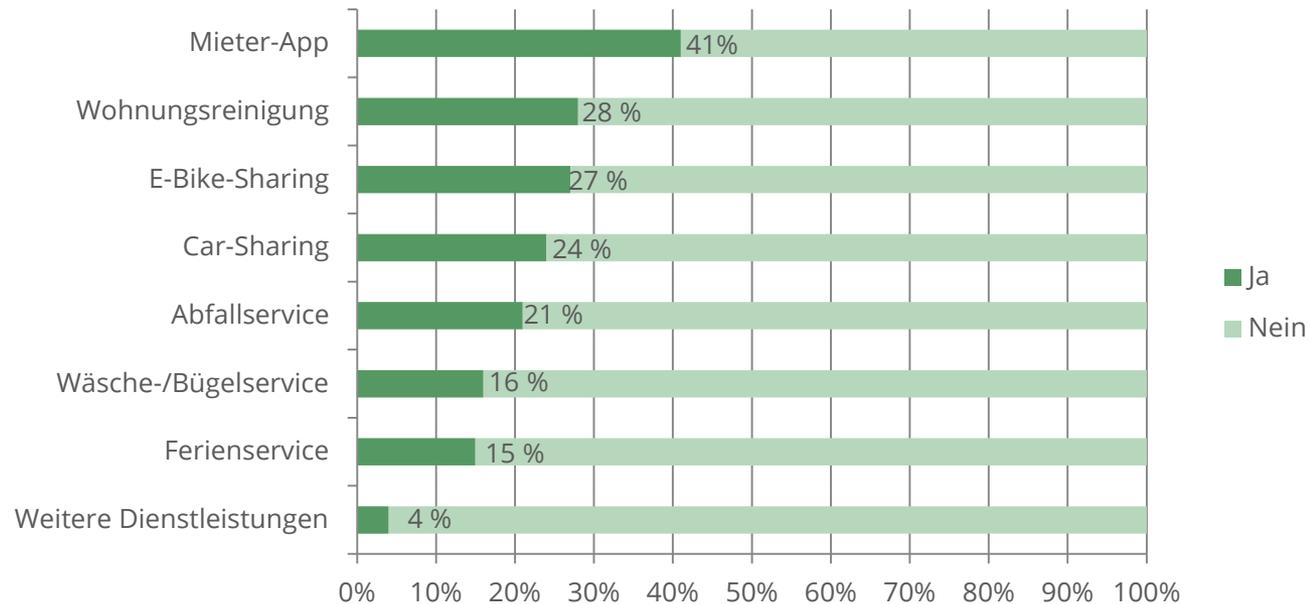
 **Durchschnittliche Zufriedenheit der Mieterinnen und Mieter mit der Hauswartung**  
auf der Skala von 1 (trifft nicht zu) bis 5 (trifft voll zu)



A: Erreichbarkeit  
B: Freundlichkeit  
C: Sauberkeit  
D: Gemeinschaftsräume  
E: Außenanlagen  
F: Winterdienst  
G: Abfallentsorgung  
H: Zufriedenheit insgesamt  
I: Gesamt

- ▶ Insgesamt sind die Mieterinnen und Mieter der Bühler & Partner Immobilien AG mit der **Hauswartung zufrieden**.
- ▶ Lediglich die **Sauberkeit der Liegenschaften** sowie die **Pflege der Gemeinschaftsräume** werden etwas schlechter bewertet.

## Zusätzliche Dienstleistungen / Services



- ▶ **Fast die Hälfte** der befragten Mieterinnen und Mieter (41 %) geben an, dass Sie eine **Mieter-App** für **sinnvoll** erachten.
- ▶ Als Vorschläge für „Weitere Dienstleistungen“ werden weitere **Außenparkplätze, Ladesäulen für Elektroautos, Sperrgut-Entsorgung** und **Kartonsammlung** genannt.

## Zusammenfassung der Ergebnisse

- ▶ Die Mieterinnen und Mieter sind mit der Verwaltung von Bühler & Partner zufrieden. Vor allem die gute Betreuung, die reibungslose Wohnungsübergabe sowie die kompetente Beantwortung von Fragen werden von den Mieterinnen und Mietern als positiv bewertet.
- ▶ Auch die Kommunikation der Verwaltung wird von den Mieterinnen und Mieter durchweg positiv bewertet, unabhängig von der Art des Kommunikationsmittels. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden als freundlich, hilfsbereit, kompetent und kommunikativ wahrgenommen.
- ▶ Die Mieterinnen und Mieter geben an, sowohl mit dem Zustand ihrer Mietwohnung als auch mit dem Zustand des Gesamtobjekts zufrieden zu sein.
- ▶ Insgesamt sind die Mieterinnen und Mieter mit Bühler & Partner sehr zufrieden – die Weiterempfehlungsquote liegt bei fast 100 %: 96 Prozent der befragten Mieterinnen und Mieter würden wieder eine Wohnung über die Bühler & Partner Immobilien AG mieten.
- ▶ Die Idee der Einführung einer Mieter-App wird aber von fast der Hälfte der Mieterinnen und Mieter als sinnvoll angesehen. Das Interesse an weiteren Dienstleistungen und Services fällt eher gering aus.

## **Corinna Balonier**

Dipl.-Betriebswirtin (DH)

Dipl.-Psychologin

Senior Projektleitung

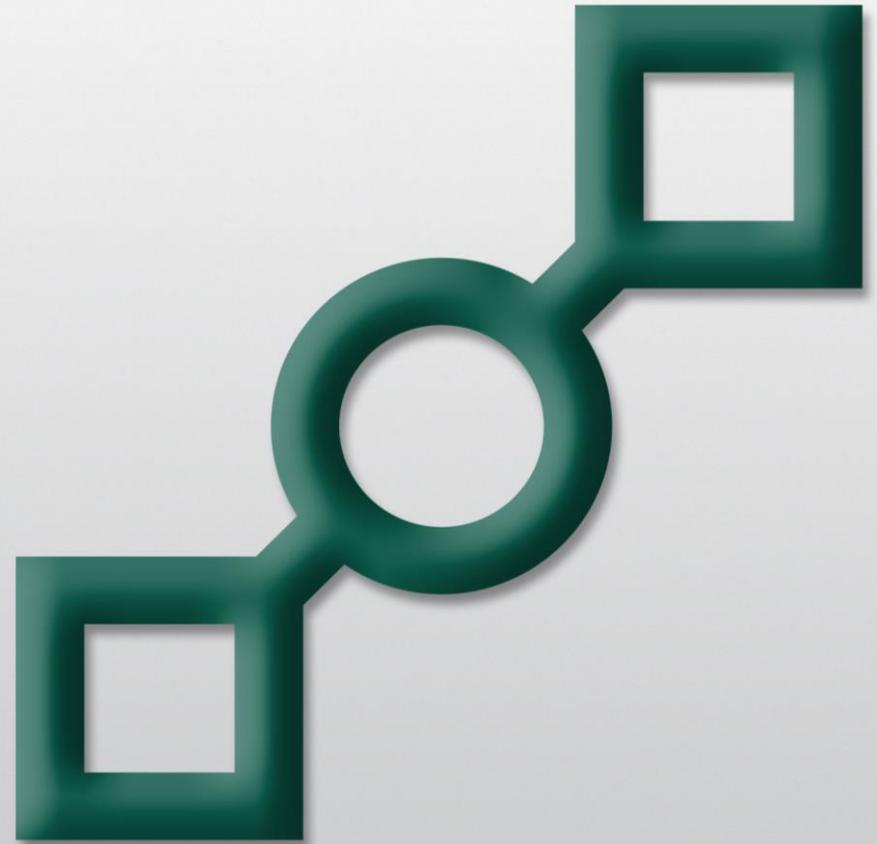
Schleifmühlweg 68

72070 Tübingen

+49 (0)7071 / 9101-5

c.balonier@mto.de

www.mto.de



# **MTO**

PSYCHOLOGISCHE  
FORSCHUNG UND BERATUNG