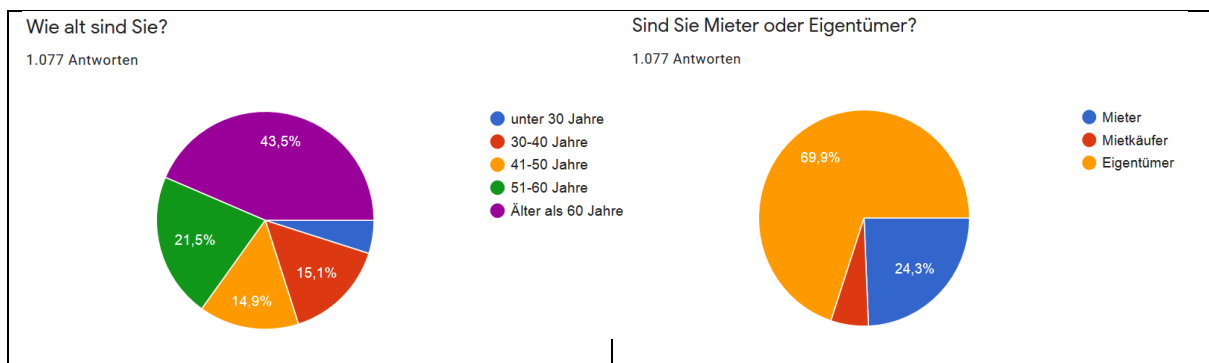


## UMFRAGE ZUR KUNDENZUFRIEDENHEIT

### 1 Umfrageumfang

Unsere Kundenumfrage haben wir an insgesamt 8.098 Personen versandt, die entweder als Eigentümer, Mieter oder sogenannte Mietkäufer Kunden von uns sind und von denen wir eine E-Mail-Adresse haben. Erfreulicherweise nahmen insgesamt 1.077 Kunden an der Umfrage teil, dies entspricht etwas mehr als 13%.

Fast die Hälfte der Teilnehmer sind in der Stadt Salzburg zu Hause, ein Viertel der Rückmeldungen kamen aus dem Flachgau, der Rest verteilte sich auf die übrigen vier Bezirke. Interessant war für uns auch, dass 2/3 der Teilnehmer Eigentümer waren, knapp ein Viertel ist auf unsere Mieter entfallen und lediglich 6% der Rückmeldungen haben wir von Mietkäufern erhalten. Die Digitalisierung macht auch vor unseren älteren Kunden nicht halt. Immerhin haben wir mehr als 65% der Rückmeldungen von Kunden erhalten, die 50 Jahre oder älter sind. Die Altersgruppen 30-40 Jahre bzw. 40-50 Jahre waren sehr ausgewogen mit jeweils ca. 15% vertreten und lediglich 5% der Teilnehmer waren jünger als 30 Jahre. Für uns ist einerseits daraus ableitbar, dass vor allem Eigentümer Interesse an unserem Angebot bzw. dessen Weiterentwicklung haben, andererseits zeigt es aber auch, dass unser digitales Angebot selbst für ältere Kunden benutzerfreundlich ist.



40% der Befragten dürfen wir bereits seit mehr als 15 Jahren zu unseren Kunden zählen, am zweit stärksten, mit fast 30%, war die Gruppe unserer Neukunden vertreten, die wir seit den letzten fünf Jahren betreuen dürfen. Die Frage, seit wann sie unseren digitalen Objektmanager „Alfred“ nutzen, haben 55% der Teilnehmer mit länger als 6 Monate beantwortet. Allerdings zeigt uns das Umfrageergebnis auch, dass wir bei fast 40% in diesem Bereich einen Aufholbedarf haben, da diese Kunden das Service „Alfred“ noch überhaupt nicht kennen. Dies wird sich zukünftig hoffentlich ändern.

Mit der Frage nach Ihrer Muttersprache wollten wir vor allem wissen, ob unter unseren Kunden der Bedarf nach der Übersetzung unserer Homepage oder des digitalen Objektmanagers „Alfred“ in andere Sprachen besteht. Nachdem fast 95% der Teilnehmer die Rückmeldung gegeben haben, dass ihre Muttersprache Deutsch ist, werden wir keine Übersetzungen anbieten. Wir denken aber an, unsere

Empfehlungen für ein friedliches Miteinander mit Piktogrammen zu versehen, um Sprachbarrieren mit Bildern abzubauen.

## 2 Kundenzufriedenheit

In unserem ersten Themenblock haben wir Sie zu Ihrer Zufriedenheit bezüglich unseres Dienstleistungsangebots, den von uns zur Verfügung gestellten Informationen, zur Qualität, Engagement und Kompetenz unserer Mitarbeiter sowie zu deren Erreichbarkeit und Reaktionszeit befragt. Detaillierte Fragen haben wir im Bereich der Großsanierungen, der laufenden Reparaturen sowie hinsichtlich der Abrechnungen und Vorschreibungen gestellt. Die Qualität unserer Dienstleistungen rund um die Objektverwaltung, Instandhaltung bzw. Sanierungen und Objektverrechnung haben 58% mit gut oder sehr gut bewertet. 28% bewerten unsere Qualität mit befriedigend und nur 14% sind wenig bis gar nicht zufrieden. 52% der Kunden fühlen sich über Themen ihre Liegenschaft betreffend sehr gut bis gut informiert, ein Viertel ausreichend und 23% wenig bis gar nicht informiert.

Bei über 86% der Befragten befindet sich in der Liegenschaft ein schwarzes Brett zur Verfügungstellung von Informationen. Knapp 10% der Teilnehmer wussten nicht, ob eines vorhanden ist und in ca. 4% der Häuser dürfte dieses fehlen. Diese Information haben wir bereits an unsere Objektverwalter weitergeben die das Fehlen überprüfen und gegebenenfalls eine Nachrüstung veranlassen werden. Die auf dem schwarzen Brett verlautbarten Informationen werden immerhin von über 62% der Teilnehmer regelmäßig wahrgenommen, 26% schauen selten auf das schwarze Brett und 12% informieren sich dort nie. Der persönliche oder telefonische Kontakt ist für die überwiegende Mehrzahl unserer Kunden sehr wichtig und es sind erfreulicherweise fast 89% der befragten Kunden mit unseren Mitarbeitern sehr zufrieden bis ausreichend zufrieden. Lediglich 7% der Teilnehmer sind mit dem persönlichen Kontakt unzufrieden und knapp 4% sehr unzufrieden. Auch die Erreichbarkeit unserer Mitarbeiter wurde ähnlich gut bewertet. Das Engagement des für sie zuständigen Objektverwalters haben rund 80% der Befragten mit sehr zufriedenstellend bis ausreichend zufriedenstellend bewertet. Beinahe 12% sind mit ihrem Objektverwalter unzufrieden und 7,2% sehr unzufrieden.

	1	2	3	4	5
	Sehr unzufrieden	Unzufrieden	Befriedigend	Zufrieden	Sehr zufrieden
Qualität der Dienstleistungen	5,4%	8,5%	28,3%	37,0%	20,7%
Informationsgrad	9,5%	13,9%	25,3%	29,2%	22,2%
Persönlicher Kontakt	3,8%	7,2%	19,3%	22,8%	46,8%
Erreichbarkeit	2,4%	8,4%	23,4%	38,5%	27,3%
Engagement des OV	7,6%	11,9%	21,7%	31,0%	27,8%
	<b>5,7%</b>	<b>10,0%</b>	<b>23,6%</b>	<b>31,7%</b>	<b>29,0%</b>
	<b>15,7%</b>		<b>84,3%</b>		

Mehr als 82% unserer Kunden waren mit dem Umgang ihres Betreuers sehr bis ausreichend zufrieden, jeweils 8,8% haben das Engagement Ihres Objektverrechners als wenig bzw. gar nicht zufriedenstellend beurteilt. Eine noch bessere Beurteilung haben wir hinsichtlich der fachlichen Kompetenz von Ihnen erhalten. Mehr als 87% haben diese als sehr gut bis befriedigend beurteilt, für 8% war diese genügend und knappe 5% haben diese als ungenügend bewertet. Dass das Ergebnis ihrer Fragestellung bedürfnisgerecht war, haben 78% unserer Kunden mit sehr bedürfnisgerecht bis ausreichend beurteilt.

12,8% haben angegeben, dass das Ergebnis ihren Bedürfnissen wenig entsprochen hat und 8,8% waren mit der Rückmeldung gar nicht zufrieden.

Nachdem wir auch von Ihnen wissen wollten, wie zufrieden Sie mit unseren Leistungen im Bereich der **Großsanierungen** sind, wollten wir zunächst von Ihnen wissen, ob Sie in den letzten fünf Jahren eine Großsanierung hatten. Diese Frage wurde von 44,8% mit Ja beantwortet. Die durchschnittliche Reaktionszeit auf Ihr Anliegen lag bei fast 30% innerhalb eines Tages, 45% der Fragen wurden innerhalb einer Arbeitswoche beantwortet und lediglich bei 25% dauerte die Bearbeitung länger. Die unterschiedlichen Reaktionszeiten lassen sich wie folgt erklären: Einfache Fragen bezüglich Großsanierungen können vom Objektmanagement in der Regel selbst und daher relativ schnell beantwortet werden. Bei komplexeren Fragen ist oft Rücksprache mit Sanierungstechnikern und den ausführenden Firmen zu halten, sodass wir Ihre Frage erst beantworten können, wenn wir selbst eine Rückmeldung erhalten haben. Dies dauert erfahrungsgemäß einige Werkzeuge. Sind nicht nur Firmen, sondern auch Behörden involviert, wird für eine verbindliche Rückantwort meist ein noch längerer Zeitraum benötigt.

Der Großteil der Teilnehmer war mit einem Anteil von fast 80% sehr bis ausreichend zufrieden mit dem Umgang des für sie zuständigen Objektverwalters. 12% der Befragten waren wenig zufrieden und weitere 8,4% gar nicht zufrieden mit der Betreuung durch Ihren Objektverwalter. Die fachliche Kompetenz im Bereich der Großsanierungen wurde erfreulicherweise mit knapp 90% mit sehr gut bis befriedigend beurteilt, 7,8% unserer Kunden wiederum waren weniger und 4,4% gar nicht zufrieden. Das positive Feedback spiegelt die hohe Kompetenz unserer Mitarbeiter wieder. Bei 77,4% der Befragten wurde das Ergebnis der bisherigen Anfragen den Bedürfnissen gerecht bzw. waren sie damit zufrieden. Von 11,9% unserer Kunden haben wir die Rückmeldung erhalten, dass die Ergebnisse nur zur Genüge ausreichen würden und 10,8% waren gänzlich unzufrieden.

	1	2	3	4	5
	Sehr unzufrieden	Unzufrieden	Befriedigend	Zufrieden	Sehr zufrieden
Umgang des Betreuers	8,4%	11,9%	20,9%	27,6%	31,2%
Fachliche Kompetenz	4,4%	7,8%	24,6%	35,0%	28,2%
Bedürfnisgerechtes Ergebnis	10,8%	11,9%	24,2%	33,1%	20,1%
	<b>7,87%</b>	<b>10,53%</b>	<b>23,23%</b>	<b>31,90%</b>	<b>26,50%</b>
	<b>18,4%</b>		<b>81,6%</b>		

Aus Ihren Rückmeldungen schließen wir, dass der Großteil unserer Mitarbeiter bereits über sehr gute Kenntnisse im Bereich der Großsanierungen verfügt, wir uns auf diesen Lorbeeren jedoch nicht ausruhen und hier in einzelnen Bereichen fachspezifische Schulungen vornehmen werden.

Mehr als 60% unserer befragten Kunden hatten in den letzten fünf Jahren **laufende Reparaturen** oder Mängelbhebungen. Die durchschnittliche Reaktionszeit bei der Bearbeitung Ihrer Anliegen betrug bei fast 32% einen Tag, 46% der Anfragen wurden innerhalb von 2-5 Werktagen beantwortet und lediglich bei 22% dauerte die Rückmeldung länger als 5 Werkzeuge.

Mehr als 78% unserer Kunden sind in diesem Bereich sehr zufrieden bis ausreichend zufrieden mit dem Umgang ihres Betreuers, 12,7% der Befragten waren wenig zufrieden und weitere 8,8% waren gar nicht zufrieden mit der Objektverwaltung hinsichtlich Reparaturen und Mängelbehebungen. Die fachliche Kompetenz unserer Mitarbeiter haben diesbezüglich fast 85% mit sehr gut bis befriedigend bewerten, rund 10% unserer Mitarbeiter wurden als fachlich wenig kompetent und 5% als gar nicht kompetent beurteilt. Im Bereich der laufenden Reparaturen und Mängelbehebungen sind fast 75% der Befragten mit dem Ergebnis ihrer Anfragen zufrieden und haben uns bescheinigt, dass das Ergebnis ihren Bedürfnissen sehr gerecht bis gerecht wurde. Bei knapp 12% war das Ergebnis nur wenig bedürfnisgerecht und fast 14% beurteilten es als gar nicht ihren Bedürfnissen entsprechend.

	1	2	3	4	5
	Sehr unzufrieden	Unzufrieden	Befriedigend	Zufrieden	Sehr zufrieden
Umgang des Betreuers	8,8%	12,7%	18,7%	30,1%	29,8%
Fachliche Kompetenz	5,0%	10,1%	23,1%	33,1%	28,7%
Bedürfnisgerechtes Ergebnis	13,8%	11,7%	22,9%	28,3%	23,3%
	9,2%	11,5%	21,6%	30,5%	27,3%
	20,7%		79,4%		

Für uns bedeutet dieses Ergebnis, dass unsere Mitarbeiter im Bereich der Objektverwaltung sehr gute Arbeit leisten, reaktionsschnell sind und unsere Kunden zu mehr als 75% mit den laufenden Reparaturen und Mängelbehebungen zufrieden sind. Verglichen mit den Ergebnissen im Bereich der Großreparaturen sieht man aber doch, dass gerade im Bereich der bedürfnisgerechten Ergebnisse Abläufe transparenter gestaltet werden sollten.

Fragen zu Ihrer [Abrechnung oder Jahresvorschreibung](#) hatten nur ein Drittel unserer Kunden in den letzten fünf Jahren. Hier werden 83% der Fragen innerhalb von bis zu fünf Werktagen beantwortet, 41% sogar innerhalb von einem Tag. Lediglich bei fast 17% dauert die Bearbeitung länger als eine Woche. Die fachliche Kompetenz unserer Mitarbeiter aus der Objektverrechnung werden mit fast 65 % mit sehr gut oder gut gewertet. 23,1% empfinden die fachliche Kompetenz als zufriedenstellend und lediglich 12,6% bewerten diese als ungenügend oder nicht genügend. In etwa die gleichen Prozentsätze haben wir auf die Frage erhalten, ob das Ergebnis Ihrer Anfrage Ihren Bedürfnissen gerecht worden ist.

Sehr aufschlussreich waren für uns die Rückmeldungen unserer Kunden bei den [Freitextfeldern](#) und dürfen wir diese kursorisch wiedergeben:

Sehr oft wurde der Wunsch geäußert, mehr Informationen hinsichtlich geplanter Investitionen zu erhalten, wie diesbezüglich die Kosten kalkuliert worden sind, wie diese finanziert und in welchem Zeitraum sie durchgeführt werden. Teilweise wurde auch angeregt, hier öffentliche Ausschreibungen vorzunehmen. In diesem Zusammenhang dürfen wir anmerken, dass wir nicht dem Bundesvergabegesetz unterliegen und freiwillige, öffentliche Ausschreibungen auch mit höheren Kosten für die Eigentümergemeinschaften verbunden wären. Mehr Klarheit wurde darüber gewünscht, wann Sanierungsmaßnahmen aufgrund von Gesetzen und Ö-Normen bzw. als Ergebnis einer B 1300 Überprüfung notwendig sind. Fragen zu Sanierungsrechnungen seien teilweise offen geblieben.

Bei Instandhaltungsmaßnahmen, laufenden Reparaturen oder Großsanierungen würden einige Kunden neben einer besseren Information über die zeitliche Abwicklung auch gerne den Bearbeitungsstatus der

beauftragten Firmen verfolgen und eine Bewertungsmöglichkeit über die Zufriedenheit abgeben können. Angeregt wurde weiters ein Ticketsystem für bereits gemeldete Störungen, etc. Unsere Mitarbeiter sollten die Durchführung von Großsanierungen stärker beaufsichtigen und Mängelbehebungen im Rahmen der Schlussbegehung bzw. nach Durchführung von Sanierungsmaßnahmen konsequenter verfolgen. Diesbezüglich sind oft mehrfache Urgezen notwendig.

Neben der frühzeitigen Bekanntgabe von Wartungs-, und Ableseterminen, wurde angeregt, dass im digitalen Objektmanager „Alfred“ auch ersichtlich sein sollte, was der Bewohner selbst an Wartungen zu erledigen hat, wie z.B. die Reinigung von Lüftungen. Diesbezüglich hätten einige Kunden gerne eine Erinnerungsfunktion im digitalen Objektmanager „Alfred“. Oftmals gewünscht wurden auch Informationen über Energiekosten und deren Einsparungspotential, Informationen zum richtigen Mülltrennen.

Sowohl im digitalen Objektmanager „Alfred“, als auch am schwarzen Brett sollten neben diesen Anleitungen weiters die Hausordnung veröffentlicht werden. Bei diesen Informationen besteht zusätzlich der Wunsch, sie in Piktogrammen für jene Bewohner darzustellen, die der deutschen Sprache nicht mächtig sind. Es sollte außerdem eine Liste mit allen wichtigen Ansprechpartnern, (Reinigung, Objektbetreuung und Notdienste) ausgehängt werden, wobei dies in unseren Objekten ohnehin der Fall sein sollte. Die Hausbetreuung wurde ebenfalls immer wieder angesprochen und es sollten Informationen über den vereinbarten Leistungsumfang zur Verfügung gestellt und die Kommunikation zwischen Hausbetreuung und Hausverwaltung verbessert werden.

Ferner wurde angeregt, dass über einen Wechsel des zuständigen Objektverwalters oder Objektverrechners informiert wird, wann der Verwalter einen Objektbesuch vornimmt und es sollten Informationen über die Rechte und Pflichten der Mieter bzw. Eigentümer zur Verfügung gestellt werden. Interesse besteht auch an Informationen, wenn es innerhalb einer Liegenschaft zu einem Verkauf oder Tausch einer Wohnung bzw. Abstellplatz kommt. Obwohl der persönliche oder telefonische Kontakt sehr positiv bewertet worden ist, besteht der Wunsch nach regelmäßigen Kontrollen vor Ort, mehr Präsenz, der Abhaltung von jährlichen Eigentümerversammlungen und einer besseren Kommunikation. Kostenvoranschläge oder bereits beschlossene Maßnahmen würden erst nach mehrmaliger Urgenz übermittelt bzw. umgesetzt werden.

Hinsichtlich der Abrechnungen und Jahresvorschreibungen wird um mehr Aufklärung bezüglich der Kosten des Winterdienstes bzw. Kosten im Allgemeinen, und um eine übersichtlichere Darstellung der Kosten gebeten.

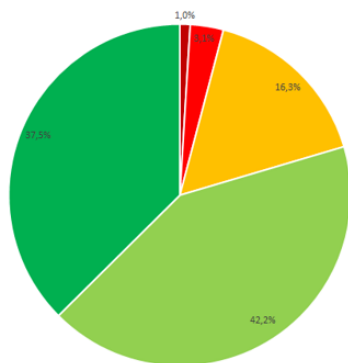
Bereits technisch vorhanden ist die Möglichkeit bei neuen Informationen am schwarzen Brett eine Benachrichtigung per Email oder Push-Notifikation zu erhalten. Für uns leider nicht umsetzbar ist der Wunsch, wichtige Informationen aus den jährlichen Eigentümerversammlungen sowie zu Eigentümerwechsel an die Mieter weiterzugeben. Hier besteht keine vertragliche Beziehung, sodass wir nicht berechtigt sind, diese Informationen weiterzugeben.

### 3 Digitales Angebot

Hinsichtlich unseres digitalen Angebots haben wir Ihnen Fragen zur Zufriedenheit mit unserem digitalen Angebot, zur Nutzung und zur Qualität gestellt. Wir wollten von Ihnen wissen, wie benutzerfreundlich

unser digitaler Objektmanager „Alfred“ ist und wie zufrieden Sie mit den zur Verfügung gestellten Inhalten bzw. deren Umfang sind.

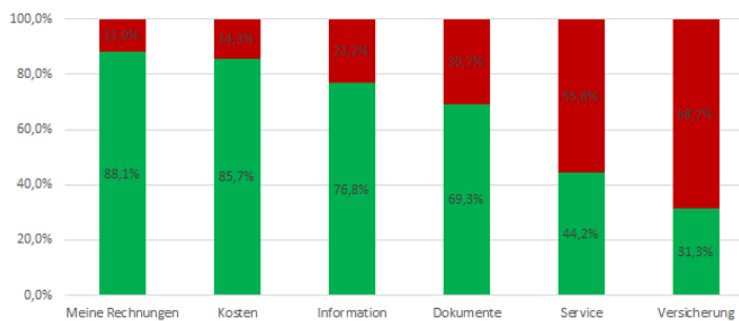
Hier haben wir von 96% die erfreuliche Rückmeldung bekommen, dass unser digitales Angebot bedürfnisgerecht, übersichtlich gestaltet und von hoher Qualität ist. Von knapp 80% haben wir hier die Noten sehr gut oder gut erhalten. Lediglich 3% sind mit unserem digitalen Angebot unzufrieden und 1% sogar sehr unzufrieden. Dies zeigt, dass die Nutzung von unserem digitalen Objektmanager „Alfred“ für die meisten Kunden intuitiv zu handhaben ist.



	1	2	3	4	5
	Sehr unzufrieden	Unzufrieden	Befriedigend	Zufrieden	Sehr zufrieden
Bedürfnisgerecht	0,9%	3,2%	16,2%	42,7%	37,0%
Qualität	0,8%	2,4%	16,7%	45,3%	34,9%
Übersichtlichkeit	1,2%	3,8%	16,1%	38,5%	40,5%
	<b>1,0%</b>	<b>3,1%</b>	<b>16,3%</b>	<b>42,2%</b>	<b>37,5%</b>
	<b>4,1%</b>		<b>96,0%</b>		

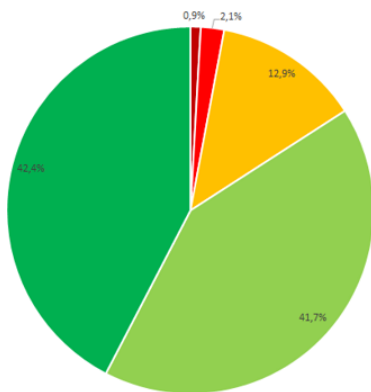
Sieht man sich das digitale Angebot im Detail an, so nutzen die meisten unserer Kunden die Funktionen „Meine Rechnungen“ mit 88%, dicht gefolgt von der Funktion „Kosten“ mit fast 86%. 77% verwenden die Funktion „Information“, 69% „Dokumente“, etwas weniger als die Hälfte verwendet noch die Funktion „Service“ und durchaus ausbaufähig mit einer Nutzung von weniger als einem Drittel ist die Funktion „Versicherung“, unter der Sie ihre Schadensfälle direkt einmelden können.

Zu den einzelnen Funktionen haben wir im Detail folgende, wertvolle Anregungen von Ihnen erhalten:



	Ja	Nein
Meine Rechnungen	88,1%	11,9%
Kosten	85,7%	14,3%
Information	76,8%	23,2%
Dokumente	69,3%	30,7%
Service	44,2%	55,8%
Versicherung	31,3%	68,7%

Auch die Übersichtlichkeit der digitalen Funktionen sowie abrufbaren Informationen wurde von 84% unserer Kunden mit sehr gut oder gut beurteilt, knappe 13% bewerten die Übersichtlichkeit mit befriedigend, 2% finden unser Angebot unübersichtlich und lediglich 1% ist damit sehr unzufrieden. Die einzelnen Funktionen „Information“, „Kosten“, „Versicherungen“, „Meine Rechnungen“, „Dokumente“ und „Service“, werden dabei sehr ähnlich beurteilt. Am besten hat hier die Leistung „Service“ abgeschnitten mit einer sehr guten oder guten Beurteilung von 90%. Die Funktion „Information“ erzielte im Bereich der sehr guten und guten Beurteilung rund 10% weniger. Zusammengefasst kann man sagen, dass durchschnittlich 42,4% aller Befragten unseren digitalen Objektmanager „Alfred“ mit sehr gut, 41,7% mit gut und 16,4% mit befriedigend beurteilen. Erfreulicherweise wird unser digitaler Objektmanager „Alfred“ insgesamt sehr gut angenommen, stellt bereits jetzt fast alle gewünschten Informationen zur Verfügung und wird künftig eine immer größere Rolle spielen.



	1	2	3	4	5
	Sehr unübersichtlich	unübersichtlich	Befriedigend	Übersichtlich	Sehr übersichtlich
Information	0,4%	2,2%	16,4%	42,5%	38,6%
Kosten	0,7%	2,6%	15,1%	45,6%	36,0%
Versicherung	2,4%	1,9%	13,9%	38,5%	43,3%
Meine Rechnungen	0,9%	2,2%	13,1%	40,4%	43,3%
Dokumente	0,7%	2,4%	10,6%	41,2%	45,1%
Service	0,3%	1,0%	8,5%	42,2%	48,0%
	<b>0,9%</b>	<b>2,1%</b>	<b>12,9%</b>	<b>41,7%</b>	<b>42,4%</b>
	<b>3,0%</b>		<b>97,1%</b>		

Auf unsere Frage, welche Funktionen unser digitaler Objektmanager „Alfred“ noch haben sollte und welche Informationen Ihnen noch fehlen, haben wir sehr konstruktive Rückmeldungen erhalten.

Bei der Funktion „**Meine Rechnungen**“ werden von Ihnen genauere Verbrauchsdaten gewünscht, die Verträge sollen abrufbar sein, ebenso wie Ausschreibungen, Angebote etc. und der aktuelle Stand des Instandhaltungsfonds.

5% der Teilnehmer wünschen sich bei der Funktion „**Kosten**“ weitere Informationen, wie beispielsweise Jahresvergleiche der einzelnen Abrechnungsthemen, angefangen von Garagenkosten und Instandhaltungsfonds bis hin zu Kostentrends bzw. -prognosen. Auch eine genauere Auflistung der Hausbetreuungs-, und Liftkosten, welche Arbeiten zurzeit in der Anlage durchgeführt werden sowie eine detailliertere Aufstellung der Heizkosten samt Zählerverbrauch wurden angeregt.

Fast 70% der Nutzer gaben an, dass sie bei der Funktion „**Informationen**“ gerne noch weitere Informationen zu ihrer Wohnung bzw. zu ihrem Objekt zur Verfügung gestellt hätten, wie beispielsweise Nutzwertgutachten oder Bescheide. Weiters wurden von Ihnen Informationen über frei werdende Wohnungen oder Wohnungsverkäufe innerhalb des Objekts, Pläne, Investitionsvorschauen und Handbücher über das verbaute Material gewünscht. Für unsere neueren Gebäude gibt es bereits ein Bewohnerhandbuch, das bei den allgemeinen Dokumenten zu finden ist.

Hinsichtlich der „**Dokumente**“ wurde der Wunsch geäußert, das Datum des Dokuments anzugeben und künftig auch die Hausversammlungsprotokolle bereitzustellen. Diese Anregungen haben wir aufgegriffen und bereits umgesetzt.

Fast 85% wünschen sich bei der Funktion „**Versicherungen**“ einen Statusverlauf der gemeldeten Schäden per E-Mail oder Push Notifikation. Weitere mögliche Funktionen sollen, wenn es nach den Wünschen der Teilnehmer geht, die Einsichtsmöglichkeit in die Versicherungspolize und eine Begründung im Falle der Ablehnung eines Schadens durch die Versicherung sein.

Die Nachvollziehbarkeit sowohl der angefallenen als auch der geplanten Kosten im Detail ist ein großes Thema und wurde von den Teilnehmern immer wieder gefordert. Hier werden wir künftig auf noch mehr Transparenz setzen.

#### 4 Hausverwaltung der Zukunft

In unserem dritten Themenbereich **Hausverwaltung der Zukunft** haben wir von unseren Kunden erhoben, welche Erwartungen künftig an eine Hausverwaltung gestellt werden, welche zusätzlichen Leistungen und Informationen gewünscht und an welchen Gesetzesschrauben gedreht werden soll, um den Entscheidungsprozess einer Eigentümergemeinschaft zu optimieren. Einen klaren Auftrag haben wir zu mehr Kostentransparenz, Informations-, und Dokumentenbereitstellung erhalten. Die vertraglichen Leistungen der Hausverwaltung und Hausbetreuung sollen klar definiert und transparent dargestellt werden. Der Wunsch nach mehr Transparenz betrifft auch die Entscheidungsprozesse in der Auftragsvergabe. Unsere Frage nach einer Bewertungsmöglichkeit der beauftragten Firmen wurde von 65,4% der Teilnehmer bejaht. Eine digitale Buchungsmöglichkeit von Gemeinschaftseinrichtungen, wie Waschmaschine oder dem Gemeinschaftsraum, wurde von 45,1% abgelehnt, für 39% ist dieses Thema nicht relevant und lediglich 15,9% befürworten diese Möglichkeit. Auch wenn die Frage nach der Durchführung von Hausversammlungen mittels Videokonferenz in Zeiten von COVID-19 wieder Aufwind bekommen hat, wünschen sich 71,1% der Teilnehmer die Beibehaltung des persönlichen Kontakts und somit die Durchführung von Hausversammlungen wie gehabt. Nur 7,6% hätten gerne Hausversammlungen mittels Videokonferenz. Anders verhält es sich mit der Frage nach digitalen Abstimmungen. Diese Möglichkeit würden 51% befürworten, während 35,3% dem kritisch gegenüber stehen. Um ein Stimmungsbild der Eigentümergemeinschaft einzufangen, werden wir zukünftig im Vorfeld von Eigentümerversammlungen von dieser Möglichkeit Gebrauch machen, sodass wir zielgerichteter auf Ihre Wünsche und Bedürfnisse eingehen können. Wie wichtig der persönliche Kontakt mit dem für ihre Liegenschaft zuständigen Objektverwalter ist, haben wir nicht nur aus dem Themenbereich Kundenzufriedenheit und aus den Antworten in den Freitextfeldern gesehen. Auch auf unsere Frage, ob eine höhere persönliche Anwesenheit in der Liegenschaft gewünscht ist, wurde von 40,8% bejaht. 36,2% sind der Meinung, dass ihr Objektverwalter ausreichend vor Ort ist und 23% vertreten die Auffassung, dass dies nicht notwendig ist.

#### 5 Conclusio

Zwei grundlegende Anforderungen an unsere Hausverwaltung haben sich durch ihre Rückmeldungen herauskristallisiert. Einerseits besteht der Wunsch nach mehr Transparenz, andererseits können noch



mehr Prozesse digitalisiert werden. Durch unseren digitalen Objektmanager „Alfred“ ist es uns bereits möglich, Sie auf schnellem und unkompliziertem Weg mit Informationen zu versorgen. Künftig werden Sie in unserem digitalen Objektmanager „Alfred“ neben den gewohnten Informationen folgende weiteren Leistungen bzw. Informationen finden:

- Mehr Transparenz
  - Instandhaltung Saldo
  - Instandhaltung geplante / erforderliche Maßnahmen (Vorschau)
  - Auftragsvergabe und Lieferantenbewertung
  - Bereitstellung von mehr Information
  - Hausordnung
  - Bewohnerhandbuch / Pflege und Wartungsunterlagen
  - Leistungsübersicht Hausverwaltung und Hausbetreuung
  - FAQ (z.B. Versicherungsumfang)
  - How to Do (z.B.: Wohnungsanmeldung, Kündigung ...)
- Digitalisierung von Prozessen
  - Schlüsselbestätigung
  - Meldezettel
  - Kundenanfragen (Ticketsystem)
  - Erweiterung der Dateiablage (z.B. Stammdaten)
  - Digitale Abstimmung / Umfrage zu Meinungsbildung

Wenig Anklang gefunden haben eine Chatfunktion im digitalen Objektmanager „Alfred“, eine digitale Buchungsmöglichkeit von Gemeinschaftseinrichtungen sowie die Schaffung einer Bewohnerplattform oder eines Hausforums. Eine Gesetzesänderung hätte es für die Abschaffung des schwarzen Brettes gebraucht sowie die Durchführung von Hausversammlungen mittels Videokonferenz. Auch dazu gibt es aus ihrer Sicht keinen Bedarf.

Wir sind bereits auf einem guten Weg in die Hausverwaltung der Zukunft. Die Umfrage hat jedoch klar ergeben, dass der Faktor Mensch ein wichtiger Bestandteil für eine gut funktionierende Hausverwaltung ist und auch zukünftig bleiben wird. Durch einen höheren Transparenz-, und Digitalisierungsgrad wollen wir dafür sorgen, dass sich unsere Mitarbeiter wieder verstärkt persönlich um ihre Anliegen und die verwalteten Liegenschaften kümmern können.

Abschließend bedanken wir uns für ihre wertvollen Rückmeldungen und ihr Vertrauen!