

Evaluation der Zentralisierung des Immobilienmanagements beim Amt für Liegenschaften und Wohnen der Landeshauptstadt Stuttgart

Anhang zu Abschlussbericht: Ergebnisse Kundenbefragung

- **Inhalte und Durchführung der Kundenbefragung**
- **Beschreibung Fragebogen**
- **Datenbasis**
- **Ergebnisse einzelner Fragestellungen**
- **Zusammenfassung: Wesentliche Erkenntnisse**

Inhalte und Durchführung Kundenbefragung

- **Inhalt und Ziel der Kundenbefragung**
 - **Erfassung und Beurteilung Service- und Kundenorientierung**
 - **Aufnahme Kundensicht zu Leistungen und Qualität des zentralen Immobilienmanagements**
 - **Ableitung von Verbesserungsmöglichkeiten**

Inhalte und Durchführung Kundenbefragung

- **konzipiert und durchgeführt durch Fa. MCEP**
- **Inhalte und Vorgehensweise abgestimmt** in Projektgruppensitzung und mit PR und GPR
- **alle Ämter und Eigenbetriebe** der Landeshauptstadt Stuttgart einbezogen
- vorab schriftliche Information durch Amtsleitung 23 und stadtinterne Projektleitung
- **Versand 18.06.2013** per E-Mail durch MCEP; **Rücklauftermin 5.7.2013** erbeten, **vollständiger Rücklauf bis 30.7.2013 nur zu MCEP und Amt 10**
- Betreuung durch **Hotline** MCEP
- **Auswertung nur durch MCEP August 2013**
- **Vorstellung Ergebnisse in PGS 3.9.2013 und 19.9.2013 Abteilung 23-3**

Beschreibung des Fragebogens

- Excel-Dokument
- **3 Teile**
 - **Allgemeine Fragen zu Informationsstand und Zufriedenheit** mit 23-3 (Fragen 1 - 3)
 - **Fragen und Beurteilungen zu zu erbringenden Leistungen** durch 23-3 (Fragen 4 – 5)
 - **Gesamtbeurteilung, Stärken, Schwächen, Verbesserungsvorschläge** (ab Frage 6)

abgefragte Leistungen sind dem abgestimmten Mieter-Vermieter-Leistungs-abgrenzungskatalog aus dem Projekt Zentralisierung des Immobilien-managements beim Amt für Liegenschaften und Wohnen (Immo 23) 2007/ 2008 entnommen.

Beschreibung des Fragebogens

- **Beantwortung über Benotungssystem (Schulnotensystem: Benotung 1 bis 6) und Freitexteingaben** (für Erläuterungen und Begründungen)
- **Die Leistungen wurden nach acht Kriterien / Qualitätsmerkmalen beurteilt: Beurteilungskriterien Fragen 3 - 5:**
 - Fachkompetenz
 - Qualität, Professionalität Durchführung
 - Zuverlässigkeit
 - Schnelligkeit
 - Klarheit der Zuständigkeiten u. Kompetenzen bei 23-3
 - Erreichbarkeit Ansprechpartner
 - Kommunikation, Abstimmungsverhalten
 - Kundenverständnis/ Kundenwissen

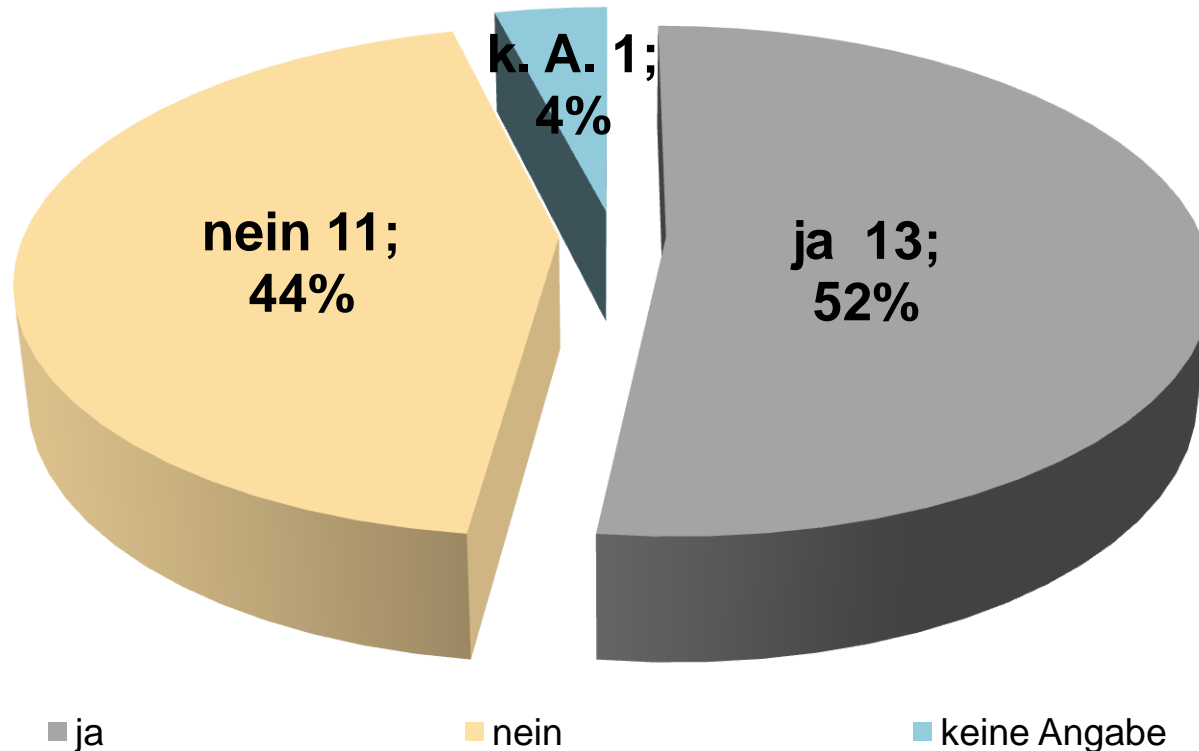
- **26 Ämter und Eigenbetriebe angeschrieben**
 - **25 Ämter und Eigenbetriebe haben den Fragebogen beantwortet**
 - Eigenbetrieb Abfallwirtschaft Stuttgart keine Beantwortung des Fragebogens, da keine Schnittstellen zu 23
 - Baurechtsamt hat aufgrund zeitlicher Belastung nur Fragen 1 - 3 beantwortet
- Die Auswertungen ab Frage 4 beziehen sich daher auf 24 Befragte.
- Tiefbauamt hat keine Noten bezüglich der einzelnen Leistungen vergeben
- Die Auswertungen ab Frage 5 beziehen sich daher auf 23 Befragte.

Die folgenden Auswertungen zeigen die Ergebnisse nach den einzelnen Fragestellungen.

Ergebnisse: Frage 1

Ergebnisse auf Basis 25 Fragebögen, 24 Antworten

Sind Sie über Leistungen und Arbeitsweise des Immobilienmanagements gut informiert?



Knapp die Hälfte der Kunden ist über die Leistungen und die Arbeitsweise des Immobilienmanagements nicht gut informiert.

Ergebnisse: Frage 2

Ergebnisse auf Basis 25 Fragebögen, 16 Antworten

2. Worüber sind weitere Informationen gewünscht/erforderlich?
über...
▪ Vefahrensabläufe ; aktuelle Übersichten über Zuständigkeiten
▪ Zuständigkeiten (Objekt, Mietvertrag, Betriebskostenabrechnungen, Mängelanzeigen), Arbeitsweise
▪ laufende Prozesse , neue Lieferanten und Firmen
▪ Mitarbeiter- und Vorgesetztenwechsel , z. B. neuer Sachgebietsleiter
▪ Zuständigkeitswechsel
▪ Zuständigkeiten und Kompetenzen sind häufig nicht klar. Probleme gibt es in der Aufgabenabgrenzung zwischen 23 <-> 65; Direkter zuständiger Ansprechpartner
▪ Aufgaben einzelner Mitarbeiter
▪ Zuständigkeiten
▪ Zuständigkeiten bei MA-Wechsel , Vertretungsregelung, Aufgabenbeschreibung OV, Aufgabenabgrenzung bei Änderungen (Schädlingsbekämpfung, Grundreinigung, Einbaumöbel, Elektrogeräte)
▪ konkrete Leistungen und Zuständigkeiten , auf die man sich auch berufen kann
▪ Zuständigkeiten (Wunsch: 1 Ansprechpartner) und Kompetenzen (keine Zu- und Absagen) nur Vertröstungen, Info über Leistungsumfang
▪ Zuständigkeiten , Inhalte der Ausschreibungen (z.B. Reinigungsleistungen)
▪ Hausmeister Zuständigkeiten und Aufgabendelegierung
▪ erster Ansprechpartner ist bekannt, weitere Informationen liegen nicht vor.
▪ Erledigungen der Mängelmeldungen, Stand der Dinge, fehlende Kommunikation, Zeitpläne, klare Aussagen zum Zeitziel; bessere Erreichbarkeit und umgehende Beauftragung und anschließende Rückmeldung; schnellere Bearbeitung aller Anliegen, lange Wege über Hochbauamt, teilweise über Architekten oder Amt für Umweltschutz
▪ keine Probleme, keine fehlende Info, nur ein vermietetes Objekt, nur Schnittstelle bei Reinigung
▪ fehlende Kenntnis ist Kundenamt-intern aufgrund Nachfolge zu 1.7.2013
▪
▪ 8 x keine Angaben

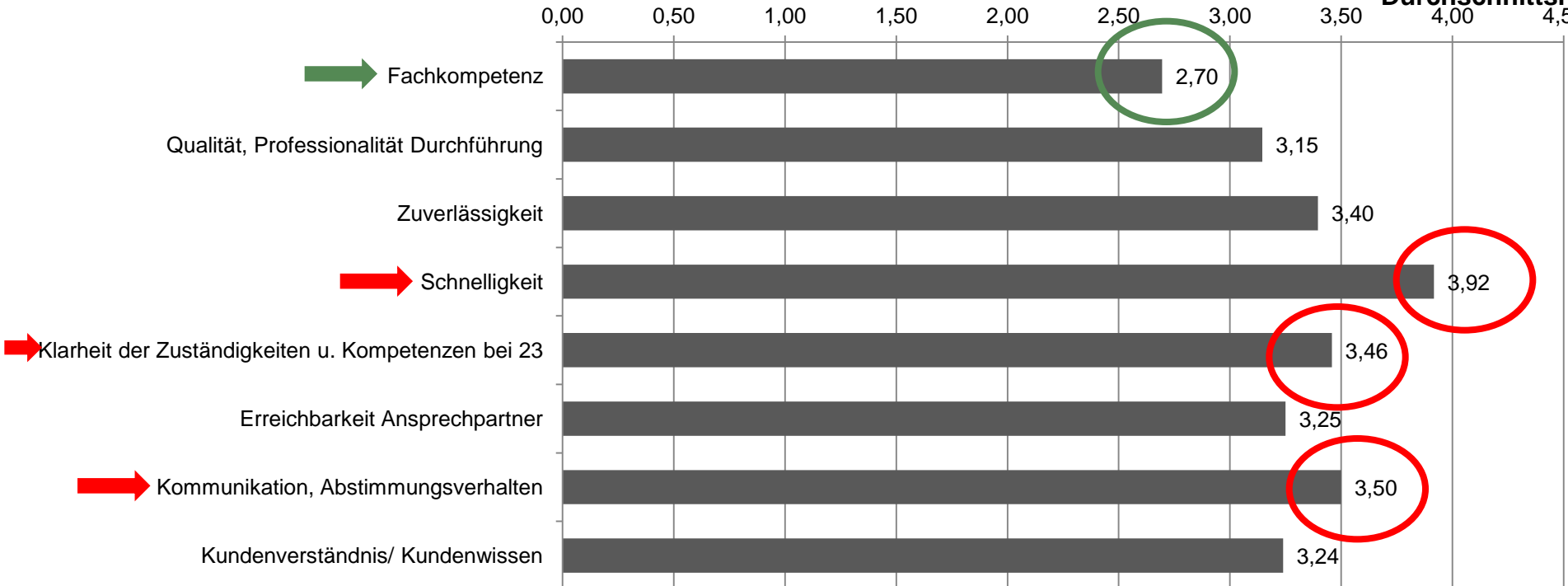
Mehr als die Hälfte der Kunden haben weiteren Informationsbedarf; davon haben nahezu alle Informationsdefizite im Bereich der **Zuständigkeiten.**

Ergebnisse: Frage 3

Ergebnisse auf Basis 25 Fragebögen, 24 Antworten

Wie zufrieden sind Sie allgemein mit der Zusammenarbeit und der Leistungserbringung durch das Immobilienmanagement?

Schulnotensystem
Durchschnittsnote



Größte Verbesserungsmöglichkeiten: Schnelligkeit, Kommunikations- u. Abstimmungsverhalten, Klarheit Zuständigkeiten u. Kompetenzen

Spreizung: von gut bis befriedigend bewerteten Fachkompetenz bis hin zur mit ausreichend bewerteten Schnelligkeit

Ergebnisse: Frage 3

Ergebnisse auf Basis 25 Fragebögen, 20 Antworten

Begründung für Benotung der Zufriedenheit

Wesentliche Gründe für geringere Zufriedenheit liegen in

- **Langwierigkeit der Verfahren (kompliziert, intransparent, komplexe Entscheidungswege)**
- **unterschiedlichem Engagement und unzureichender Kunden-/ Fachkenntnis der Bearbeiter (Zuständigkeitswechsel)**

- **4 Ämter geben positive Meldungen**
- **5 Ämter haben keine Angaben gemacht**

Ergebnisse: Frage 4

Ergebnisse auf Basis 24 Antworten

Welche Leistungen erbringt das Immobilienmanagement für Sie?

Wie häufig fragen Sie diese nach bzw. finden diese statt?

Leistungsschwerpunkte

- Störungsbeseitigung
- betreuende Aufgaben allgemein (z.B. Verkehrssicherung)
- Betreuung technischer Anlagen
- Reinigung/Umzug

Wie sehen Sie die Bedarfs-/ Nachfrageentwicklung?

- **überwiegend gleichbleibend**
- teilweise steigend in den Bereichen : Flächenplanung, Vermietung, Neubau, Bauunterhalt

Ergebnisse: Frage 5

Ergebnisse auf Basis 23 Antworten: Beurteilung der Einzelleistungen nach verschiedenen Kriterien

Beurteilung der Einzelleistungen

bei nahezu allen (acht) Kriterien **hohe Verbesserungspotenziale** bei

- Störungsbeseitigung
- Beantragung Instandhaltungs-/Investitionsbudgets
- Verkehrssicherung
- Betreuung Außenanlagen
- geplante Bauunterhaltung
- gesamter Neubauplanung

am schlechtesten: Kommunikation bei Entwicklung und Info zu BU-Strategie

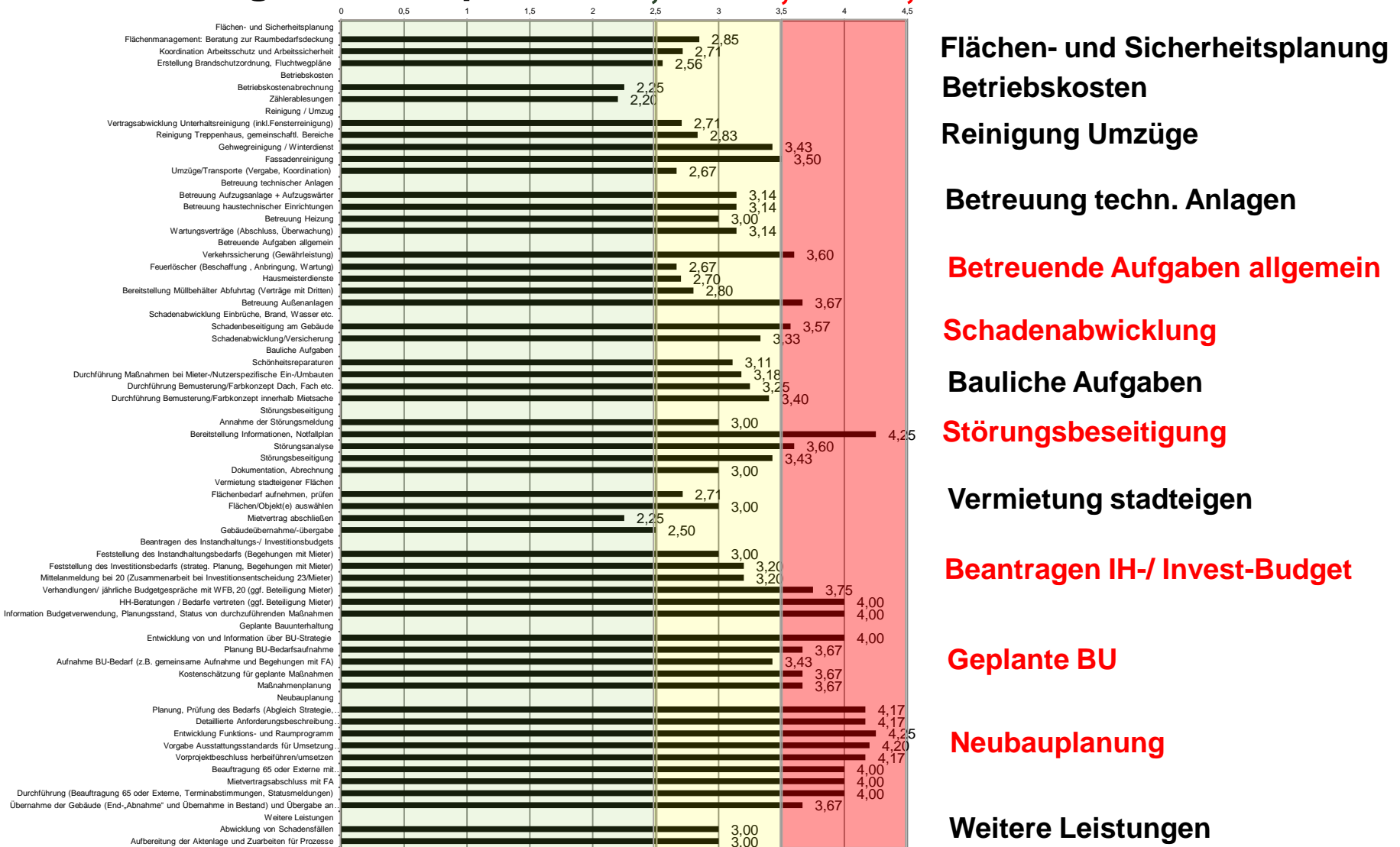
am besten: Betriebskostenabrechnung und Zählerablesung

Es wurden durchschnittliche Noten für die Einzelleistungen ermittelt.

Ergebnisse: Frage 5

Ergebnisse auf Basis 23 Antworten: Diagramm 1: Beurteilung Fachkompetenz bei einzelnen Leistungen

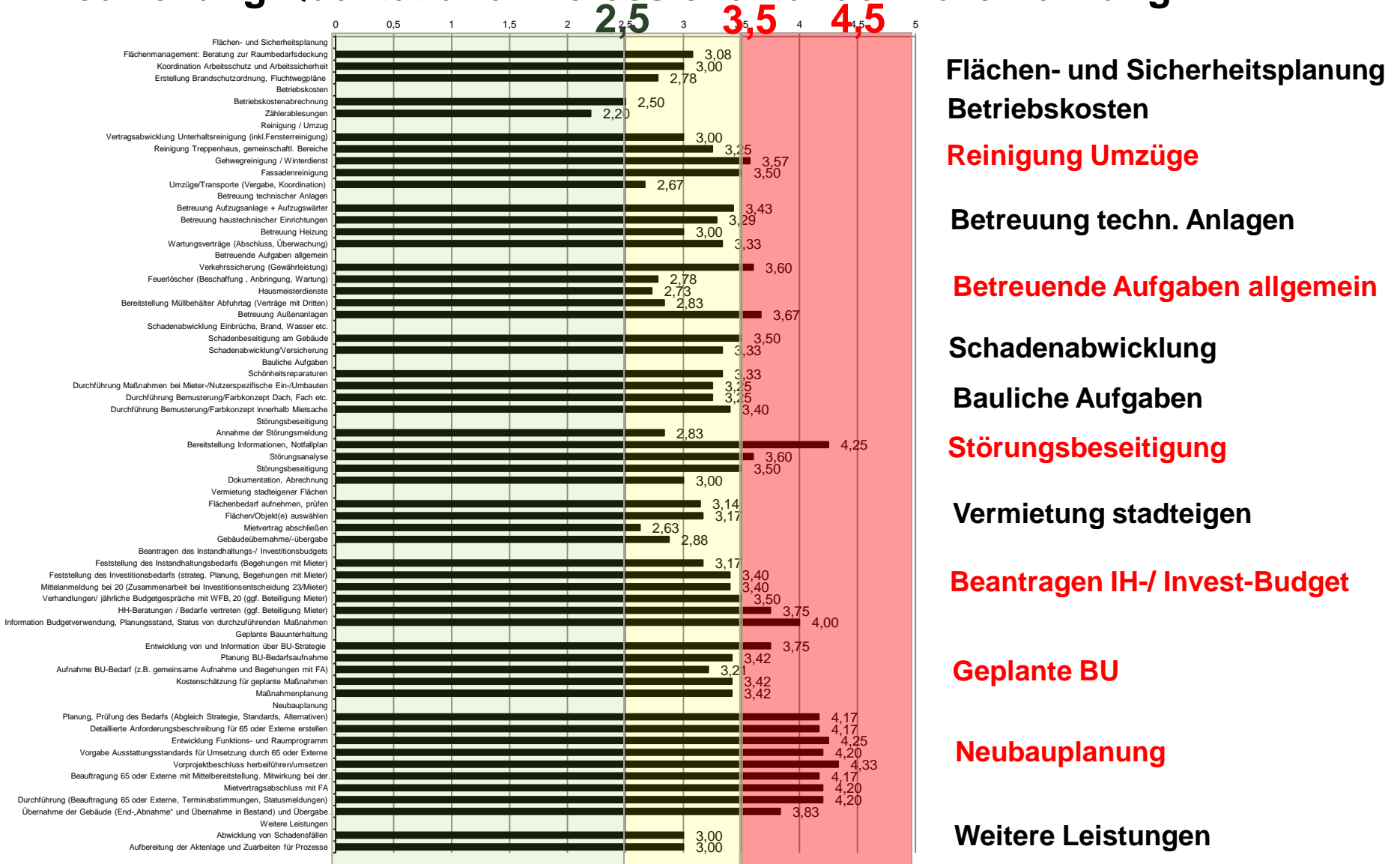
Beurteilung Fachkompetenz 2,5 3,5 4,5



Ergebnisse: Frage 5

Ergebnisse auf Basis 23 Antworten: Diagramm 2: Beurteilung Qualität bei einzelnen Leistungen

Beurteilung Qualität und Professionalität der Durchführung

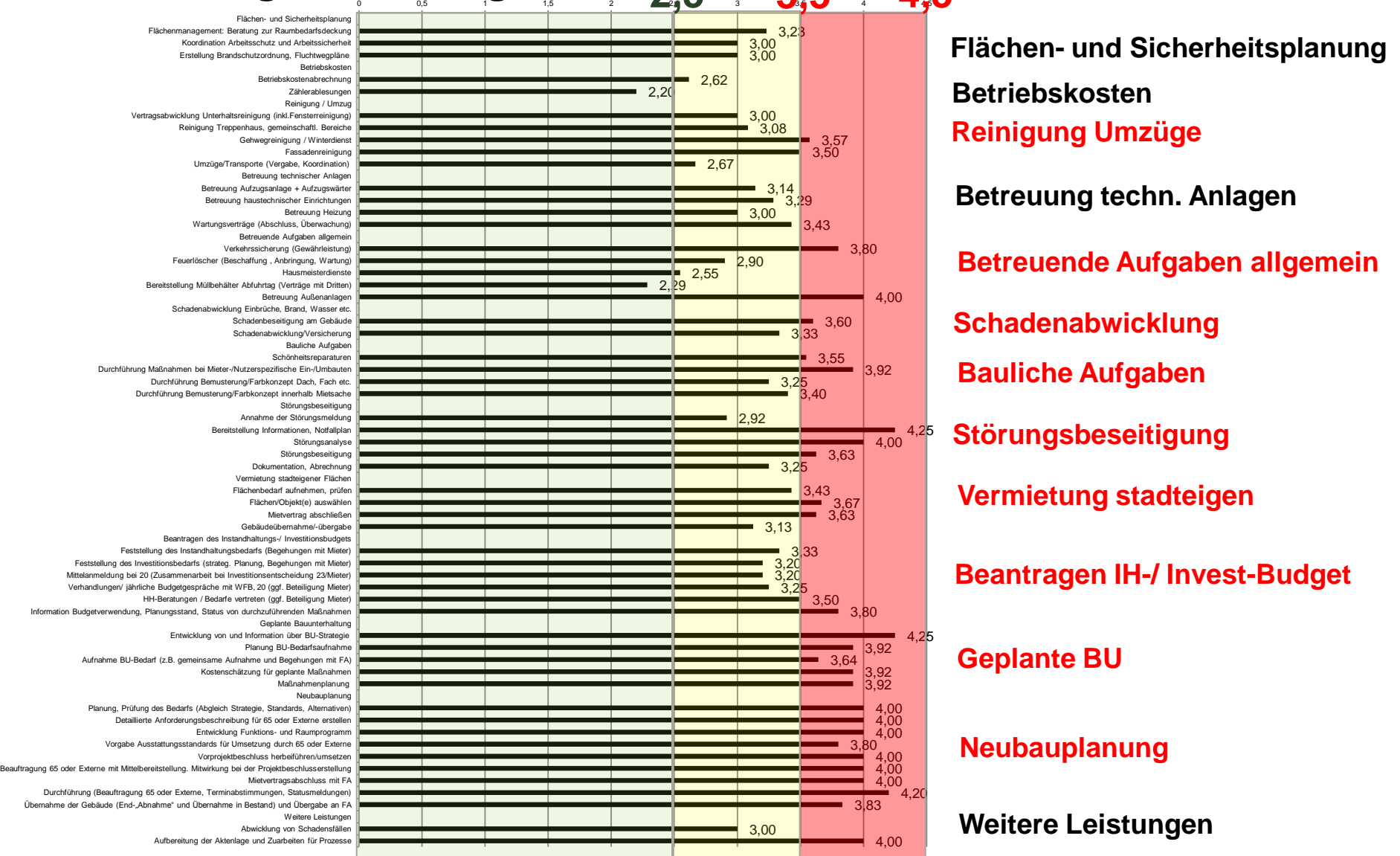


Ergebnisse: Frage 5

Ergebnisse auf Basis 23 Antworten: Diagramm 3: Beurteilung Zuverlässigkeit bei einzelnen Leistungen

Beurteilung Zuverlässigkeit

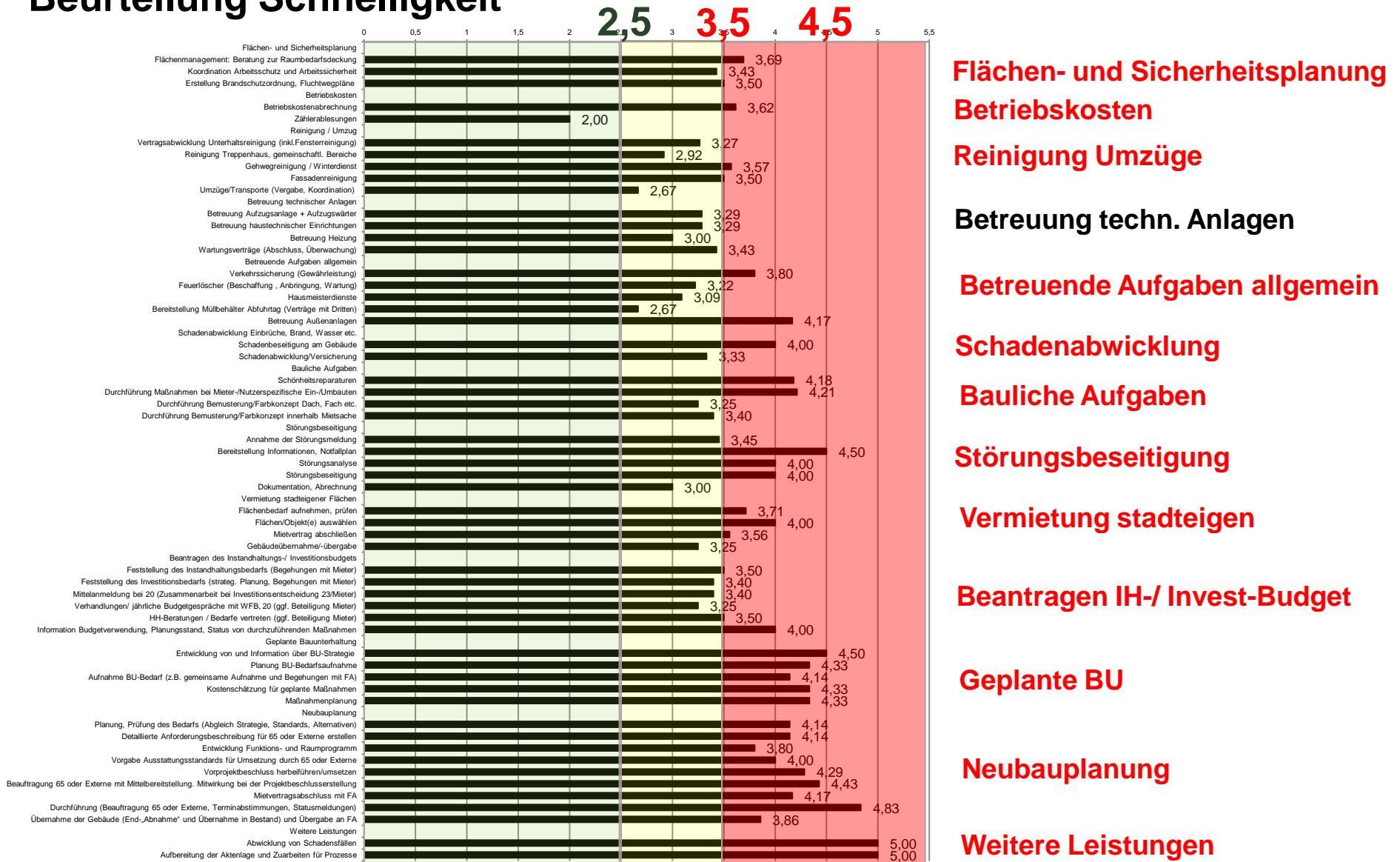
2,5 3,5 4,5



Ergebnisse: Frage 5

Ergebnisse auf Basis 23 Antworten: Diagramm 4: Beurteilung Schnelligkeit bei einzelnen Leistungen

Beurteilung Schnelligkeit



Ergebnisse: Frage 5

Ergebnisse auf Basis 23 Antworten: Diagramm 5: Beurteilung Zuständigkeit bei einzelnen Leistungen

Beurteilung Zuständigkeit

2,5 3,5 4,5



Flächen- und Sicherheitsplanung

Betriebskosten

Reinigung Umzüge

Betreuung techn. Anlagen

Betreuende Aufgaben allgemein

Schadenabwicklung

Bauliche Aufgaben

Störungsbeseitigung

Vermietung stadteigen

Beantragen IH-/ Invest-Budget

Geplante BU

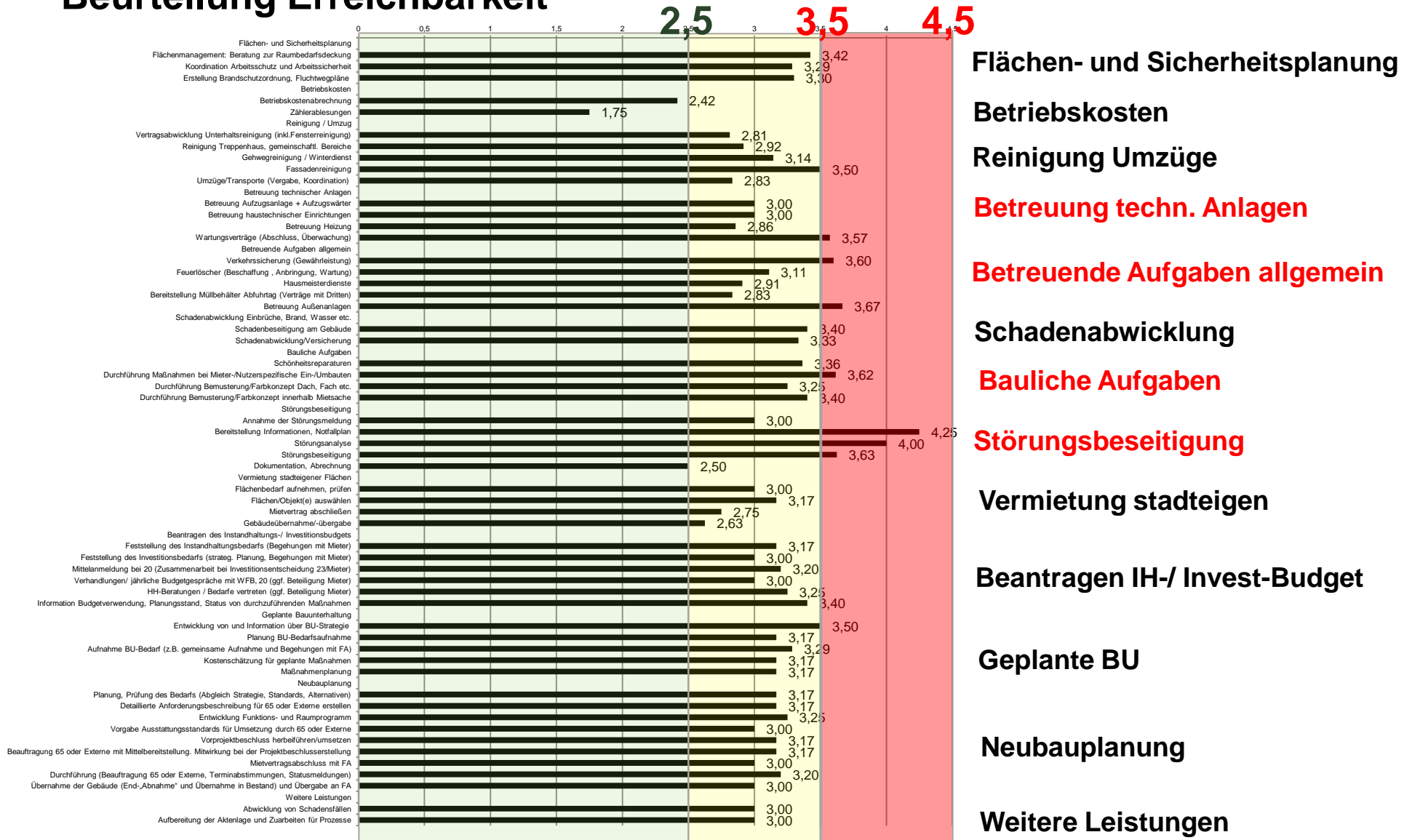
Neubauplanung

Weitere Leistungen

Ergebnisse: Frage 5

Ergebnisse auf Basis 23 Antworten: Diagramm 6: Beurteilung Erreichbarkeit bei einzelnen Leistungen

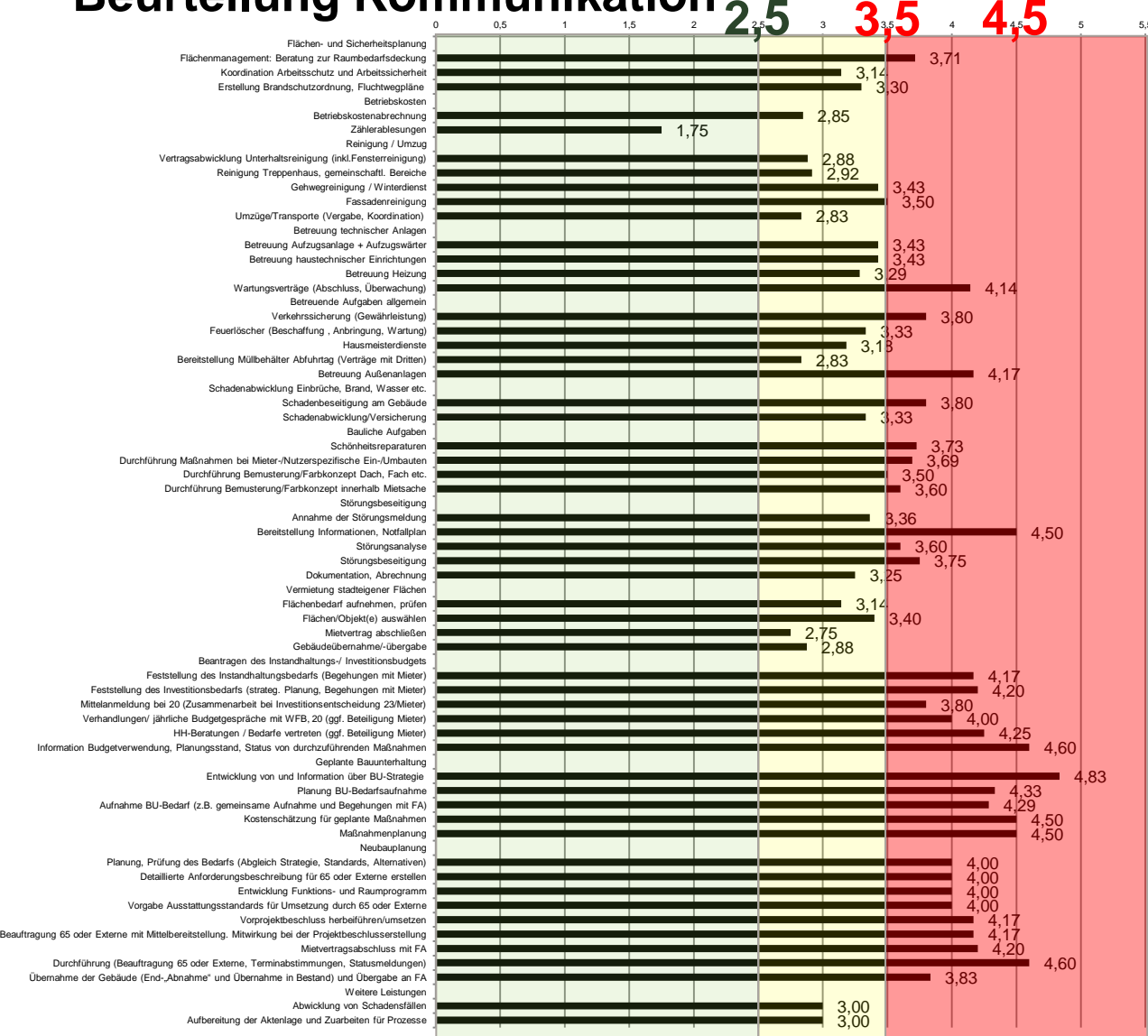
Beurteilung Erreichbarkeit



Ergebnisse: Frage 5

Ergebnisse auf Basis 23 Antworten: Diagramm 7: Beurteilung Kommunikation bei einzelnen Leistungen

Beurteilung Kommunikation



Flächen- und Sicherheitsplanung

Betriebskosten

Reinigung Umzüge

Betreuung techn. Anlagen

Betreuende Aufgaben allgemein

Schadenabwicklung

Bauliche Aufgaben

Störungsbeseitigung

Vermietung stadteigen

Beantragen IH-/ Invest-Budget

Geplante BU

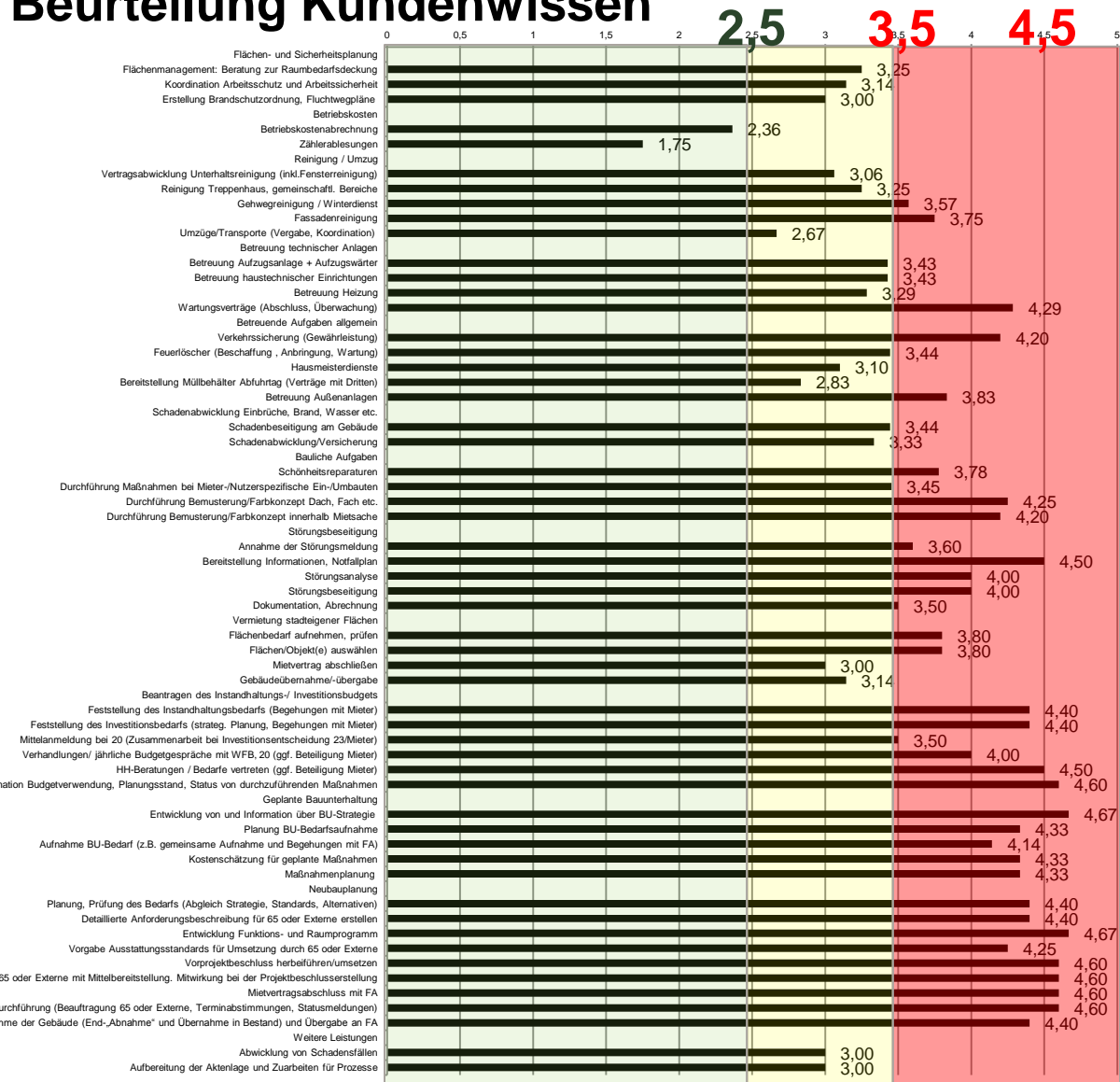
Neubauplanung

Weitere Leistungen

Ergebnisse: Frage 5

Ergebnisse auf Basis 23 Antworten: Diagramm 8: Beurteilung Kundenwissen bei einzelnen Leistungen

Beurteilung Kundenwissen



Flächen- und Sicherheitsplanung

Betriebskosten

Reinigung Umzüge

Betreuung techn. Anlagen

Betreuende Aufgaben allgemein

Schadenabwicklung

Bauliche Aufgaben

Störungsbeseitigung

Vermietung stadteigen

Beantragen IH-/ Invest-Budget

Geplante BU

Neubauplanung

Weitere Leistungen

Ergebnisse: Frage 6

Ergebnisse auf Basis 24 Fragebögen mit 20 Antworten

6. Welche immobilienwirtschaftliche Leistungen erbringen Sie derzeit selbst?

Leistungen der Ämter

- überwiegend im Rahmen der vereinbarten Mieter-Vermieter-Leistungsabgrenzung
- 2 Ämter erbringen übertragene Leistungen wieder überwiegend selbst, insb. bei Planung von Neubauten

Welche weiteren Leistungen kann das Immobilienmanagement für Sie übernehmen?

- weiterer Leistungsbedarf besteht überwiegend nicht

Ergebnisse: Frage 7, 8, 9

Ergebnisse auf Basis 24 Fragebögen mit 20 Antworten

7. Wie hat sich die Qualität der Leistungen seit Einführung des zentralen Immobilienmanagements verbessert?

		Bemerkung
nein	16	bürokratischere Verfahren, schlechte Erreichbarkeit, Kommunikationsdefizite, geringere Transparenz, lange Bearbeitungszeiten, schlechte Strukturen und hoher Personalwechsel bei 23, Standardreduzierung (Reinigung, Schönheitsreparaturen), verringerte Schnelligkeit
ja <small>* 1 Doppelnennung</small>	3*	<ul style="list-style-type: none"> – konkrete Betriebskostenumverteilung – zentrale EU-weite Ausschreibungen – Mitarbeiter/-innen haben Kompetenz gewonnen
k.A.	6	

8. Zeitliche, qualitative, finanzielle Vorteile?

9. Zeitliche, qualitative, finanzielle Nachteile?

	ja	nein	k. A.
Vorteile	7	11	6
Nachteile	18	2	4

Wesentliche Erkenntnisse

- **knapp die Hälfte** der Kunden ist nicht gut informiert
- **Informationsdefizite** insbesondere bei **Zuständigkeiten**
- **größte Verbesserungsmöglichkeiten** gesamt: **Schnelligkeit, Zuständigkeiten, Kommunikation** und Abstimmungsverhalten
- wesentliche Gründe für geringere Zufriedenheit: **Langwierigkeit der Verfahren**, unterschiedliches Engagement u. Fach-/Kundenkenntnis
- **Leistungsschwerpunkte**: Störungsbeseitigung, betreuende Aufgaben allgemein, Betreuung technischer Anlagen, Reinigung/Umzug
- **Bedarfs-/Nachfrageentwicklung überwiegend gleichbleibend**;
tlw. steigend: Flächenplanung, Vermietung, Neubau, Bauunterhalt
- **Schwächen: Schnelligkeit, Kundenwissen, Kommunikation**
- **Stärken: Fachkompetenz** wird am besten von allen Kriterien beurteilt

Zusammenfassung

- **hohe Verbesserungspotentiale** für nahezu alle Kriterien bei: **Störungsbeseitigung, Beantragung Instandhaltungs-/Investitionsbudget, Verkehrssicherung, Betreuung Außenanlagen, geplante BU, Neubauplanung**
- **Qualitätsverbesserungen mit Immo 23** bei Betriebskosten, Ausschreibungen und Mitarbeiterkompetenz

Wesentliche Verbesserungsvorschläge und Anforderungen:

- Verbesserung der Kommunikation zwischen Mieter und Vermieter
- Abstimmung von Prioritätenlisten mit Amtsleitung
- klare Definition von Ansprechpartnern (eindeutig)
- bessere Abstimmung jährlicher BU, Transparenz der Maßnahmen
- Verbesserung Erreichbarkeit
- Verkürzung Bearbeitungszeit
- Schaffung ausreichender personeller Kapazitäten



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Kontakt

Dr. Eleonore Pöll
MCEP
Management Consulting
Ziegelstrasse 2
86558 Hohenwart

Mobile: 049 (0)170 – 6367 - 721
Fon: 049 (0)8443 - 91 98 23
Fax: 049 (0)8443 – 91 65 08

e.poell@mcep.de
a.maier@mcep.de
info@mcep.de

www.mcep.de

M C E P
Management Consulting

Fragebogen

Inhalte des Fragebogens

Kundenbefragung 2013		Anwort bitte bis spätestens 5.7.2013 an info@mcep.de					STUTTGART				
Abteilung 23-3 Immobilienmanagement											
Organisationseinheit:								Datum:			
Bearbeiter: (falls gewünscht, bitte Angabe von Kontaktdaten)											
Allgemeine Fragen											
1. Sind Sie über Leistungen und Arbeitsweise des Immobilienmanagements gut informiert?											
ja	<input type="checkbox"/>	nein	<input type="checkbox"/>								
2. Worüber sind weitere Informationen gewünscht/erforderlich? z.B. Zuständigkeiten, Kompetenzen, Aufgabenabgrenzung, Strukturen											
3. Wie zufrieden sind Sie allgemein mit der Zusammenarbeit und der Leistungserbringung durch das Immobilienmanagement?											
hinsichtlich:	Note	1 (sehr gut)	2 (gut)	3 (zufriedenstellend)	4 (ausreichend)	5 (mangelhaft)	6 (nicht ausreichend)				
Fachkompetenz											
Qualität, Professionalität Durchführung											
Zuverlässigkeit											
Schnelligkeit											
Klarheit der Zuständigkeiten u. Kompetenzen bei 23											
Erreichbarkeit Ansprechpartner											
Kommunikation, Abstimmungsverhalten											
Kundenverständnis/ Kundenwissen											
Bitte begründen Sie nachfolgend Ihre Benotung und geben Sie mögliche Verbesserungsvorschläge:											

Fragebogen

Inhalte des Fragebogens

Kundenbefragung 2013 Anwort bitte bis spätestens 5.7.2013 an info@mcep.de

Abteilung 23-3 Immobilienmanagement

Leistungsbezogene Fragen

4. Welche Leistungen erbringt das Immobilienmanagement für Sie? Wie häufig fragen Sie diese nach bzw. finden diese statt? Wie sehen Sie die Bedarfs-/Nachfrageentwicklung?

Bitte setzen Sie entsprechende Kreuze (x, in den weißen Feldern) im nachfolgenden Leistungskatalog von 23-3.

5. Wie zufrieden sind Sie bzgl. einzelner Leistungen des Immobilienmanagements?

Bitte beurteilen Sie die einzelnen Leistungen, die 23-3 für Sie erbringt über Noten von 1 bis 6 bzgl. nachstehender Kriterien. Tragen Sie die Noten in die weißen Felder ein. (1 = sehr gut, 2 = gut, 3 = zufriedenstellend, 4 = ausreichend, 5 = mangelhaft, 6 = nicht ausreichend)

	Häufigkeit					Entwicklung			Beurteilung							
	sehr häufig (täglich)	häufig (wöchentlich)	regelmäßig (monatlich)	selten (jährlich und weniger)	nie	steigend	gleichbleibend	sinkend	Fachkompetenz	Qualität, Professionalität, Durchführung	Zuverlässigkeit	Schnelligkeit	Klarheit, Zuständigkeit, Kompetenz bei 23	Erreichbarkeit, Ansprechpartner	Kommunikation, Abstimmungsverhalten	Kundenverständnis/Kundenwissen
Flächen- und Sicherheitsplanung																
Flächenmanagement: Beratung zur Raumbedarfsdeckung																
Koordination Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit																
Erstellung Brandschutzordnung, Fluchtwegpläne																
Betriebskosten																
Betriebskostenabrechnung																
Zählerablesungen																
Reinigung / Umzug																
Vertragsabwicklung Unterhaltsreinigung (inkl. Fensterreinigung)																
Reinigung Treppenhaus, gemeinschaftl. Bereiche																
Gehwegreinigung / Winterdienst																
Fassadenreinigung																
Umzüge/Transporte (Vergabe, Koordination)																

Fragebogen

Inhalte des Fragebogens

Kundenbefragung 2013																
Abteilung 23-3 Immobilienmanagement																
Anwort bitte bis spätestens 5.7.2013 an info@mcep.de																
	Häufigkeit					Entwicklung			Beurteilung							
	sehr häufig (täglich)	häufig (wöchentlich)	regelmäßig (monatlich)	selten (jährlich und weniger)	nie	steigend	gleichbleibend	sinkend	Fachkompetenz	Qualität, Professionalität Durchführung	Zuverlässigkeit	Schnelligkeit	Klarheit Zuständigkeit, Kompetenz bei 23	Erreichbarkeit Ansprechpartner	Kommunikation, Abstimmungsverhalten	Kundenverständnis/Kundenwissen
Betreuung technischer Anlagen																
Betreuung Aufzugsanlage + Aufzugswärter																
Betreuung haustechnischer Einrichtungen																
Betreuung Heizung																
Wartungsverträge (Abschluss, Überwachung)																
Betreuende Aufgaben allgemein																
Verkehrssicherung (Gewährleistung)																
Feuerlöscher (Beschaffung , Anbringung, Wartung)																
Hausmeisterdienste																
Bereitstellung Müllbehälter Abfuhrtag (Verträge mit Dritten)																
Betreuung Außenanlagen																
Schadenabwicklung Einbrüche, Brand, Wasser etc.																
Schadenbeseitigung am Gebäude																
Schadenabwicklung/Versicherung																
Bauliche Aufgaben																
Schönheitsreparaturen																
Durchführung Maßnahmen bei Mieter-/Nutzerspezifische Ein-/Umbauten																
Durchführung Bemusterung/Farbkonzept Dach, Fach etc.																
Durchführung Bemusterung/Farbkonzept innerhalb Mietsache																
Störungsbeseitigung																
Annahme der Störungsmeldung																
Bereitstellung Informationen, Notfallplan																
Störungsanalyse																
Störungsbeseitigung																
Dokumentation, Abrechnung																

Fragebogen

Inhalte des Fragebogens

Kundenbefragung 2013 Anwort bitte bis spätestens 5.7.2013 an info@mcep.de																
Abteilung 23-3 Immobilienmanagement																
	Häufigkeit					Entwicklung			Beurteilung							
	sehr häufig (täglich)	häufig (wöchentlich)	regelmäßig (monatlich)	selten (jährlich und weniger)	nie	steigend	gleichbleibend	sinkend	Fachkompetenz	Qualität, Professionalität Durchführung	Zuverlässigkeit	Schnelligkeit	Klarheit Zuständigkeit, Kompetenz bei 23	Erreichbarkeit Ansprechpartner	Kommunikation, Abstimmungsverhalten	Kundenverständnis/Kundenwissen
Vermietung stadteigener Flächen																
Flächenbedarf aufnehmen, prüfen																
Flächen/Objekt(e) auswählen																
Mietvertrag abschließen																
Gebäudeübernahme/-übergabe																
Beantragen des Instandhaltungs-/ Investitionsbudgets																
Feststellung des Instandhaltungsbedarfs (Begehungen mit Mieter)																
Feststellung des Investitionsbedarfs (strateg. Planung, Begehungen mit Mieter)																
Mittelanmeldung bei 20 (Zusammenarbeit bei Investitionsentscheidung 23/Mieter)																
Verhandlungen/ jährliche Budgetgespräche mit WFB, 20 (ggf. Beteiligung Mieter)																
HH-Beratungen / Bedarfe vertreten (ggf. Beteiligung Mieter)																
Information Budgetverwendung, Planungsstand, Status von durchzuführenden Maßnahmen																
Geplante Bauunterhaltung																
Entwicklung von und Information über BU-Strategie																
Planung BU-Bedarfsaufnahme																
Aufnahme BU-Bedarf (z.B. gemeinsame Aufnahme und Begehungen mit FA)																
Kostenschätzung für geplante Maßnahmen																
Maßnahmenplanung (mittel-/ langfristig) (Information, Einbindung FA in Priorisierung, Terminierung, objektübergreifende BU-Planung, Abstimmung mit 65)																

Fragebogen

Inhalte des Fragebogens

Kundenbefragung 2013 Antwort bitte bis spätestens 5.7.2013 an info@mcep.de																
Abteilung 23-3 Immobilienmanagement																
	Häufigkeit					Entwicklung			Beurteilung							
	sehr häufig (täglich)	häufig (wöchentlich)	regelmäßig (monatlich)	selten (jährlich und weniger)	nie	steigend	gleichbleibend	sinkend	Fachkompetenz	Qualität, Professionalität Durchführung	Zuverlässigkeit	Schnelligkeit	Klarheit Zuständigkeit, Kompetenz bei 23	Erreichbarkeit Ansprechpartner	Kommunikation, Abstimmungsverhalten	Kundenverständnis/Kundenwissen
Neubauplanung																
Planung, Prüfung des Bedarfs (Abgleich Strategie, Standards, Alternativen)																
Detaillierte Anforderungsbeschreibung für 65 oder Externe erstellen																
Entwicklung Funktions- und Raumprogramm																
Vorgabe Ausstattungsstandards für Umsetzung durch 65 oder Externe																
Vorprojektbeschluss herbeiführen/umsetzen																
Beauftragung 65 oder Externe mit Mittelbereitstellung. Mitwirkung bei der Projektbeschlusserstellung																
Mietvertragsabschluss mit FA																
Durchführung (Beauftragung 65 oder Externe, Terminabstimmungen, Statusmeldungen)																
Übernahme der Gebäude (End-„Abnahme“ und Übernahme in Bestand) und Übergabe an FA																
Weitere Leistungen (falls erforderlich, ergänzen Sie bitte nachfolgend weitere Leistungen, die im vorliegenden Leistungskatalog nicht enthalten sind)																

Fragebogen

Inhalte des Fragebogens

Kundenbefragung 2013

Anwort bitte bis spätestens 5.7.2013 an info@mcep.de

Abteilung 23-3 Immobilienmanagement

Bitte begründen Sie nachfolgend Ihre Benotung und geben Sie mögliche Verbesserungsvorschläge:

6. Welche immobilienwirtschaftliche Leistungen erbringen Sie derzeit selbst und welche weiteren Leistungen kann das Immobilienmanagement für Sie übernehmen?

7. Wie hat sich die Qualität der Leistungen seit der Einführung des zentralen Immobilienmanagements verbessert?

8. Welche (zeitlichen, qualitativen, finanziellen) Vorteile haben sich für Sie ergeben?

9. Welche (zeitlichen, qualitativen, finanziellen) Nachteile haben sich für Sie ergeben?

Fragebogen

Inhalte des Fragebogens

Kundenbefragung 2013

Anwort bitte bis spätestens 5.7.2013 an info@mcep.de

Abteilung 23-3 Immobilienmanagement

Gesamtbeurteilung

10. Nennen Sie "die" drei Stärken und "die" drei Schwächen, die Sie mit dem zentralen Immobilienmanagement verbinden.

11. Machen Sie bitte weitere Verbesserungsvorschläge, die Sie in der Zusammenarbeit mit dem zentralen Immobilienmanagement sehen.

Sonstige Anmerkungen
