



Deutsche Leibrenten Kundenbefragung



Frage 1

Seit wann sind Sie Kunde der Deutsche Leibrenten?

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023

Frage 2

Wenn Sie an die fortlaufende Betreuung Ihrer Immobilie durch die Deutsche Leibrenten seit dem Vertragsabschluss denken: In welchem Maße hat die Deutsche Leibrenten in diesem Zeitraum Ihre Erwartungen erfüllt oder übertroffen?

1: Erwartungen klar verfehlt

10: Erwartungen weit übertroffen

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



Frage 3

Nachfolgend finden Sie einige Aussagen über die Dienstleistungsqualität der Deutsche Leibrenten. Geben Sie jeweils an, in welchem Maße Sie jeder dieser Aussagen zustimmen.

Aussage	Stimme gar nicht zu	Stimme nicht zu	Teils, teils	Stimme zu	Stimme ganz zu
Die Informationsmaterialien der Deutsche Leibrenten sind stets übersichtlich und enthalten alle wichtigen Angaben.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Mitarbeiter der Deutsche Leibrenten verwenden mir gegenüber eine klare, gut nachvollziehbare Sprache.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Deutsche Leibrenten und ihre Mitarbeiter sind für mich stets gut erreichbar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Auf Aussagen der Deutsche Leibrenten und ihrer Mitarbeiter kann ich mich als Kunde stets voll verlassen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Deutsche Leibrenten und ihre Mitarbeiter erledigen alle vereinbarten Dinge stets zu den zugesagten Zeiten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Deutsche Leibrenten und ihre Mitarbeiter erledigen alle vereinbarten Dinge stets in der zugesagten Qualität.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Deutsche Leibrenten und ihre Mitarbeiter handeln stets sehr kompetent.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Deutsche Leibrenten und ihre Mitarbeiter handeln stets in meinem besten Interesse.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Der Deutsche Leibrenten und ihren Mitarbeitern kann ich als Kunde vertrauen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Frage 4

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Deutsche Leibrenten?

1: sehr unzufrieden

10: sehr zufrieden

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Frage 5

In welchem Maße hat die Deutsche Leibrenten bislang Ihre Erwartungen insgesamt erfüllt oder übertroffen?

1: Erwartungen klar verfehlt

10: Erwartungen klar übertroffen

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Frage 6

Wie nahe kommt der Service der Deutsche Leibrenten Ihren Idealvorstellungen?

1: nicht sehr nahe am Ideal

10: sehr nahe am Ideal

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Frage 7

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die Deutsche Leibrenten bei einer entsprechenden Gelegenheit einem Verwandten, Freund oder Kollegen weiterempfehlen?

1: gar nicht wahrscheinlich

10: sehr wahrscheinlich

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



Frage 8

Gab es in den letzten 12 Monaten etwas, was Sie bei der Deutsche Leibrenten enttäuscht hat?

- Ja, ich habe mich beschwert über
- Ja, aber ich habe mich **nicht** beschwert über
- Nein

Frage 9

Wenn Sie bei Frage 8 mit „Ja“ geantwortet haben, beantworten Sie bitte diese Frage, falls Sie mit „Nein“ geantwortet haben, fahren Sie bitte mit Frage 10 fort.

Falls Sie sich in den letzten 12 Monaten bei der Deutsche Leibrenten beschwert haben, wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Bearbeitung Ihrer Beschwerde?

1: sehr unzufrieden

10: sehr zufrieden

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Frage 10

Ganz egal, ob es sich um Anregungen, Lob oder Kritik handelt:
Was sollten wir Ihrer Ansicht nach unbedingt wissen?

Vielen Dank für die Beantwortung unserer Fragen. Sie haben uns damit sehr geholfen.

Freundliche Grüße

Sabine Gutsche und Roger Edward Francis