

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Seniorenresidenzen 2018

#### **Anspruchsvolles Wohnen mit Wohlfühl-Ambiente – Beratung vor Ort unerlässlich – Testsieger ist Augustinum**

**Hamburg, 20.07.2018** – Wer sich im Alter in den eigenen vier Wänden nicht mehr wohlfühlt und die nötigen finanziellen Mittel hat, für den sind Seniorenresidenzen eine attraktive Alternative. Doch vor der Entscheidung ist eine Vor-Ort-Beratung unabdingbar, wie die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität zeigt, welches neun Anbieter von Seniorenresidenzen getestet hat.

#### **Nur ein Unternehmen top**

Insgesamt erreichen die Anbieter ein gutes Gesamtergebnis. Eine Seniorenresidenz-Kette erhält das Qualitätsurteil „sehr gut“, fünf das Urteil „gut“, weitere drei das Qualitätsurteil „befriedigend“. Besonders punkten die freundlichen und empathischen Mitarbeiter im persönlichen Kontakt: In den Vor-Ort-Beratungen werden die teilweise hohen Kosten nicht verschleiert, sondern transparent erklärt. Fragen der Interessenten beantworten die kompetenten Berater ausführlich und fachlich korrekt. Verbesserungswürdig ist aber die Ermittlung der persönlichen Kundensituation: Mögliche Erkrankungen des künftigen Bewohners werden in mehr als einem Drittel der Beratungen nicht thematisiert, auch spezielle Wünsche und Bedürfnisse kommen teils zu kurz.

#### **Service nicht in allen Bereichen überzeugend**

„Wie wichtig die Beratung vor Ort ist, zeigt sich im Vergleich mit dem Service am Telefon und per E-Mail“, bemerkt Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Hier gibt es deutliche Defizite. Die Angestellten beantworten Fragen oft nur oberflächlich und verweisen auf ein persönliches Gespräch.“ Schwächen zeigt auch das angebotene Informationsmaterial: Zwar ist dieses meist umfassend und optisch ansprechend. Allerdings dauert die Zusendung bei postalischer Bestellung im Schnitt gut fünf Tagen; in mehr als jedem vierten Fall kommen die angeforderten Unterlagen gar nicht an.

#### **Attraktives Wohnumfeld, viele Freizeitangebote**

Überzeugend ist die Ausstattung vieler Seniorenresidenzen. Die Wohnräume sind ansprechend gestaltet, auch eigene Möbel können auf Wunsch mitgebracht werden. Das Freizeitangebot ist zudem häufig umfangreich: Sport-, Kultur- und Ausflugsangebote gibt es in nahezu jeder Residenz. Ein Pflegedienst vor Ort und Physiotherapie gehören ebenfalls in den meisten Häusern zum Standard. Sehr unterschiedliche Ergebnisse erzielen die Anbieter insbesondere beim den medizinischen Services und in puncto Gastronomie sowie Einkaufsmöglichkeiten.

#### **Die besten Anbieter**

Augustinum ist Testsieger mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Der Anbieter liegt sowohl im Service als auch in puncto Ausstattung an der Spitze. Die Mitarbeiter in den Residenzen informieren transparent über die Kosten und

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:  
Markus Hamer  
Beirat:  
Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

erläutern verschiedene Betreuungsmöglichkeiten. Die Wohnräume sind attraktiv ausgestattet, zudem gibt es einladende Restaurants und Geschäfte.

Platz zwei nimmt das Unternehmen Rosenhof ein (Qualitätsurteil „gut“). Die Residenzen überzeugen mit dem umfangreichsten medizinischen Service und zahlreichen Freizeitangeboten. Die Angestellten vor Ort erfragen am gezieltesten die Wünsche der Interessenten.

Auf Rang drei positioniert sich Kursana (Qualitätsurteil „gut“). In den Vor-Ort-Gesprächen nehmen sich die freundlichen Mitarbeiter ausreichend Zeit und beraten kompetent. Die Standorte sind in guter Lage und in den Residenzen selbst sind gute Orientierungsmöglichkeiten gegeben.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete neun große Anbieter von Seniorenresidenzen, die an mindesten zehn Standorten mit Häusern unter einheitlichem Markenauftritt präsent waren. Die Servicequalität wurde anhand von je fünf verdeckten Vor-Ort-Beratungen in den Residenzen sowie über je fünf Telefonate und fünf E-Mail-Anfragen (Mystery-Tests) ermittelt. Ergänzt wurde die Analyse durch jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und je eine Inhaltsanalyse der einzelnen Websites sowie je fünf Tests der Versandqualität von Informationsmaterial. Insgesamt flossen 279 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein. Ein weiterer Untersuchungsbereich stellte die Ausstattung der Seniorenresidenzen dar. Im Rahmen der Beratungen vor Ort wurden Quantität und Qualität relevanter Ausstattungsmerkmale der getesteten Häuser ermittelt. Gegenstand der Analyse waren beispielsweise das Angebot an medizinischen Services, das Wohnambiente, Gastronomie- und Einkaufsmöglichkeiten sowie das Freizeitangebot. Die Leistungen im Bereich Pflege zählten nicht zum Untersuchungsgegenstand.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20  
E-Mail: [m.schechtel@disq.de](mailto:m.schechtel@disq.de)  
[www.disq.de](http://www.disq.de)

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
E-Mail: [info@disq.de](mailto:info@disq.de)

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.