

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Seniorenresidenzen 2023

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

Kompetente Vor-Ort-Beratung, hoher Wohnstandard – Gutes Branchenergebnis – Testsieger ist Augustinum

Hamburg, 09.08.2023 – Seniorenresidenzen bieten bedarfsgerechte Wohnmöglichkeiten mit gehobenem Standard – eine attraktive Option für all jene, die auch die nötigen finanziellen Mittel haben. Vor einer so weitreichenden Entscheidung ist allerdings eine umfassende Beratung vor Ort unerlässlich. Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat Beratung, Service und Ausstattung von Seniorenresidenzen getestet. Von den neun Anbietern sticht der Testsieger mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ heraus.

Lohnender Vor-Ort-Besuch

Die Beratungsgespräche in den Residenzen verlaufen überwiegend positiv: Die Interessierten werden freundlich und umfangreich über die möglichen Wohn- und Betreuungsmöglichkeiten informiert. Fragen beantworten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Regel fachlich korrekt und vollständig. Sie nehmen sich zudem Zeit für individuelle Gespräche und bieten im Test auch ausnahmslos einen Rundgang durch die Residenz an. Nicht selten ein Manko ist allerdings die Preistransparenz: In mehr als einem Drittel der Beratungsgespräche werden die Kosten nicht detailliert erläutert.

Weitere Servicekanäle schneiden nur mittelmäßig ab: Sowohl am Telefon als auch per E-Mail erhalten Interessierte häufig nur kurze, allgemeine Auskünfte. Die Internetauftritte punkten mit hoher Bedienungsfreundlichkeit, zeigen aber beim Informationswert oft ein deutliches Verbesserungspotenzial. Schriftliches Informationsmaterial ist dagegen von hohem Nutzen – wenn es denn ankommt. In mehr als jedem zweiten Fall warten die Interessierten im Testzeitraum vergeblich auf das angeforderte Material.

Wohnambiente vielfach überzeugend

In puncto Ausstattung erzielen die Seniorenresidenzen im Schnitt ein gutes Ergebnis. Die Wohnkomplexe punkten unter anderem mit einladenden Apartments und Außenanlagen sowie guter Verkehrsanbindung. Auch vielfältige Freizeitangebote sind Standard; alle Häuser im Test bieten zum Beispiel Sport- bzw. Bewegungsaktivitäten sowie Kulturveranstaltungen.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Viele Seniorenresidenzen bieten attraktive Wohnmöglichkeiten in einem ansprechenden Umfeld. Qualität hat natürlich ihren Preis und hier empfiehlt es sich genau hinzuschauen und nachzufragen – die Kosten werden leider nicht immer transparent und verständlich dargestellt.“

Die Top-3-Anbieter

Augustinum geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor und überzeugt im Service wie in der Ausstattung gleichermaßen. Die engagierten Mitarbeitenden in den Residenzen führen individuelle und bedarfsorientierte Beratungen durch. Anfragen per E-Mail beantwortet das Unternehmen schnell und gut verständlich. Das angeforderte Informationsmaterial trifft zügig ein und überzeugt inhaltlich. Auch in puncto Ausstattung

Geschäftsführung:
Markus Hamer, Dimitri Geibel

Beirat:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Prof. Dr. Michel Clement,
Jochen Dietrich, Judith Klose

Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009

**Persönlich haftende
Gesellschafterin:**
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

ist Augustinum im Anbietervergleich führend. Die Einrichtungen bieten u. a. umfangreiche medizinische Services und vielseitige Freizeitmöglichkeiten.

Den zweiten Platz belegt Rosenhof (Qualitätsurteil: „gut“). Die freundlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beweisen vor Ort eine sehr hohe Beratungskompetenz. Sie gehen detailliert auf verschiedene Wohn- und Betreuungsalternativen ein und lassen auch die Kosten nicht außer Acht. Die Häuser punkten mit einem sehr einladenden Wohnumfeld mit ansprechenden Apartments, in denen Haustiere und eigene Möbel gestattet sind.

Auf Rang drei platziert sich Kursana, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Beim Service punktet das Unternehmen etwa mit einem sehr informativen Internetauftritt, über den auch Plätze sowie Besichtigungstermine direkt angefragt werden können. Die Residenzen bieten ansprechende Apartments sowie gute medizinische Services.

Weitere Anbieter im Test (alphabetisch): Alloheim, Korian, K&S Seniorenresidenzen, Kuratorium Wohnen im Alter, Pro Seniore und Pro-Curand.

Fakten zur Studie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete neun Anbieter von Seniorenresidenzen, die an mindestens zehn Standorten mit Häusern unter einheitlichem Markenauftritt präsent waren. Die Beratungs- und Servicequalität wurde anhand von je fünf verdeckten Vor-Ort-Beratungen in den Residenzen sowie je fünf Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails) ermittelt. Ergänzt wurde die Untersuchung durch jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer, je einer Analyse der Websites sowie je fünf Tests der Versandqualität von Informationsmaterial. Es 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 sowie anhand von Informationsmaterial und Internetrecherchen wurden relevante Ausstattungsmerkmale der getesteten Häuser ermittelt. Gegenstand der Analyse waren etwa das Angebot an medizinischen Services, das Wohnumfeld, Gastronomie- und Einkaufsmöglichkeiten sowie das Freizeitangebot. Leistungen im Pflegebereich zählten nicht zum Untersuchungsgegenstand.

Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Leiter Kommunikation und Media Relations
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@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 – Internet: www.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. Über 2.000 geschulte Testerinnen und 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. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre 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.