



# Kundenurteil: Fairness von Pflegeimmobilien-Anbietern 2022

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 17 Pflegeimmobilien-Anbieter

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular



## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	Januar / Februar 2022
<b>Stichprobe</b>	1.166 Kundenurteile zu 17 Pflegeimmobilien-Anbietern (Bewertung von einem Pflegeimmobilien-Anbieter, mit dem die Befragten in den letzten 36 Monaten Erfahrungen gemacht haben)
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 17 Pflegeimmobilien-Anbieter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BayernCare</li> <li>• BG-Immobiliengruppe</li> <li>• Carestone</li> <li>• DIRINGER &amp; SCHEIDEL</li> <li>• ERL Immobiliengruppe</li> <li>• Horst Schenk Projektentwicklung</li> <li>• immodul Projektentwicklung</li> <li>• PRIMUS Concept</li> <li>• PRO URBAN</li> <li>• Römerhaus</li> <li>• Schleich &amp; Haberl</li> <li>• SH Projekte</li> <li>• Specht Gruppe</li> <li>• Terago Gruppe</li> <li>• TERRAGON</li> <li>• Wi-Unternehmensgruppe</li> <li>• wob group</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	124 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign

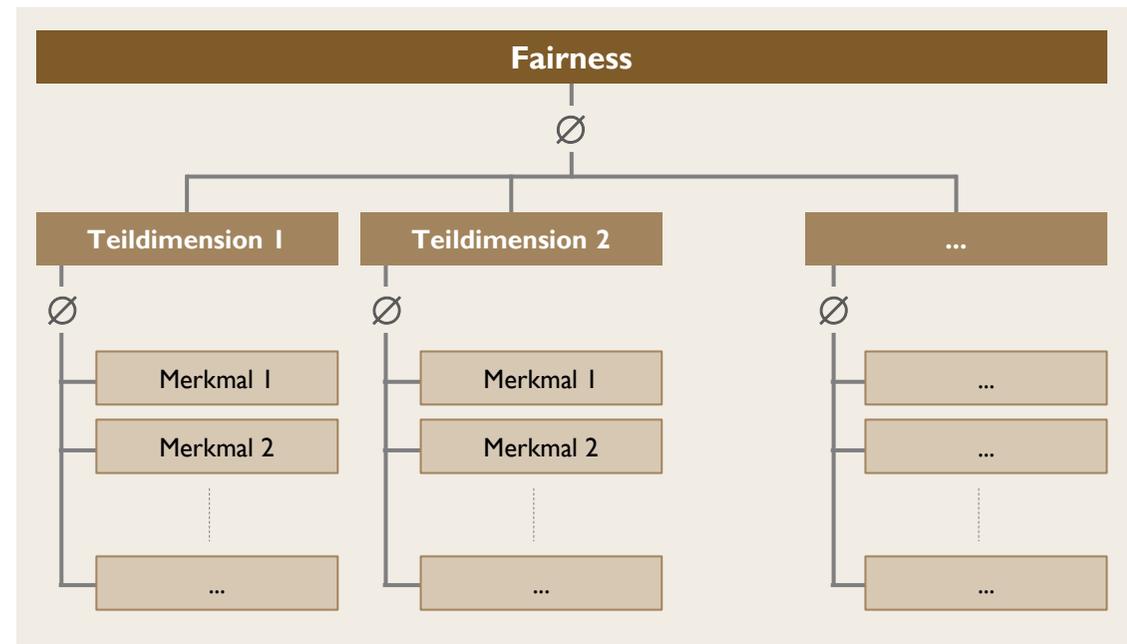
<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlung</li> </ul>
<b>Faire Produktleistung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hohe Bauqualität</li> <li>• Gehobene Ausstattung</li> <li>• Angemessene Bauzeit</li> <li>• Hilfreiche Betreuungsangebote vor und nach Kauf</li> <li>• Verlässliche Termingestaltung</li> <li>• Umfassende Serviceleistungen</li> <li>• Flexibles Belegungsrecht</li> </ul>
<b>Faire Kundenkommunikation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontaktmöglichkeiten und Erreichbarkeit von Mitarbeitern</li> <li>• Schnelle Reaktionszeiten auf Anfragen und Anliegen</li> <li>• Kompetente Beratung</li> <li>• Verbindlichkeit von Aussagen</li> <li>• Informativer Internetauftritt</li> <li>• Verständlichkeit im Schriftverkehr und von Unterlagen</li> </ul>
<b>Faire Investitionsqualität</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Kostentransparenz</li> <li>• Planbare Werterhaltung</li> <li>• Erwartungskonforme Renditen</li> </ul>
<b>Nachhaltigkeit &amp; Verantwortung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ökonomische Nachhaltigkeit</li> <li>• Sozial verantwortliches Handeln</li> <li>• Ökologische Nachhaltigkeit</li> </ul>

## Berechnungsmodell des Fairness-Rankings

Der Überbegriff „Fairness“ ist ein subjektives Konstrukt. Um dieses messbar zu machen, werden zunächst verschiedene Teildimensionen der Fairness bestimmt. Jede Teildimension selbst besteht aus mehreren konkreten Service- und Leistungsmerkmalen, die durch die Kunden bewertet werden.

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Service- und Leistungsmerkmalen (Bewertungskriterien).

Für die Auszeichnung auf Gesamtebene sowie auf den Teildimensionen gilt: Ein „gut“ erhalten alle Unternehmen, die einen überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.



## Teildimensionen der Fairness von Pflegeimmobilien-Anbietern

### Fairness

#### Faire Produktleistung

- Hohe Bauqualität
- Gehobene Ausstattung
- Angemessene Bauzeit
- Hilfreiche Betreuungsangebote vor und nach Kauf
- Verlässliche Termingestaltung
- Umfassende Serviceleistungen
- Flexibles Belegungsrecht

#### Faire Kundenkommunikation

- Kontaktmöglichkeiten und Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Schnelle Reaktionszeiten auf Anfragen und Anliegen
- Kompetente Beratung
- Verbindlichkeit von Aussagen
- Informativer Internetauftritt
- Verständlichkeit im Schriftverkehr und von Unterlagen

#### Faire Investitionsqualität

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Kostentransparenz
- Planbare Werterhaltung
- Erwartungskonforme Renditen

#### Nachhaltigkeit & Verantwortung

- Ökonomische Nachhaltigkeit
- Sozial verantwortliches Handeln
- Ökologische Nachhaltigkeit

## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Pflegeimmobilien-Anbieter (I)

GESAMTURTEIL	
sehr gut	BayernCare
sehr gut	Carestone
sehr gut	ERL Immobiliengruppe
sehr gut	Römerhaus
sehr gut	TERRAGON
gut	BG-Immobiliengruppe
gut	PRO URBAN
gut	Specht Gruppe
gut	Wi-Unternehmensgruppe
gut	wob group
	DIRINGER & SCHEIDEL
	Horst Schenk Projektentwicklung
	immodul Projektentwicklung
	PRIMUS Concept
	Schleich & Haberl
	SH Projekte
	Terago Gruppe

Produktleistung	
sehr gut	BayernCare
sehr gut	Carestone
sehr gut	ERL Immobiliengruppe
sehr gut	Römerhaus
sehr gut	TERRAGON
gut	immodul Projektentwicklung
gut	PRO URBAN
gut	Specht Gruppe
gut	Wi-Unternehmensgruppe
gut	wob group
	BG-Immobiliengruppe
	DIRINGER & SCHEIDEL
	Horst Schenk Projektentwicklung
	PRIMUS Concept
	Schleich & Haberl
	SH Projekte
	Terago Gruppe

Kundenkommunikation	
sehr gut	Carestone
sehr gut	ERL Immobiliengruppe
sehr gut	PRO URBAN
sehr gut	Römerhaus
sehr gut	TERRAGON
gut	BayernCare
gut	immodul Projektentwicklung
gut	Specht Gruppe
gut	Wi-Unternehmensgruppe
gut	wob group
	BG-Immobiliengruppe
	DIRINGER & SCHEIDEL
	Horst Schenk Projektentwicklung
	PRIMUS Concept
	Schleich & Haberl
	SH Projekte
	Terago Gruppe

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

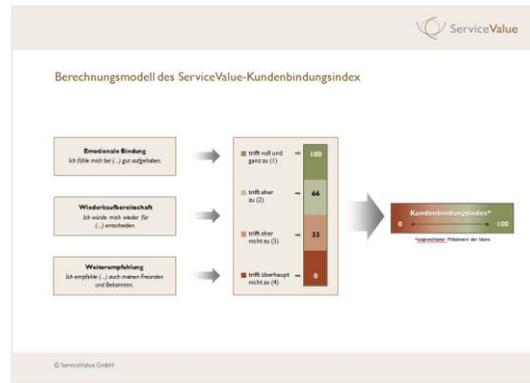
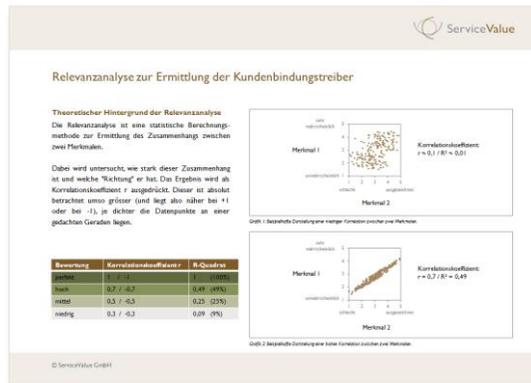
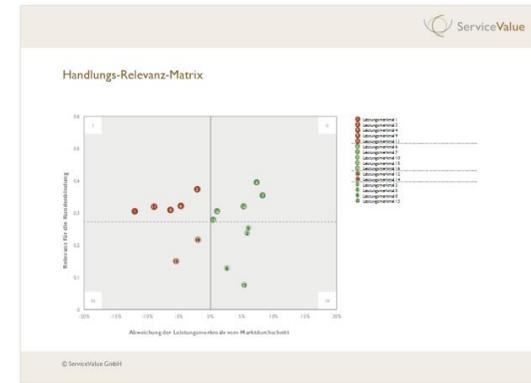
## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Pflegeimmobilien-Anbieter (II)

Investitionsqualität	
sehr gut	BayernCare
sehr gut	Carestone
sehr gut	ERL Immobiliengruppe
sehr gut	PRO URBAN
sehr gut	Römerhaus
sehr gut	Wi-Unternehmensgruppe
gut	BG-Immobiliengruppe
gut	immodul Projektentwicklung
gut	Specht Gruppe
gut	TERRAGON
	DIRINGER & SCHEIDEL
	Horst Schenk Projektentwicklung
	PRIMUS Concept
	Schleich & Haberl
	SH Projekte
	Terago Gruppe
	wob group

Nachhaltigkeit & Verantwortung	
sehr gut	BayernCare
sehr gut	BG-Immobiliengruppe
sehr gut	Carestone
sehr gut	ERL Immobiliengruppe
sehr gut	Römerhaus
sehr gut	Specht Gruppe
gut	PRO URBAN
gut	TERRAGON
gut	Wi-Unternehmensgruppe
gut	wob group
	DIRINGER & SCHEIDEL
	Horst Schenk Projektentwicklung
	immodul Projektentwicklung
	PRIMUS Concept
	Schleich & Haberl
	SH Projekte
	Terago Gruppe

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

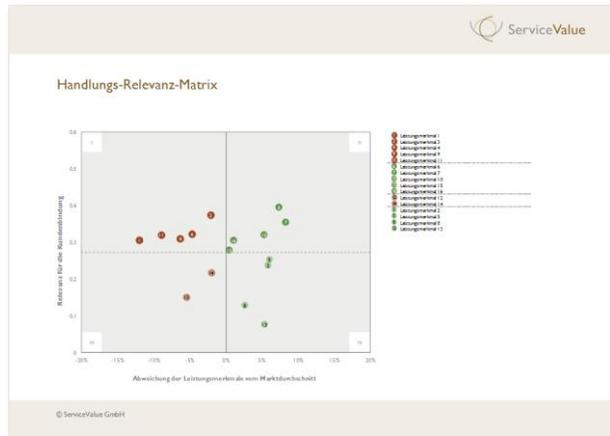
# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

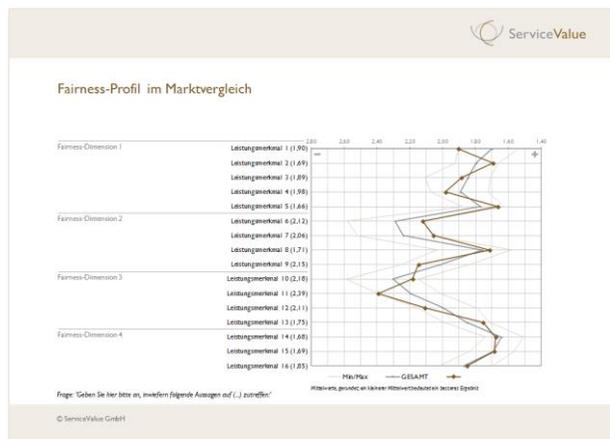
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)



- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
- Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?

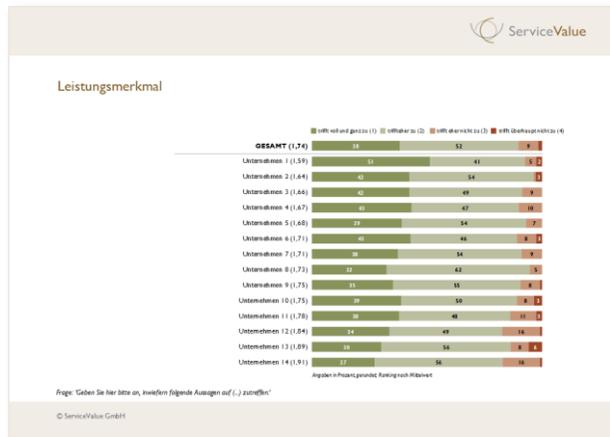
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?

⇒ Fairness-Profil im Marktvergleich für jeden Anbieter

## Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Wiederkaufbereitschaft und Weiterempfehlung

## Studienbestellung per E-Mail an [Bestellung@ServiceValue.de](mailto:Bestellung@ServiceValue.de) oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Pflegeimmobilien-Anbietern 2022“ (Einzelexemplar, 124 Seiten, PDF)  
zum Preis von 5.500,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)  
zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- Vorteilsangebot**  
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Pflegeimmobilien-Anbietern 2022 “ (Einzelexemplar, 124 Seiten, PDF)  
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 7.400,- € netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)

### Kontaktdaten (Versand- sowie Rechnungsadresse)

Unternehmen

Name, Vorname

Abteilung / Position

E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)

Telefon

Telefax

Adresse (Str. / PLZ / Ort)

Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)

Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)

Ort, Datum

Unterschrift

Stempel

# Impressum

Herausgeber

**ServiceValue GmbH**

Dürener Str. 341

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)

[Info@ServiceValue.de](mailto:Info@ServiceValue.de)

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © dobrinya / peterschreiber.media – Fotolia.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)