

# DEUTSCHLANDS BESTE KRANKENHÄUSER

APRIL 2025





# INHALT

- 1** MOTIVATION & METHODIK
- 2** DATENBASIS
- 3** MODELL
- 4** ZERTIFIKATSNUTZUNG & KONTAKT



|  
**MOTIVATION  
& METHODIK**

# DEUTSCHLANDS BESTE KRANKENHÄUSER

## MOTIVATION

Seit 2018 stellt sich das F.A.Z.-Instituts jährlich der Herausforderungen, die **Vielzahl an Informationsangeboten bei der Wahl eines Krankenhauses** so zusammenzufassen, dass es Patientinnen und Patienten einen **guten Überblick** über „**Deutschlands beste Krankenhäuser**“ gibt.

Die Krankenhauslandschaft hat sich in den vergangenen Jahren spürbar gewandelt: Zahlreiche – insbesondere kleinere oder wirtschaftlich weniger stabile – Einrichtungen wurden geschlossen oder an neue Betreiber übergeben, um weiter bestehen zu können.

Gerade vor diesem Hintergrund bleibt eine verlässliche Orientierungshilfe für Patientinnen und Patienten auch in diesem Jahr essenziell. Wer vor einem Krankenhausaufenthalt oder einer Reha-Maßnahme steht, wünscht sich Transparenz und Sicherheit bei der Wahl der bestmöglichen medizinischen Versorgung.

Doch viele Patientinnen und Patienten sind weiterhin verunsichert. Sie stehen vor der Herausforderung, aus einer Vielzahl von Quellen die für sich persönlich relevanten Informationen zu filtern, zu verdichten und zu bewerten. Bewertungsportale und Plattformen bieten zwar erste Anhaltspunkte - häufig jedoch fehlt eine Einordnung anhand sachlicher, messbarer Kriterien.



# DEUTSCHLANDS BESTE KRANKENHÄUSER

## MOTIVATION

Diese Kriterien liefern die Qualitätsberichte, die der Gemeinsame Bundesausschuss der Öffentlichkeit zur Verfügung stellt. Diese sind so aufbereitet, dass der medizinische Laie prinzipiell in der Lage ist, diese zu durchdringen. Sie sind allerdings aufgrund ihres Informationsumfangs für den Einzelnen nur schwer zu verdichten, um daraus Vergleiche einzelner Krankenhäuser herzuleiten.

Die vorliegende Studie des F.A.Z.-Instituts führt daher die beiden Bewertungsstränge zusammen.

Hierzu wird mit Hilfe der Qualitätsberichte und ergänzenden Daten eine Rangliste derjenigen deutschen Krankenhäuser erstellt, die aus emotionaler und sachlicher Sicht mit ihrem Gesamtangebot glänzen können. Dabei werden sowohl die Patientenbewertungen und die sachlichen Bewertungskriterien in die Ermittlung der Rangfolge eingebracht.

Das Ergebnis ist ein einzigartiger Überblick über „**Deutschlands beste Krankenhäuser**“, dessen Resultat dabei hilft, die Vielzahl der Informationsangebote handhabbar zu machen.

**Die vorliegende Studie des F.A.Z.-Instituts widmet sich der Herausforderung, die sachlichen Kriterien der Qualitätsberichte mit (emotionalen) Patientenbewertungen zusammenzuführen.**



2

## DATENBASIS

# DEUTSCHLANDS BESTE KRANKENHÄUSER

## DATENBASIS: ÜBERBLICK

Für das Zertifikat „Deutschlands beste Krankenhäuser“ greift die ServiceValue auf eine Vielzahl von **Daten von gut 2.300 Krankenhaus-Standorten in Deutschland** zurück und wertet diese systematisch aus.

Datenbasis für die Bewertung sind

- eine Auswertung der aktuellsten verfügbaren **Qualitätsberichte der Krankenhäuser mit Datenbestand 2023**,
- ein Social Media Monitoring
- und ausgewählte Daten des Bundes-Klinik-Atlas.

Damit werden neben den eigentlichen Qualitätsberichten eine Vielzahl von Patientenbewertungen für die Auswertung herangezogen.

Im Ranking werden nur diejenigen Krankenhäuser ausgewiesen, die die **zu den Besten ihrer Klasse** gehören.

Kliniken werden hierzu in Größenklassen eingeteilt.

Lediglich Kliniken mit psychosomatischem oder psychiatrischem Schwerpunkt bzw. Rehabilitationsschwerpunkt bilden separate Klassen.

Zusätzlich zur Bewertung der gesamten Krankenhäuser werden die **Fachabteilungen der Krankenhäuser** ausgewertet.

# DEUTSCHLANDS BESTE KRANKENHÄUSER

## DATENBASIS: QUALITÄTSBERICHTE

Eine wesentliche Quelle stellen die **Qualitätsberichte der Krankenhäuser** dar.

Krankenhäuser sind jedes Jahr dazu verpflichtet, Qualitätsberichte zu veröffentlichen. Die Qualitätsberichte informieren u.a. über

- die Qualifikationen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,
- das Leistungsspektrum des Krankenhauses,
- eine besondere Geräteausstattung,
- medizinisch-pflegerische Angebote oder nicht medizinische Angebote,
- die Qualität in 30 definierten Leistungsbereichen und
- die Häufigkeit von Komplikationen.

Die Qualitätsberichte sind beim Gemeinsamen Bundesausschuss online abrufbar unter:  
<https://www.g-ba-qualitaetsberichte.de/#/>

# DEUTSCHLANDS BESTE KRANKENHÄUSER

DATENBASIS: KLINIKBEWERTUNGEN.DE

## KLINIKBEWERTUNGEN.DE

Die Seite Klinikbewertungen.de sammelt und veröffentlicht anonymisierte Patientenbewertungen zu Krankenhäusern und Kliniken und umfasst somit die Meinungen von Patientinnen und Patienten. Die Bewertungen werden auf Eigeninitiative der Nutzer abgegeben. Das Portal ist laut Eigenauskunft „das erste Bewertungsportal, auf dem es um die Beurteilung von Kliniken aus Patienten-Sicht geht“.

Die Daten wurden durch ein gezieltes Screening im März 2025 abgerufen. Die Daten des Portals basieren dabei teilweise auf der Aggregation mehrjähriger Bewertungen.

Die Qualitätsdimensionen sind im Einzelnen:

- Weiterempfehlung,
- Gesamtzufriedenheit,
- Qualität der Beratung,
- Medizinische Behandlung,
- Verwaltung und Abläufe sowie
- Ausstattung und Gestaltung

Die jeweiligen Werte reichen von ja bzw. nein für die Weiterempfehlung und von einem Stern bis sechs Sterne für die übrigen Kriterien. Je höher der Wert, desto höher ist die Zufriedenheit der Befragten.

Berücksichtigt werden die Ergebnisse des Portals für die Auswertung nur, wenn mindestens 20 Bewertungen für das Krankenhaus vorliegen.

# DEUTSCHLANDS BESTE KRANKENHÄUSER

## DATENBASIS: BUNDES-KLINIK-ATLAS

### BUNDES-KLINIK-ATLAS

Der Bundes-Klinik-Atlas wird seit 2024 vom Bundesministerium für Gesundheit in enger Kooperation mit dem Institut für Qualitätssicherung und Transparenz im Gesundheitswesen (IQTIG) erstellt.

Er soll Patientinnen und Patienten verständliche und transparente Informationen über den Umfang und die Qualität der Versorgung sowie die Personalausstattung in deutschen Krankenhäusern liefern.<sup>1)</sup>

Eine zentrale Information, die Patientinnen und Patienten dem Bundes-Klinik-Atlas entnehmen können, ist der **Pflegepersonalquotient**.

Dieser bezieht die Anzahl der behandelten Fälle, die jeweilige Schwere der Fälle und die Anzahl der Pflegekräfte mit ein.

Zudem bietet das Portal eine Einstufung dieses Wertes in die Kategorien (weit) überdurchschnittlich, mittel und (weit) unterdurchschnittlich.

Diese Informationen liegen aktuell zu gut 1600 Krankenhäusern in Deutschland vor.

Die Daten des Bundes-Klinik-Atlases wurden im März 2025 gecrawlt.

<sup>1)</sup> Quelle: <https://bundes-klinik-atlas.de/ueber-uns/>

# DEUTSCHLANDS BESTE KRANKENHÄUSER

## DATENBASIS: SOCIAL MEDIA MONITORING

### SOCIAL MEDIA MONITORING

Die Datenerhebung und Datenverarbeitung für das Social Media Monitoring erfolgt mehrstufig.

Der erste Schritt ist das sog. Crawling. Zuerst werden von unserem Partner pressrelations sämtliche Texte deutschsprachiger Domains mit nicht eingeschränktem Zugriff (Seiten mit Endung .at/.ch werden ausgeschlossen), welche Suchbegriffe einer umfangreichen Liste enthalten, aus dem Netz geladen und in einer Datenbank erfasst. Damit ist das Quellenset sehr umfangreich.

In der zweiten Stufe werden die gesammelten Texte von unserem Partner Skaylink mittels Verfahren der **Künstlichen Intelligenz (sog. neuronale Netze)** in Textfragmente aufgesplittet und erhalten eine Zuordnung zum erwähnten Krankenhaus, zum besprochenen Thema und zur Tonalität.

Die Zuordnung der Erwähnungen zu den jeweiligen Themen erfolgt mit Hilfe definierter Keywords, Text- und Satzkorpora, welche die Themengebiete breit abbilden.

Die Sentiment-Analyse bewertet die Textfragmente und ordnet sie den Kategorien positiv, neutral oder negativ zu (Tonalität).

Für diese Studie wurden die Nennungen zu zu untersuchenden Krankenhäusern innerhalb des Untersuchungszeitraums vom 01. April 2023 bis 31. März 2025 identifiziert und den Themengebieten Service, Qualität und Weiterempfehlung zugeordnet.

# DEUTSCHLANDS BESTE KRANKENHÄUSER

## DATENBASIS:VERDICHTUNG DER KLINIKLISTE

Insgesamt standen gut 2.300 Qualitätsberichte aus dem Berichtsjahr 2023 zur Verfügung.

Tageskliniken wurden nicht in die Analyse integriert.

Die den Qualitätsberichten entnommenen Kliniken wurden anschließend mit den weiteren Datenquellen zusammengeführt.

Um in die Endauswertung zu gelangen, musste...

- ein Qualitätsbericht des Krankenhauses aus dem aktuellsten Berichtsjahr (2023) vorliegen und
- mindestens eine der zusätzlichen Datenquellen.<sup>1)</sup>

Damit reduziert sich die Liste der für eine Bewertung verfügbaren Krankenhäuser auf gut **1.820 Kliniken**.

<sup>1)</sup> Für die Klinikbewertungen müssen zusätzlich ausreichend viele Urteile vorliegen und im Social Media Monitoring müssen ausreichend viele Textfragmente in den zu untersuchenden Themengebieten vorliegen



# 3

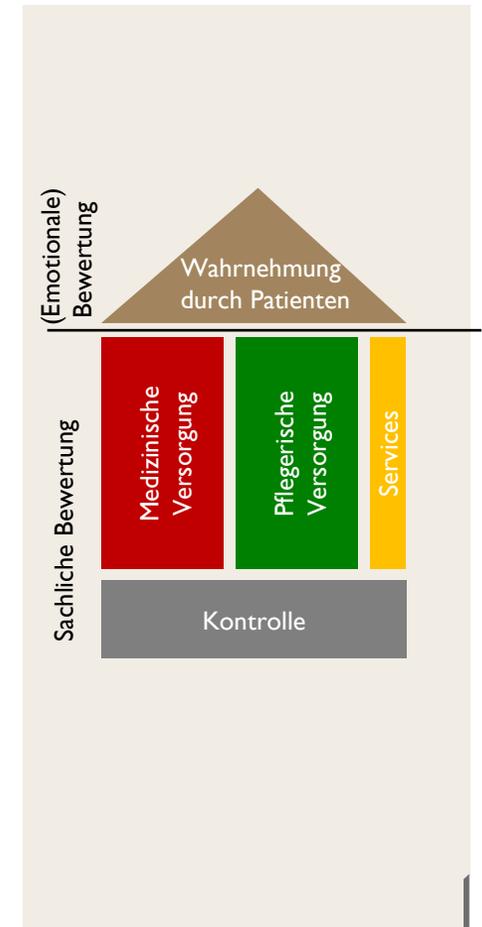
## MODELL

# DEUTSCHLANDS BESTE KRANKENHÄUSER

## MODELL: ÜBERBLICK

Die Auswertung erfolgt mit Blick auf das Krankenhaus insgesamt. Das Berechnungsmodell basiert auf folgenden Säulen:

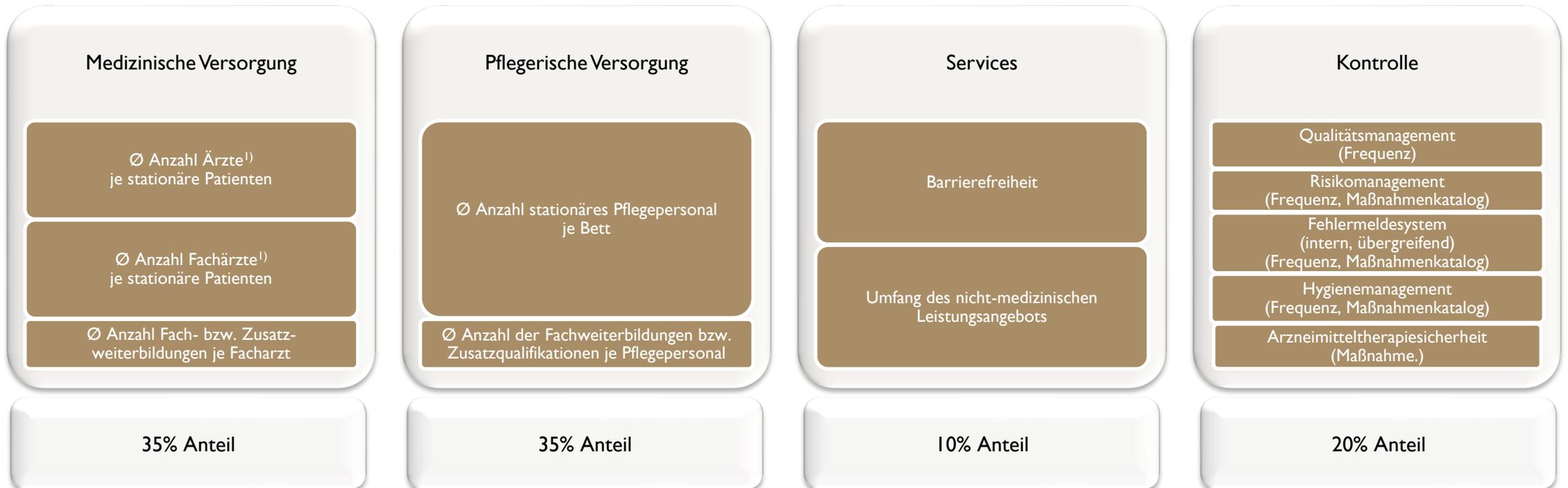
Wahrnehmung durch Patienten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zufriedenheits-Index (Weiterempfehlungsrate, Bewertungen)</li> <li>Social Media Monitoring</li> </ul>
Medizinische Versorgung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ärzte-Schlüssel (Personalbesetzung)</li> <li>Anteil Fachärzte pro Patient</li> <li>Ärztliche Fachexpertise: Fachweiterbildungen bzw. Zusatz-Weiterbildungen</li> </ul>
Pflegerische Versorgung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pflegepersonal-Schlüssel (Personalbesetzung)</li> <li>Pflegepersonalquotient</li> <li>Pflegerische Fachexpertise: Fachweiterbildungen/akad.Abschlüsse bzw. Zusatzqualifikationen</li> </ul>
Services	<ul style="list-style-type: none"> <li>Umfang des nicht-medizinischen Leistungsangebots</li> <li>Berücksichtigte Aspekte der Barrierefreiheit</li> </ul>
Kontrolle	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualitätsmanagement (Frequenz)</li> <li>Risikomanagement (Frequenz, Maßnahmenkatalog)</li> <li>Internes und übergreifendes Fehlermeldesystem (Frequenz, Maßnahmenkatalog)</li> <li>Hygienemanagement (Frequenz, Maßnahmenkatalog)</li> <li>Arzneimitteltherapiesicherheit (Maßnahmenkatalog)</li> </ul>



# DEUTSCHLANDS BESTE KRANKENHÄUSER

## MODELL: SACHLICHE BEWERTUNG

Für die Gewichtung der Hauptkriterien im Punktwert „**Sachliche Bewertung**“ wurde folgendes Schema verwendet:



1) ohne Belegärzte

# DEUTSCHLANDS BESTE KRANKENHÄUSER

## MODELL: SACHLICHE BEWERTUNG

Aus den Qualitätsberichten wurden die folgenden Kennzahlen entweder direkt entnommen oder in einem zweiten Schritt errechnet:

### 1. Bewertungsfeld „**Medizinische Versorgung**“

- Ø Anzahl Ärzte<sup>1)</sup> je (vollstationärer und teilstationärer) Fallzahl
- Ø Anzahl Fachärzte<sup>1)</sup> je (vollstationäre und teilstationäre) Fallzahl
- Ø Anzahl der Fach- bzw. Zusatzweiterbildungen je Facharzt

Der Ärzte- bzw. Fachärzteschlüssel geht mit einer jeweils 40-prozentigen Gewichtung in das Bewertungsfeld „Medizinische Versorgung“ ein, die durchschnittliche Anzahl an fachlicher Weiterbildung je Facharzt mit einer 20-prozentigen Gewichtung.

### 2. Bewertungsfeld „**Pflegerische Versorgung**“

- Ø Anzahl des stationären Pflegepersonals je Bett
- Ø Anzahl der Fachweiterbildungen/akad.Abschlüsse bzw. Zusatzqualifikationen je Pfleger (gesamt)

Die Gewichtung der beiden Kriterien erfolgt im Schlüssel 80:20.

1) ohne Belegärzte

# DEUTSCHLANDS BESTE KRANKENHÄUSER

## MODELL: SACHLICHE BEWERTUNG

### 3. Bewertungsfeld „**Services**“

- Anzahl der angebotenen Aspekte der Barrierefreiheit
- Umfang des nicht-medizinischen Leistungsangebots

Beide Kriterien werden gleich gewichtet.

### 4. Bewertungsfeld „**Kontrolle**“

- Tagungsfrequenz des Qualitätsmanagements
- Tagungsfrequenz und Umfang des Maßnahmenkatalogs im Bereich Risikomanagement
- Tagungsfrequenz und Umfang des Maßnahmenkatalogs im Bereich internes und übergreifendes Fehlermeldesystem
- Tagungsfrequenz und Umfang des Maßnahmenkatalogs im Bereich Hygienemanagement
- Umfang des Maßnahmenkatalogs im Bereich Arzneimitteltherapiesicherheit

Alle fünf Kriterien werden gleich gewichtet.

# DEUTSCHLANDS BESTE KRANKENHÄUSER

## MODELL: SACHLICHE BEWERTUNG

Pro Dimension wurde mit entsprechender Gewichtung der Einzelaspekte ein Mittelwert gebildet. Das Resultat wurde dann zum höchst erreichten Ergebnis in dem jeweiligen Bewertungsfeld normiert, d.h. der beste Wert erhält 100 Punkte und alle weiteren Ergebnisse werden als Prozent dieses Wertes errechnet. Für die medizinische und pflegerische Versorgung wurde die Normierung auf die jeweilige Größenklasse des Hauses<sup>1)</sup> bezogen.

Anschließend wurden die vier Werte mit der entsprechenden Gewichtung summiert, so dass

- die medizinische und pflegerische Versorgung je mit einem Gewicht von 35 Prozent
- die Kontrolle mit einem Gewicht von 20 Prozent und
- der Service mit einem Gewicht von zehn Prozent

in den Punktwert „sachliche Bewertung“ eingeht.

Dieser Punktwert geht zu **50 Prozent** in die Gesamtbewertung ein.

1) ohne Belegärzte

# DEUTSCHLANDS BESTE KRANKENHÄUSER

## MODELL: EMOTIONALE BEWERTUNG

Die Daten aus dem abgerufenen Portal Klinikbewertungen.de werden zu der Bewertungsdimension „**Emotionale Bewertung**“ zusammengeführt, die im Endergebnis 25 Prozent der gesamten Klinikbewertung darstellt.

Die einzelnen Qualitätsdimensionen des Portals werden zu vier Hauptkriterien verdichtet. Diese sind im Einzelnen:

- Weiterempfehlung / Gesamtzufriedenheit
- Qualität der Beratung / Medizinische Behandlung
- Veralterung und Abläufe
- Ausstattung und Gestaltung

Besteht ein Hauptkriterium aus zwei Bewertungen, so wird der Gesamtwert als Mittelwert der Einzelbewertungen berechnet.

Alle vier Hauptkriterien gehen zu jeweils einem Viertel in die "Emotionale Bewertung" ein

**Die Dimension „Emotionale Bewertung“ stellt im Endergebnis 25 Prozent der Klinikbewertung dar.**

# DEUTSCHLANDS BESTE KRANKENHÄUSER

## MODELL: ZUSÄTZLICHE BEWERTUNGEN

Zusätzlich zu der "Emotionalen Bewertung" und der "Sachlichen Bewertung", werden Informationen des Bundes-Klinik-Atlas und des Social Media Monitorings herangezogen.

Der im Jahr 2024 erstmals erschienene **Bundes-Klinik-Atlas** des Bundesministeriums für Gesundheit weist u.a. den Pflegepersonalquotienten und dessen qualitative Einstufung aus. Diese Informationen werden verwendet, um die pflegerische Versorgung zu bewerten. Der daraus berechnete Pflegeversorgungsschlüssel geht zu **12,5 Prozent** in die Gesamtbewertung ein.

Die **Social Media Monitoring** zu den Themengebieten Service, Qualität und Weiterempfehlung werden zu den Krankenhäusern abgerufen und ausgewertet.

Zu jedem Themengebiet wird der Tonalitätssaldo berechnet, der angibt, ob die Kommunikation im deutschsprachigen Teil des World Wide Web zum jeweiligen Krankenhaus zu diesem Thema eher positiv, neutral oder eher negativ geprägt ist.

Für die Gesamtbewertung des Social Media Monitorings werden die Tonalitätssaldi der Themengebiete Service, Qualität und Weiterempfehlung gemittelt.

Das beste Krankenhaus einer Klasse bildet den Benchmark und erhält 100 Punkte. Alle weiteren Krankenhäuser der gleichen Klasse werden anhand des Benchmarks zwischen 0 und 100 normiert.

Der Punktwert des Social Media Monitorings geht zu 12,5 Prozent in die Gesamtbewertung ein.

# DEUTSCHLANDS BESTE KRANKENHÄUSER

## MODELL: GESAMTWERT

Der **Gesamtwert der Klinikbewertungen** ist der gewichtete Mittelwert aus den zuvor genannten Teilbewertungen (sachliche Bewertungen, emotionale Bewertungen, Bundes-Klinik-Atlas und Social Media Monitoring).

Die Krankenhäuser werden in acht Klassen eingeteilt - den sechs Größenklassen und die zwei zusätzlichen Klassen für Rehabilitationszentren und Fachkliniken für Psychiatrie, Psychosomatik und Psychotherapie.

Der Gesamtwert der Klinikbewertungen wird anschließend je nach Klasse des Krankenhauses normiert, d.h. das Krankenhaus mit der höchsten Punktzahl je Klasse erhält den Wert 100 und alle anderen Werte werden anteilig darauf umgerechnet. Der Punktwert lässt sich damit als „Prozent vom Besten“ lesen.

Eine Auszeichnung wird an das beste Drittel der Krankenhäuser einer Klasse vergeben.

### Größenklassen

Weniger als 50 Betten

50 bis unter 150 Betten

150 bis unter 300 Betten

300 bis unter 500 Betten

500 bis unter 800 Betten

800 Betten und mehr

Rehabilitationszentren

Fachkliniken für  
Psychiatrie,  
Psychosomatik und  
Psychotherapie

# DEUTSCHLANDS BESTE KRANKENHÄUSER

## AUSWERTUNG DER FACHABTEILUNGEN

Die **Einordnung der Krankenhaus-Fachabteilungen** in die Fachbereiche basiert sowohl auf dem von den Krankenhäusern in den Qualitätsberichten angegebenen Fachabteilungsschlüssel als auch auf der spezifischen Abteilungsbezeichnung.

Wenn in Einzelfällen die Bezeichnung der Abteilung nicht mit dem Fachabteilungsschlüssel übereinstimmt, wird die jeweilige Fachabteilung dem Namen nach einem der Fachbereiche zugeordnet.

Eine **Zusammenfassung der Fachabteilungen** erfolgt in der Regel auf Basis der ersten beiden Ziffern des vierstelligen Fachabteilungsschlüssels. Sind aus den beiden letzten Ziffern **Spezialisierungen oder Schwerpunkte der Fachabteilung** erkennbar, kann eine **Umgruppierung** erfolgen. Diese ist in der Tabelle auf der vorherigen Seite entsprechend ausgewiesen (z.B. Innere Medizin/Schwerpunkt Kardiologie ⇨ Einordnung unter Kardiologie).

Kliniken können in **mehreren Fachabteilungen ausgezeichnet** werden.

# DEUTSCHLANDS BESTE KRANKENHÄUSER

## AUSWERTUNG DER FACHABTEILUNGEN

Die **Methodik** der Auswertung von Deutschlands besten Fachbereichen in Kliniken ist grundsätzlich analog zum Vorgehen bei „Deutschlands beste Krankenhäuser“.

Als **Datenbasis** wird, wo sinnvoll und vorhanden, auf fachabteilungsspezifische Werte zugegriffen, mit folgenden Ausnahmen:

- Eine Ausnahme bildet die Berechnung der pflegerischen Versorgung in den Fachabteilungen. Da in den Qualitätsberichten keine abteilungsspezifischen Bettenzahlen ausgewiesen werden, wird ersatzweise die stationäre Fallzahl zur Berechnung des Pflegeschlüssels verwendet.
- In den Bewertungsfelder Service und Kontrolle werden die Angaben zum gesamten Krankenhaus verwendet.
- Die emotionale Bewertung liegt auf den Bewertungsportalen entweder gar nicht oder häufig nur in zu geringen Fallzahlen abteilungsspezifisch vor. Daher werden die Bewertungen des gesamten Krankenhauses verwendet.

In den **Berechnungen** erfolgt die Normierung der Ergebnisse je nach Fachbereich (und nicht nach (Größen-)klasse des Krankenhauses).

Um in die **Endauswertung** zu gelangen, müssen neben den allgemeinen Vorgaben<sup>1)</sup> für die Krankenhäuser mindestens 100 vollstationäre Fälle im jeweiligen Fachbereich ausgewiesen worden sein.

Eine Auszeichnung wird an das beste Drittel aller ausgewerteten Fachabteilungen vergeben.

1) Vorhandensein des aktuellsten Qualitätsberichts, Bewertungen der Klinik in ausreichender Fallzahl in mindestens einem der beiden Portale



4

## KONTAKT

# DEUTSCHLANDS BESTE KRANKENHÄUSER

## KURZPORTRAIT SERVICEVALUE

### Marktforschung

Wir liefern umsetzungsorientierte Ergebnisse aus Kunden- und Mitarbeiterbefragungen sowie aus Marktanalysen und Marktpotenzialschätzungen. Auf Ihr Anliegen passgenau zugeschnittene Erhebungsverfahren sowie optimale Stichprobenumfänge erhöhen die Effizienz und schaffen zugleich ökonomische Entlastung für ansetzende Follow-Up-Prozesse.

### Beratung

Erklärtes Ziel unserer Beratungstätigkeit ist die nachhaltige Steigerung des Unternehmenswertes durch optimale Gestaltung von Stakeholderbeziehungen. Wir unterstützen Sie in der Findung und Umsetzung ganzheitlicher Servicestrategien.

### Personal- und Organisationsentwicklung

Der Erfolg eines Unternehmens ist im großen Maß abhängig von seiner Führungskultur und dem Engagement und der Bindung der Mitarbeiter. ServiceValue unterstützt Sie bei der Analyse von Potenzialen und Handlungsfeldern. Darüber hinaus begleiten wir Sie bei Veränderungsprozessen und der Entwicklung einer mitarbeiter- und serviceorientierten Führungskultur.



# DEUTSCHLANDS BESTE KRANKENHÄUSER

## KONTAKT

### Herausgeber der Studie

#### **ServiceValue GmbH**

Dürener Straße 34I  
50935 Köln

Fon: +49 221 67 78 67 61  
Fax: +49 221 67 78 67 99

E-Mail: [Info@ServiceValue.de](mailto:Info@ServiceValue.de)

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

### Wissenschaftspartner

#### **IMWF GmbH**

### Medienpartner

#### **F.A.Z. Institut für Management-, Markt- und Medieninformationen GmbH**

Pariser Straße I  
60489 Frankfurt am Main

Fon: +49 69 75 91 11 33  
Fax: +49 69 75 91 80 11 33

E-Mail: [Info@faz-institut.de](mailto:Info@faz-institut.de)

[www.faz-institut.de](http://www.faz-institut.de)