

Aus der marktdialog-Studie: ...

- AUSZUG -

Die Textilreinigung in Pflegeeinrichtungen

Eine überregionale Erhebung

Inhalt:

Konzeption und Realisierung der Erhebung

1. Verwendete Verfahren zur Textilreinigung
- 1.1 Verfahren und Rahmenbedingungen
2. Zufriedenheitsquoten mit externen Dienstleistern
3. Technische Ausstattung der Einrichtungen mit eigener Wäscherei
4. Änderungs- und Investitionsneigung
5. Entscheidungskompetenzen vor Ort
6. Kommunikationskanäle im Vergleich
7. Allgemeine Geschäftsentwicklung Lieferanten, Prognose für 2013

Anhang: **Detailergebnisse**

Über marktdialog

Umfang: 149 Seiten (DIN A4)

Zielsetzung:

Ziel der Erhebung ist es, die aktuellen Konzepte zur Textilreinigung abzubilden und Veränderungstendenzen zu erkennen.

Konzeption und Realisierung:

Grundgesamtheit: Repräsentative Auswahl aktiver Einrichtungen der stationären Dauerpflege. Grundlage der Erhebung bis Teil 5 ist die Befragung von 90 repräsentativen Pflegeeinrichtungen aus 4 Bundesländern (Saarland, Mecklenburg-Vorpommern, Hamburg und Bremen), die den Gesamtmarkt nach folgenden Bezugsgrößen spiegeln:

- Regionale Verteilung
- Betreiberausrichtung
- Bettenkapazität

Grundlage der Lieferantenbefragung (Teil 6) ist eine Zufallsbefragung von 85 Lieferanten (Personenkreis: Geschäftsführer und Marketingverantwortliche) aus verschiedenen Branchen (Hersteller hauswirtschaftlicher Geräte, Anbieter von Pflegeprodukten, Software, Wäschereien etc.).

Befragter Personenkreis: Einrichtungs-, Hauswirtschaftsleitungen von Einrichtungen der stationären Dauerpflege (Teil 1-5)

Erhebungszeitraum: Juli-November 2012

Projektleitung: Peter Wehner (peter.wehner@marktdialog.com)

Hinweis: Die Erhebung kann innerhalb des bestellenden Unternehmens frei verwendet werden, die Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet. Details siehe AGB (auf www.marktdialog.com).

Erläuterung der Anmerkungen:

*) Angaben gerundet in Prozent

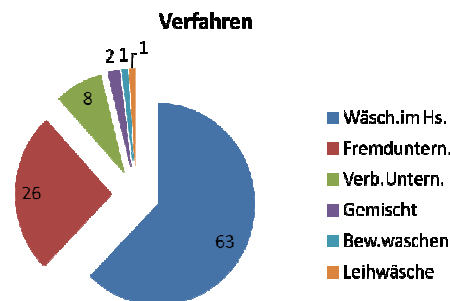
**) Regionale Verteilung: L(and) bis 20.000 Einwohner; S(tadt) bis 100.000 und G(roßstadt) über 100.000 Ew.

***) Betreiberkategorien: Kirchlich (bspw. Diakonie, Caritas), Sozial (bspw. DRK,AWO), Kommunal ; Privat klein: bis 5 Einrichtungen, mittel 6-10; groß über 10 Einrichtungen bundesweit

****) Verbundene Unternehmen: Betreiberzugehörige Schwester- oder Tochtergesellschaft

1. Verwendete Verfahren zur Textilreinigung

Verfahren	Angabe in Prozent *)
Eigene Wäscherei im Haus	: 63 %
Externes Fremdunternehmen	: 26 %
Externes verbundenes Unternehmen ****)	: 8 %
Gemischt (Waschen im Haus und Fremdunternehmen)	: 2 %
Bewohner waschen selbst	: 1 %
Leihwäsche	: 1 %



1.1. Verfahren und Rahmenbedingungen

Verfahren nach Bettenkapazität: *)

Kapazität	Wä. im Hs.	Ext.Fremdunt.	Verb.Unt.	Gem.	Bew.W.	Leihw.
< 50 Betten	: 46	38	4	8	4	1
50-100 Betten	: 65	26	8	-	1	-
101-200 Betten	: 66	21	8	5	-	-
> 200 Betten	: 29	-	71	-	-	-

(Hervorhebung: Favorisiertes Verfahren je Kapazitätskategorie).

Verfahren nach Betreiberkategorie: *)

Betreiberkateg.***)	Im Hs.	Ext.Fremdunt.	Verb.Unt.	Gem.	Bew.	Leihw.
Kirchlich	50	38	10	2	-	-
Sozial	100	-	-	-	-	-
Kommunal	37	58	5	-	-	-
Privat klein (<5)	100	-	-	-	-	1
Privat mittel (>5<10)	100	-	-	-	-	-
Privat groß (>10)	78	15	4	1	1	-

(Hervorhebung: Favorisiertes Verfahren je Betreiberkategorie).

Durchschnittliche Waschmengen pro Tag je Pflegeplatz: (ohne Berücksichtigung der Belegung)

Im Haus gewaschen	:	1,48 kg
Außer Haus gewaschen	:	1,09 kg

2. Zufriedenheitsquoten mit externen Wäschereidienstleistern: (In Schulnoten)

Durchschnittsnote verbundene Unternehmen	:	2,4
Durchschnittsnote Fremdunternehmen	:	2,6

Durchschnittsnoten im Einzelnen: (gerundet)

Admiral GmbH	:	
ASB Service- u. Dienstleistung	:	
Berendsen	:	
Boco	:	
CWS-Boco Leihwäsche	:	
Fa. Frauenlob	:	
Firma Kessler	:	
Fliegel Wäschereiservice	:	
Frische Wäsche	:	
Großwäscherei Paul Duncker	:	
Haake-Textilpflege	:	
haber Textile Dienste	:	
Kessler	:	
Krankenhaus Groß-Sand	:	
Kron	:	
Kutscher	:	
Martens	:	
Nomis	:	
Ostseeland-Werkstatt	:	
Promint	:	
Puschendorf	:	
Rein Weiss	:	
Rotenburger Werke	:	
Saalfelder Wäscherei	:	
Sanaatex	:	
Sitex	:	
Textilservice Stralsund	:	
Umla Wäscherei	:	
V.I.B. Textilservice Ensdorf	:	
Wäscherei Grunzel	:	
Wäscherei Kutscher	:	
Wäscherei Max Stich	:	

- Detailergebnisse siehe Komplettausgabe -

3. Technische Ausstattung und Bewertung (Nur „Wäscherei im Haus vorhanden“ *) :

Waschmaschine	: 100 %
Trockner	: 100 %
Mangel	: 22 %
Finisher	: 13 %
Bügeltisch	: 35 %

Zufriedenheitsquoten mit Geräten der Hersteller: (In Schulnoten)

<u>Geräteart</u>	<u>Durchschn. Note</u>	<u>Beste Bewertung</u>	<u>Größte Verbreitung</u>
Waschmaschine		Miele	Miele
Trockner		Electrolux	Miele
Mangel		Electrolux	Miele
Finisher		Electrolux, Miele	Miele
Bügeltisch		Tefal, Kärcher	Tefal

Durchschnittsnoten im Einzelnen: (gerundet in Schulnoten)

<u>Hersteller</u>	<u>Waschm.</u>	<u>Trockner</u>	<u>Mangel</u>	<u>Finisher</u>	<u>Bü-</u>	<u>tisch</u>
Bosch						
Electrolux						
Kärcher						
LG Electronics						
Miele						
Primus						
Schneidereit						
Siemens						
Tefal						
Veit						
Whirlpool						

- Detailergebnisse siehe Komplettausgabe -

Hinweis:

Die oben genannten Bewertungen sind aktuelle Momentaufnahmen, daher für eine allgemeingültige Qualitätsaussage ungeeignet. Hier eingeflossene unterdurchschnittliche Bewertungen gehen häufig auf die langjährige Verwendung der Geräte (teilweise über 15 Jahre gewerblichen Dauereinsatzes) zurück und sprechen daher eher für die Produktqualität.

4. Änderungs- und Investitionsneigung *) :

Änderungsneigung :

Frage an Pflegeeinrichtung: Plant ihre Einrichtung bis einschließlich 2013 wesentliche Strukturveränderungen an der bestehenden Wäschereikonzeption (bspw. Outsourcing, Rückverlagerung, Lieferantenwechsel) ?

Ja / Noch nicht entschieden	:	13 %
Nein	:	82 %
Unbekannt/ Entscheidung der Zentrale	:	5 %

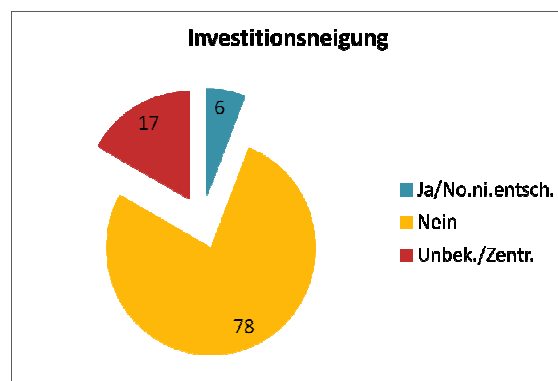
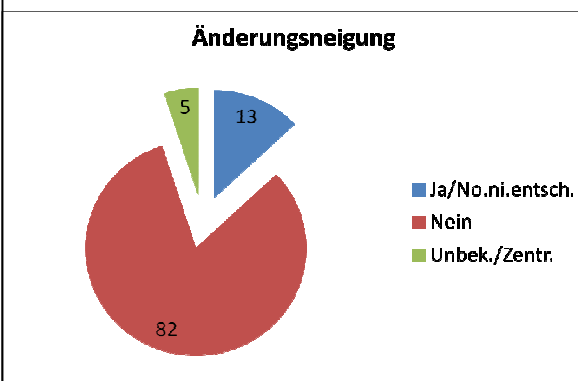
Mindestens jede zehnte Pflegeeinrichtung erwägt demnächst eine Änderung der bestehenden Wäschereikonzeption.

Investitionsneigung :

Frage: Sind in ihrer Einrichtung bis einschließlich 2013 wesentliche Investitionen in die Wäschereitechnik geplant ?

Ja / Noch nicht entschieden	:	6 %
Nein	:	78 %
Unbekannt/ Entscheidung der Zentrale	:	17 %

Mindestens jede zwanzigste Pflegeeinrichtung erwägt demnächst wesentliche Investitionen in die Wäschereitechnik.



*) Angaben gerundet in Prozent

6. Kommunikationskanäle

Frage an Pflegeeinrichtung:

Wenn es um Informationen für neue hauswirtschaftliche Produkte oder Angebote geht, welche Informationskanäle sind Ihnen persönlich wie wichtig ?

Antwortauswahl:

eMails inkl. Newsletter
 Postzusendungen
 Print-Anzeigen
 Fachmessen
 Besuche von Außendienst-Mitarbeitern
 Internetrecherche
 Empfehlungen aus beruflichem Umfeld
 Telefonisch angetragene Angebote
 Andere

Wertungsauswahl / Antwortübersicht:

(n= 85, Angaben gerundet in %. An 100 fehlende Prozent: keine Angabe des/der Interviewten).

Bedeutung von Kommunikationskanälen aus Sicht der Pflegeeinrichtung:

Kanal	Sehr wichtig	Wichtig	Durch.wichtig	Weniger wichtig	Unwichtig
email/NL	19	24	9	24	21
Brief	13	35	21	12	18
Anzeigen	8	16	22	25	22
Empf.Umfeld	31	38	8	4	8
Messen	17	40	11	12	20
AD-Mitarb.	16	24	19	20	16
Internet	22	48	9	7	9
Telefon	4	20	6	40	27
Andere	5				

Interviewfrage an Lieferanten:

Welche Kommunikationskanäle halten Sie für wie wichtig, wenn es um die Kundengewinnung unter Pflegeeinrichtungen geht ?

Kanalauswahl:

eMails inkl. Newsletter
 Postsendungen
 Print-Anzeigen
 Fachmessen
 Außendienst
 Internetkommunikation
 Empfehlungsmarketing
 Telefonmarketing

Wertungsauswahl/Antwortübersicht:

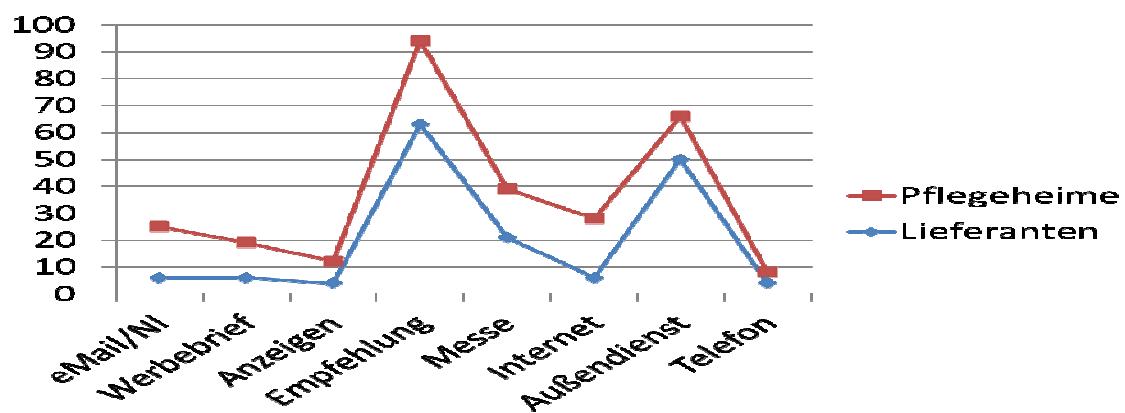
(n= 48,Angaben gerundet in %. An 100 fehlende Prozent: keine Angabe).

Bedeutung von Kommunikationskanälen aus Lieferantensicht:

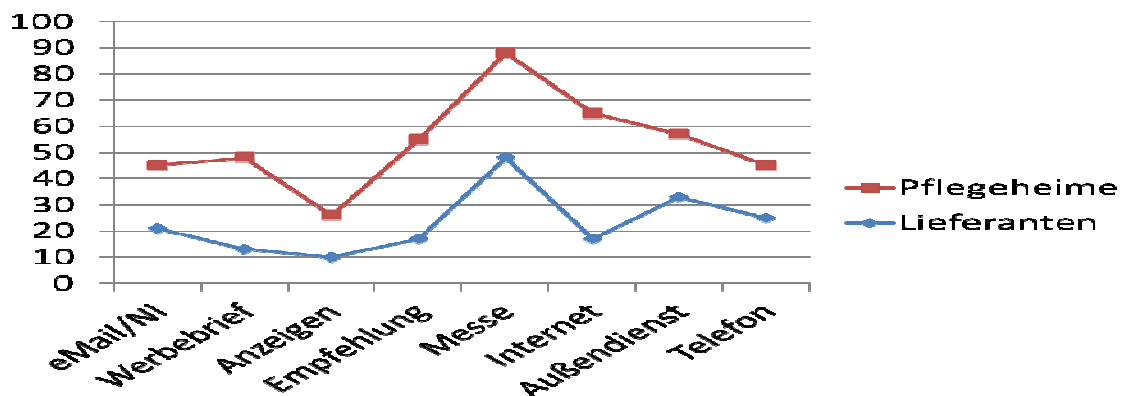
Kanal	Sehr wichtig	Wichtig	Durch.wichtig	Weniger wichtig	Unwichtig
eMail/NI	6	21	17	10	10
Brief	6	13	25	13	13
Anzeige	4	10	13	19	15
Empfehlung	63	17	4	2	2
Messe	21	48	21	6	4
Internet	6	17	15	23	17
Außendienst	50	33	6	5	4
Telefon	4	25	8	17	25

Kommunikationskanäle
(Angaben gerundet in %)

Antwort: „Sehr wichtig“



Antwort: „Wichtig“



7. Allgemeine Geschäftsentwicklung Lieferanten, Prognose 2013

(Angaben gerundet in %)

Frage an Lieferanten:

Welche wirtschaftliche Bedeutung haben stationäre Pflegeeinrichtungen als Kundengruppe für ihr Unternehmen ?

Antwortauswahl: Ergebnis in %

Sehr hohe Bedeutung	36
Hohe Bedeutung	34
Nicht so hohe Bedeutung	24
Unbedeutend	6

Frage an Lieferanten:

Wie entwickelte sich der Absatz ihrer Produkte oder Dienstleistungen 2012 im Vergleich zum Vorjahr ?

Antwortauswahl: Ergebnis in %

Stark wachsend	10
Wachsend	45
Stagnierend	24
Rückläufig	5
Stark rückläufig	4
Kein Vergleich möglich	12

Frage an Lieferanten:

Mit welcher Entwicklung rechnen Sie 2013 ?

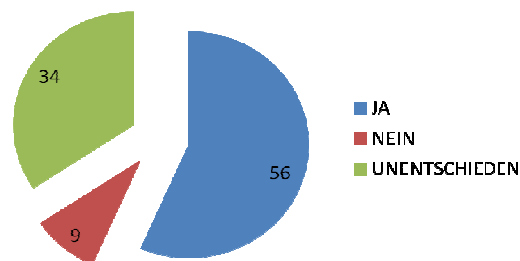
Antwortauswahl:	Ergebnis in %
Stark wachsend	12
Wachsend	68
Stagnierend	15
Rückläufig	5
Stark rückläufig	0

80 % aller befragten Lieferanten gehen 2013 von wachsendem Umsatz mit Pflegeeinrichtungen aus.

Frage an Lieferanten:

Beabsichtigt ihr Unternehmen, unter stationären Pflegeeinrichtungen künftig verstärkt Neukunden zu akquirieren ?

Antwortauswahl:	Ergebnis in %
Ja	56
Nein	9
Noch nicht entschieden	34



9 von 10 befragten Lieferanten werden künftig verstärkt Pflegeeinrichtungen akquirieren oder denken darüber nach.



agentur für vertrieb und marketing

peter wehner UG (haftungsbeschränkt)

leipziger str. 30

d-63450 hanau

telefon: +49 (0) 6181 / 6 18 22 97

telefax: +49 (0) 6181 / 6 18 22 98

e-post : willkommen@marktdialog.com

internet: marktdialog.com

Über uns

Neue Kunden zu finden und bestehende Kunden zu binden setzt Informationen voraus. Informationen über den Bedarf und über die Rahmenbedingungen, denen (potentielle) Kunden unterworfen sind. Unser Angebot ist dem Ziel gewidmet, diese Informationen über das von uns bearbeitete Marktsegment zu liefern.

Wir verstehen uns daher als Informationsdienstleister für Unternehmen, zu deren Zielgruppe Einrichtungen der stationären Dauerpflege gehören. Als solcher erfassen wir kontinuierlich marktrelevante Informationen zu jeder stationären Pflegeeinrichtung und deren Umfeld. Den Hauptanteil unserer Daten stellen die Senioreneinrichtungen. Grundsätzlich erfassen wir jedoch alle Einrichtungen mit mindestens 10 stationären Pflegeplätzen.

Wir verfügen über ein eigens hierfür von uns entwickeltes Datenbanksystem, das es ermöglicht, Informationen zu verknüpfen und auszuwerten. Derzeit liegen uns Daten zu folgenden Themenschwerpunkten vor:

Strukturen: Sukzessive erfassen wir alle Pflegeeinrichtungen nach Bundesländern, Daten der jeweiligen Betreiber. Derzeit haben wir rund 50 % des Gesamtmarktes erfasst.

Hauswirtschaft: Hier erfassen wir vor allem Daten in den Bereichen Gemeinschaftsverpflegung, Textilreinigung, Facilitymanagement (inkl. Gebäudereinigung).

Pflege: Unter diesem Schwerpunkt erfassen wir Daten zum Pflegebedarf außerhalb des medizinischen Bereiches.

Administration: Hierunter subsummieren wir Daten zum Verwaltungsbereich, von der Software bis zur Sachversicherung.

Entscheider: Wir erfassen zwei Kategorien: Vor-Ort- und zentralseitige Entscheider, einschließlich Entscheidungskompetenzen

Immobilie: Hierzu zählen die Besitzverhältnisse der jeweiligen Einrichtung sowie Besitz und Pacht Daten, bei Neubauten auch Bauträger und Vertreiber (insbesondere bei Seniorenwohnungen).

Unsere Daten werden erhoben durch Recherche sowie telefonisch- oder internetgestützte Befragungen und werden regelmäßig aktualisiert.

Die Auswertung unserer Daten erfolgt durch unsere eigenen Publikationen sowie exklusiven individuellen Auswertungen nach Maßgabe unserer Kunden.

Für Rückfragen und Preisankünften stehen wir unter der eMailadresse: willkommen@marktdialog.com gerne zur Verfügung.



Bestellformular: „Textilreinigung in Pflegeeinrichtungen“

Hiermit bestelle ich verbindlich die Erhebung „Die Textilreinigung Pflegeeinrichtungen“ inklusive der erfassten Detaildaten (Stand 2.Halbjahr 2012, Umfang 105 Seiten).

Die Erhebung der Detaildaten führen wir kontinuierlich fort. Bei Bezug der Aktualisierungen erhalte ich 6 Monate lang alle im laufenden Monat neu erfassten Detaildaten .

Es gelten unsere [AGB](#).

Zutreffendes bitte ankreuzen:

Ja, ich bestelle die Gesamtausgabe (Stand 2.Halbjahr 2012) zum Preis von € 125.-

Ja, ich bestelle die Gesamtausgabe, zusätzlich 6 monatliche Aktualisierungen aller neu erfassten Textil-Daten zum Vorzugspreis von gesamt € 305.- (mindestens 20 neue Datensätze pro Monat). Der Bezug endet automatisch nach 7 Lieferungen.

- Alle Preise zzgl. MWSt. -

Lieferinformation:

Ihre Bestellung wird in der Regel innerhalb von 2 Arbeitstagen ausgeführt. Das/die bestellte/n Dokument/e wird/werden gewöhnlich im pdf-Format über unsere Webseite (im Kundenbereich) ausgeliefert. Die Zugangsdaten werden zusammen mit unserer Auftragsbestätigung/Rechnung übermittelt. Die Aktualisierungsdaten werden in der letzten Woche des jeweiligen Folgemonats eingestellt.

Absender :

Firma:

Zuständig:

Strasse/Nr.:

PLZ / Ort:

Festnetz-Tel.Nr.:
(bitte mit Vorwahl)

eMail:

Firmen-Website
(www.)

Notiz:

Bitte per Fax senden an :

+49 (0) 6181 / 6 18 22 98

oder per eMail an :

willkommen@marktdialog.com