

## Presseinformation

# DISQ-Servicestudie 2025: KWA unter den besten Seniorenresidenzen Deutschlands

*Unterhaching, 9. Oktober 2025* – Kuratorium Wohnen im Alter (KWA) zählt zu den Spitzenanbietern von Seniorenresidenzen in Deutschland. In der aktuellen Servicestudie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) erreichte KWA mit 78,9 von 100 Punkten den 3. Platz unter acht bundesweit tätigen Seniorenresidenz-Ketten. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Unterhaching verbesserte sich damit noch einmal deutlich gegenüber den Vorjahren (2023: Platz 4, 2021: Platz 5). KWA bewegt sich somit klar über dem Branchenmittelwert von aktuell 74,9 Punkten.

Besonders positiv bewerteten die Tester die empathische und kompetente Beratung vor Ort (87,2 Punkte und somit Bewertung „sehr gut“) sowie die individuelle Betreuung und die hochwertige Ausstattung. Hohe Bewertungen erzielten im Speziellen die Wohnungen (mit 95,5 Punkten ebenfalls als „sehr gut“ eingestuft) ebenso wie die Gastronomie- und Einkaufsmöglichkeiten (89,3 Punkte). Auch im Bereich Online-Services konnte KWA überzeugen: Dank der neuen Website belegte das Unternehmen hier den 2. Rang (2021 noch Platz 6).

„Das Ergebnis bestätigt, dass unser KWA-Wertekanon – dazu zählen Freude, Beständigkeit und Sicherheit – für Interessenten ebenso spürbar ist wie für unsere Bewohner“, erklärt KWA-Vorstand Dr. Johannes Rückert. „Besonders freut mich die sehr gute Bewertung unserer Beratungsgespräche vor Ort. Sie zeigt, wie wichtig persönliche Zuwendung und eine der individuellen Lebenssituation angepasste Begleitung ist. Gleichzeitig setzen wir mit Nachhaltigkeit und einem modernen Online-Auftritt wichtige Impulse für die Zukunft.“ Bettina Reindl, Leitung Marketing und Kundenkommunikation, ergänzt: „Das sehr gute Ergebnis verdanken wir vor allem dem Engagement unserer Mitarbeitenden. Dieses Fundament möchten wir nutzen, um unseren Service kontinuierlich für unsere Bewohner weiterzuentwickeln.“

Das DISQ untersuchte von April bis Juni 2025 acht überregional tätige Anbieter mit mindestens zehn Häusern und einheitlichem Markenauftritt. In die Analyse flossen insgesamt mehr als 200 angekündigte und verdeckte Servicekontakte ein, darunter 40 Beratungsgespräche vor Ort, 40 Telefonkontakte sowie 40 E-Mail-Anfragen. Bewertet wurden Servicequalität (mit 70 Prozent Gewichtung) und Ausstattung (30 Prozent).

Das Fazit der Studie: Seniorenresidenzen bieten in Deutschland eine hohe Lebensqualität im Alter – durch ein stimmiges Gesamtpaket aus Service, Ausstattung und kompetenter Beratung. KWA sieht sich durch die erneut starke Platzierung bestärkt, auch künftig konsequent an der Servicequalität zu arbeiten. So sollen bis zur nächsten DISQ-Studie 2027 die Optimierung der telefonischen Beratung und der E-Mail-Kommunikation in den Fokus genommen werden.

Weitere Informationen unter:

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

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

**KWA Kuratorium Wohnen im Alter** ist ein gemeinnütziges Sozialunternehmen. 1966 gegründet, betreibt KWA 14 Premium-Seniorenresidenzen und zwei Pflegestifte in Bayern, Baden-Württemberg, Nordrhein-Westfalen, Hessen und Berlin. Zum KWA-Portfolio gehören außerdem eine Klinik für neurologische, geriatrische und urologische Rehabilitation sowie drei Bildungszentren mit staatlich anerkannten Berufsfach- und Fachschulen sowie einer Fachakademie.

Knapp 2700 Mitarbeiter aus 88 Ländern sorgen jeden Tag dafür, dass die Erwartungen der circa 2900 Bewohner an ein gehobenes, seniorenrechtliches Wohnen erfüllt werden und sich diese in jeder Situation sicher und geborgen fühlen können, getreu dem KWA-Motto „Leben. Wie ich es will“.

**Pressekontakt:**

KWA Kuratorium Wohnen im Alter

Anna Stielner

Biberger Straße 50

82008 Unterhaching

Tel.: 089 66558-500

E-Mail: [presse-team@kwa.de](mailto:presse-team@kwa.de)