



**V**om Fünfen-Schreiber zum Zweier-Kandidaten: Auf solche kleinen Wunder hoffen viele Eltern, wenn sie ihre Kinder zur Nachhilfe schicken. Denn Aufpassen und Hausaufgaben erledigen reicht oft nicht, um in der Klasse mithalten zu können. Rund 1,2 Millionen der gut 8,3 Millionen Schulkinder nehmen Nachhilfe, hat die Bertelsmann Stiftung errechnet. Die meisten Extra-Stunden schieben sie in Mathematik. Algebra, Stochastik, Differentialgeometrie: Vielen deutschen Schülern fällt bei diesen Worten glatt der Taschenrechner aus der Hand. In keinem anderen Fach wird mehr nachgeholfen.

Für die außerschulische Aufarbeitung des Lehrstoffes zücken deutsche Eltern gerne ihre Geldbeutel. Pro Jahr berappen sie rund 900 Millionen Euro, pro Monat sind es durchschnittlich 87 Euro. Von dieser Investition erhoffen sich Eltern und Schüler vor allem eine deutliche Notenverbesserung. Doch unzureichende Zensuren sind nicht unbedingt ausschlaggebend. So nehmen überraschenderweise immer mehr Schüler auch bei befriedigenden bis guten Leistungen Nachhilfe

in Anspruch, um sich noch weiter zu steigern oder den Stoff zu vertiefen.

Um einen Überblick zu erlangen, haben DEUTSCHLAND TEST und FOCUS-MONEY erneut den Markt unter die Lupe genommen. Das Kölner Analyse- und Beratungshaus ServiceValue hat dafür bundesweit Menschen nach ihren Erfahrungen mit Nachhilfeeinstituten gefragt: insgesamt mehr als 800 Kunden, die in den vergangenen zwölf Monaten für ihre Kinder Nachhilfe gebucht haben. Ihre Einschätzung gaben die Studienteilnehmer zu 17 Service- und Leistungsmerkmalen ab (s. Kasten unten).

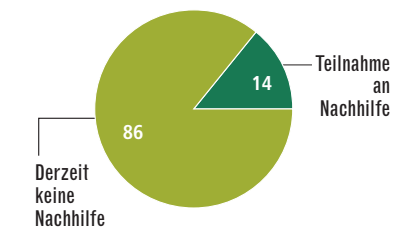
Im Großen und Ganzen liefern die Anbieter eine sehr ordentliche Leistung ab. So überzeugen beispielsweise die Nachhilfeelehrer vor allem mit ihrer Fachkompetenz. Die meiste Kritik äußerten die Kunden erneut in der Kategorie Preis-Leistungs-Verhältnis. Dennoch beurteilen 78 Prozent der Befragten ihren Anbieter grundsätzlich mit ausgezeichnet oder sehr gut. Am Ende erreichen acht von 13 untersuchten Unternehmen das Testurteil „sehr gut“ oder „gut“.

SABRINA JUNGE

### Zusätzliche Förderung

Jeder Vierte der aktuell 8,33 Millionen Schüler an allgemeinbildenden Schulen greift irgendwann auf Nachhilfe zurück. Derzeit werden laut einer Elternumfrage 14 Prozent der 6- bis 16-Jährigen auf diesem Weg gefördert – am höchsten ist der Anteil bei den Gymnasiasten.

**Mein Kind geht zur Nachhilfe**  
Altersstufe 6 bis 16 Jahre  
Angaben in Prozent



Quelle: Bertelsmann Stiftung



Ob Mathe, Deutsch oder Englisch: Die Zahl der Nachhilfeschüler steigt von Jahr zu Jahr. DEUTSCHLAND TEST hat zum dritten Mal die besten Anbieter ermittelt.

# Die besten Nachhilfeeinrichtungen

Foto: Fotolia

## Der Test

Zum dritten Mal sind DEUTSCHLAND TEST und das Wirtschaftsmagazin FOCUS-MONEY der Frage nachgegangen, welcher Anbieter den Nachhilfeschülern am effektivsten unter die Arme greift. Um das herauszufinden, hat das Kölner Analyse- und Beratungshaus ServiceValue im August 2016 bundesweit 891 Verbraucher befragt. Sie konnten ihr Urteil zu 13 Nachhilfeeinrichtungen abgeben, bei denen sie innerhalb der vergangenen zwölf Monate für ihre Kinder Nachhilfe in Anspruch genommen haben. Über ein Online-Panel haben sie die Anbieter anhand von 17 Service- und Leistungsmerkmalen (Items) bewertet. Diese Items sind folgenden Kategorien zugeordnet:

- (1) Angebot & Konzept**
- (2) Qualifikation der Nachhilfeeinrichtungen**



### (3) Service

### (4) Preis-Leistungs-Verhältnis

Alle Urteile der repräsentativen Online-Befragung wurden wie folgt ausgewertet: Zunächst errechneten die Kölner Experten für alle Leistungs- und Servicemerkmale einen Indexwert auf einer Skala von 0 bis 100. Innerhalb der vier Kategorien wurde aus den zugeordneten Items ein ungewichtetes Durchschnittswert gebildet. Mindestens die Note „gut“ erhalten Anbieter, die über dem Durchschnittswert liegen. Für Anbieter, die besser als der Durchschnitt dieser Gruppe abschneiden, gibt es die Note „sehr gut“. Für das Gesamt-Ranking (s. rechts) wurden die Ergebnisse aus den Themenfeldern gleichgewichtet zusammengeführt. Anbieter, die mit ihrer Punktzahl unter den jeweiligen Schwellenwerten in den Teilkategorien oder in der Gesamtwertung liegen, werden nicht im Ranking aufgeführt.

## Das Ergebnis

13 Nachhilfeeinrichtungen wurden auf Herz und Nieren geprüft – drei mehr als im letzten Jahr. Während sich fünf Anbieter am Ende ein „sehr gut“ verdienten, erreichten drei immerhin die Note „gut“.

### Die Testsieger

Anbieter	Bewertung	Punkte
Lernstudio Barbarossa	sehr gut	73,0
Nachhilfe- & Unterrichtsdienst	sehr gut	72,3
Studienkreis	sehr gut	72,1
Schülerhilfe	sehr gut	71,9
ABACUS-Nachhilfe	sehr gut	71,8
Auxilio-Nachhilfeeinrichtung	gut	71,1
Pädagogisches Lernzentrum	gut	71,1
Mini-Lernkreis	gut	70,4

Quelle: ServiceValue; Tabelle enthält nur Anbieter, die über dem Schnitt liegen; 0 bis 100 Punkte möglich; Bewertung: über Durchschnitt = gut; über Durchschnitt der Guten = sehr gut



## Angebot & Konzept

Lehrer kann man sich nicht aussuchen – zumindest nicht in der Schule. Anders ist es bei der Nachhilfe: Stimmt dort das Verhältnis zwischen Lehrer und Schüler nicht, kann ein Austausch angeregt werden. So bleibt die Leistung der Lernbegierigen nicht auf der Strecke. Besonders gut gefällt den Kunden die Auswahl an Nachhilfelehrern beim Auxilio-Nachhilfeeinstituten – der Newcomer liefert hier die beste Leistung im gesamten Test. Ebenfalls zufriedenstellend das Angebot bei Effektiv-Nachhilfe und KUMON-Lerncenter.

Die Grundlage für den Nachhilfeerfolg ist das Lernmaterial: Es sollte qualitativ hochwertig sein und den Standards der Schule entsprechen. Auch hier kann sich das Auxilio-

- Auswahl an Lehrern
- Lernmaterial
- Individuelles und flexibles Nachhilfekonzent
- Lernumgebung



Nachhilfeeinstituten über die beste Bewertung freuen, dicht gefolgt vom Nachhilfe- & Unterrichtsdienst und dem Mini-Lernkreis.

Rattern die Nachhilfelehrer immer das gleiche Programm runter? Oder versuchen sie auch mal etwas Neues? Die besten Beurteilungen in puncto individuelles und flexibles Nachhilfekonzent erhielt Gesamtsieger Lernstudio Barbarossa. Auch ABACUS-Nachhilfe und das Pädagogische Lernzentrum wurden hier mit einer überdurchschnittlichen Leistung ausgezeichnet.

Wenn Schüler ihre Freizeit schon bei der Nachhilfe verbringen, möchten sie das

### Ranking: Angebot & Konzept

Anbieter	Bewertung	Punkte
Lernstudio Barbarossa	sehr gut	74,3
ABACUS-Nachhilfe	sehr gut	73,0
Auxilio-Nachhilfeeinstituten	sehr gut	72,8
Studienkreis	gut	72,2
Schülerhilfe	gut	71,9
Nachhilfe- & Unterrichtsdienst	gut	71,8
Pädagogisches Lernzentrum	gut	71,6
Mini-Lernkreis	gut	71,5

Quelle: ServiceValue; Tabelle enthält nur Anbieter, die über dem Schnitt liegen; 0 bis 100 Punkte möglich; Bewertung: über Durchschnitt = gut; über Durchschnitt der Guten = sehr gut

zumindest in frischen Räumen und einer angenehmen Atmosphäre erledigen. In Sachen Lernumgebung erwarten die Befragten mehr und vergaben im Durchschnitt eher schwächere Noten. Am besten gelingt das nach Urteil der Kunden dem Lernstudio Barbarossa, Schülerhilfe und Studienkreis.

## Service

Eine kompakte Klausurvorbereitung, eine individuelle Lernberatung und verbesserte Noten sind schön und gut. Eltern wünschen sich aber auch einen guten Service. Das haben die Anbieter verinnerlicht und liefern – ganz nach dem Motto „der Kunde ist König“ – in dieser Teilkategorie eine solide Leistung ab. Im Vergleich zum Vorjahr verliert das Feld zwar leicht an Boden, rückt jedoch auch enger zusammen. Stark: Das Lernstudio Barbarossa schnappt sich in drei von fünf Servicemerkmalen eine Top-3-Platzierung.

Wenn sich die Nachhilfe schneller auszahlt als gedacht, sind Langzeitverträge und undurchsichtige Kündigungsfristen ein großes Ärgernis für die Kunden. Der Nachhilfe- & Unterrichtsdienst erntet in diesem Item die

- Faire Vertragsdauer/Kündigungsfristen
- Verbindlichkeiten von Aussagen
- Beantwortung aller Fragen
- Kontaktmöglichkeiten mit Mitarbeitern
- Informationsangebot auf der Website



besten Noten. Dahinter folgen Lernstudio Barbarossa und Auxilio-Nachhilfeeinstituten.

Ein wichtiger Garant für die Kundenbindung ist die Verbindlichkeit von Aussagen. Gerade bei versetzungsgefährdeten Kindern möchten sich die Eltern auf die Meinung und das Urteil der Nachhilfelehrer verlassen können. Den besten Job aus Sicht der Kunden macht dabei der Studienkreis. Mit großem Abstand folgen Lernwerk und Schülerhilfe.

Geht es um die schulische Leistung der lieben Kleinen, stellen sich die Eltern viele Fragen. Auf kompetente Antworten hoffen sie insbesondere bei den Nachhilfeeinstituten. Auf

### Ranking: Service

Anbieter	Bewertung	Punkte
Lernstudio Barbarossa	sehr gut	73,1
Schülerhilfe	sehr gut	73,0
ABACUS-Nachhilfe	sehr gut	72,8
Studienkreis	sehr gut	72,3
Lernwerk	gut	71,3
Nachhilfe- & Unterrichtsdienst	gut	71,2

Quelle: ServiceValue; Tabelle enthält nur Anbieter, die über dem Schnitt liegen; 0 bis 100 Punkte möglich; Bewertung: über Durchschnitt = gut; über Durchschnitt der Guten = sehr gut

die Pole-Position haben die Kunden bei diesem Servicemerkmal ABACUS-Nachhilfe gesetzt. Ebenfalls stark ist die Antwortbereitschaft vom Pädagogischen Lernzentrum und von der Schülerhilfe.

Mit der Kontaktmöglichkeit zu den Mitarbeitern zeigen sich indes 83 Prozent der Befragten zufrieden. Erneut ganz weit vorn: Schülerhilfe, das Lernstudio Barbarossa und ABACUS-Nachhilfe.

## Qualifikation der Nachhilfelehrer

Um die schulische Leistung der Kinder und Jugendlichen schnell und effektiv steigern zu können, ist ein kompetentes Fachpersonal nötig. So sollten die Nachhilfelehrer Wissenslücken jedes Schülers suchen, finden und schließen – das setzt eine hohe fachliche und methodische Kompetenz voraus.

Wie qualifiziert ein Nachhilfelehrer ist, darüber gibt das Item Fachkompetenz Auskunft. Die Bewertungen hier fallen vergleichsweise hoch aus. Die beste Arbeit leisteten die Anbieter Mini-Lernkreis, Pädagogisches

- Fachliche Kompetenz
- Methodische Kompetenz
- Freundlichkeit
- Motivationsfähigkeit
- Eingehen auf Bedürfnisse der Schüler
- Lernerfolge



Lernzentrum und Nachhilfe- & Unterrichtsdienst. Geht es um die methodische Kompetenz liegen ABACUS-Nachhilfe, Lernstudio Barbarossa und Studienkreis ganz weit vorn.

Auch bei der Freundlichkeit zeigt die Branche ein hervorragendes Ergebnis. Das Team der Schülerhilfe bekommt dafür die beste Bewertung im Test. Ebenfalls vorne dabei: ABACUS-Nachhilfe und Lernwerk.

Für die Kundenbindung ist das Item Lernerfolge am wichtigsten. Hier beweisen die Mitarbeiter des Pädagogischen Lernzent-

### Ranking: Qualifikation der Nachhilfelehrer

Anbieter	Bewertung	Punkte
Pädagogisches Lernzentrum	sehr gut	74,8
Nachhilfe- & Unterrichtsdienst	sehr gut	73,7
Schülerhilfe	sehr gut	73,5
ABACUS-Nachhilfe	sehr gut	73,3
Studienkreis	gut	72,9
Lernstudio Barbarossa	gut	72,9
Lernwerk	gut	71,9

Quelle: ServiceValue; Tabelle enthält nur Anbieter, die über dem Schnitt liegen; 0 bis 100 Punkte möglich; Bewertung: über Durchschnitt = gut; über Durchschnitt der Guten = sehr gut

rums erneut ihre Qualitäten. Ebenfalls top: die Teams vom Studienkreis und dem Lernstudio Barbarossa.

Insgesamt ist diese Teilkategorie die stärkste im gesamten Test. Mit durchschnittlich knapp 72 von 100 Indexpunkten fielen die Kundenurteile so hoch wie in keiner anderen Kategorie aus.

## Preis-Leistungs-Verhältnis

Geht in der Schule gar nichts mehr, sehen Eltern die Nachhilfe als letzte Chance. Durch die Extra-Stunden erhoffen sie sich bessere Noten. Doch bleiben die Erfolge aus, kommt schnell die Ernüchterung und die vermeintlich wirkungslose Nachhilfe wird angezweifelt. Lohnen sich die Investitionen überhaupt? Dabei sind Misserfolge nicht unbedingt den Anbietern anzulasten.

Gerade daher sollten die Nachhilfeeinstituten diese Teilkategorie sehr ernst nehmen. Doch was sich bereits in den vorherigen Jahren zeigte, trifft auch bei der diesjährigen Studie erneut zu: In der wichtigen Kategorie Preis-Leistungs-Verhältnis verzeichnet die Branche den niedrigsten Indexwert. Die Aus-

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Transparenz von Kosten und Leistungen



wertung der 891 Kundenurteile zeigte, dass die Anbieter hier noch eine Schippe drauflegen müssen. So reichte es gerade für 68 von 100 Indexpunkten.

Im gleichnamigen Item gab jeder fünfte Befragte an, von seinem Anbieter mehr zu erwarten. Sie vergaben im Durchschnitt die schwächsten Noten im Vergleich aller 17 Service- und Leistungsmerkmale. Am besten bewertet wurden hier das Pädagogische Lernzentrum, der Nachhilfe- & Unterrichtsdienst und der Studienkreis.

### Ranking: Preis-Leistungs-Verhältnis

Anbieter	Bewertung	Punkte
Nachhilfe- & Unterrichtsdienst	sehr gut	72,5
Lernstudio Barbarossa	sehr gut	71,8
Studienkreis	sehr gut	70,9
Auxilio-Nachhilfeeinstituten	sehr gut	70,0
Pädagogisches Lernzentrum	gut	69,1
Schülerhilfe	gut	69,1
Mini-Lernkreis	gut	69,0
KUMON-Lerncenter	gut	68,5
ABACUS-Nachhilfe	gut	68,1

Quelle: ServiceValue; Tabelle enthält nur Anbieter, die über dem Schnitt liegen; 0 bis 100 Punkte möglich; Bewertung: über Durchschnitt = gut; über Durchschnitt der Guten = sehr gut

Insgesamt besser macht es die Branche beim Item Transparenz von Kosten und Leistungen. Kunden wollen auf den ersten Blick sehen, welche Beträge für sie fällig werden: Besonders nachvollziehbar gestalten Lernstudio Barbarossa, Nachhilfe- & Unterrichtsdienst sowie Studienkreis ihre Angebote.