



Nachhilfeunterricht
In kleinen Gruppen lernt es sich besser – Lehrkräfte können gezielt auf die Bedürfnisse einzelner Schüler eingehen



Studie

Die besten Nachhilfeanbieter

Ob Mathe, Deutsch oder Englisch: Bleiben die gewünschten Noten aus, schicken immer mehr Eltern ihre Schützlinge zum bezahlten Unterricht. DEUTSCHLAND TEST hat die Nachhilfeanbieter unter die Lupe genommen

Foto: Fotolia

Für Ben sind Algebra-Rechnung, binomische Formeln und Stochastik ein Graus. Egal, wie sehr sich der Gymnasiast auch bemüht, die Matheklausuren wollen ihm einfach nicht gelingen – die Vier auf dem Zeugnis wackelt. Um die Notentalfahrt zu stoppen, soll es Ben mit Nachhilfe probieren.

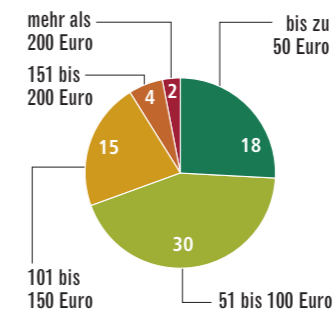
Oft reichen Aufpassen und Hausaufgaben-Erledigen nicht aus, um in der Klasse mithalten zu können. Damit am Ende des Schuljahrs die Noten stimmen, schicken immer mehr Eltern ihre Schützlinge zum bezahlten Nachhilfeunterricht. So nehmen etwa 1,2 Millionen der knapp acht Millionen Schulkinder in Deutschland Nachhilfe.

Die meisten Extrastunden schieben Schüler an weiterführenden Schulen: So wird etwa jeder fünfte Gymnasiast bei der Bewältigung des Unterrichtsstoffs unterstützt. In Grund- und Förderschulen fällt die Zahl deutlich geringer aus: Hier sind es gerade einmal vier beziehungsweise fünf Prozent der Schüler. Von der Nachhilfe erhoffen sich Eltern und Schüler vor allem eine deutliche Leistungssteigerung.

Investition in Noten

Wenn es um den schulischen Erfolg ihrer Schützlinge geht, greifen Eltern tief in die Tasche. Die Mehrheit gibt dabei monatlich zwischen 51 und 100 Euro aus. Zwei Prozent berappen sogar mehr als 200 Euro.

Monatliche Ausgaben für Nachhilfe
Angaben von Eltern im Schuljahr 2014/15 in Prozent.



Quelle: Bertelsmannstiftung

DEUTSCHLAND TEST und FOCUS-MONEY haben den Markt der Nachhilfeanbieter zum vierten Mal unter die Lupe genommen. Dafür hat das Kölner Analyse- und Beratungshaus ServiceValue bundesweit 650 Eltern, die in den vergangenen zwölf Monaten für ihre Kinder Nachhilfe gebucht haben, nach ihren Erfahrungen mit Nachhilfeeinstituten befragt.

Insgesamt ist die allgemeine Zufriedenheit hoch: 80 Prozent der Befragten beurteilten ihr Nachhilfeeinstitut hier mit „Ausgezeichnet“ oder „Sehr Gut“. Der Blick in die Testfelder zeigt, dass sich die einzelnen Institute die Kritik des vergangenen Jahres offenbar zu Herzen genommen haben. So konnte sich die Branche im Durchschnitt in drei von vier Kategorien spürbar verbessern. Den größten Sprung machte sie im Bereich Angebot und Konzept. Derweil ist das Preis-Leistungs-Verhältnis zwar immer noch die schwächste Kategorie. Doch auch hier erhielten die Anbieter im Schnitt bessere Noten als im Vorjahr.

SABRINA JUNGE

Der Test

Welcher Nachhilfeanbieter ist der beste? Zum vierten Mal hat DEUTSCHLAND TEST einen großen Branchencheck durchgeführt. Dazu wurde gemeinsam mit dem Kölner Analyse- und Beratungshaus ServiceValue und dem Wirtschaftsmagazin FOCUS-MONEY eine bundesweite, repräsentative Studie durchgeführt. Im Befragungszeitraum August 2017 haben 650 Befragte ihr Urteil zu 14 führenden Nachhilfeanbietern in Deutschland abgegeben. Diese haben über ein Online-Panel 17 Leistungs- und Servicemerkmale bewertet, die vier Themenfeldern zugeordnet worden sind:

- (1) Angebot und Konzept**
- (2) Qualifikation der Nachhilfelehrer**
- (3) Service**
- (4) Preis-Leistungs-Verhältnis**



Endergebnis

14 Nachhilfeanbieter auf dem Prüfstand: Acht Institute erzielten insgesamt ein überdurchschnittliches Ergebnis, von denen vier mit der besten Bewertung „Sehr Gut“ ausgezeichnet wurden.

Alle Urteile aus dem repräsentativen Online-Panel wurden von den ServiceValue-Fachleuten systematisch ausgewertet: Zunächst errechneten die Kölner Experten für alle Leistungs- und Servicemerkmale einen Indexwert auf einer Skala von 0 bis 100. Innerhalb der vier Kategorien Angebot und Konzept, Qualifikation, Kundenservice und Preis-Leistungs-Verhältnis wurde aus den zugeordneten Items ein ungewichtetes Durchschnittswert gebildet.

Mindestens die Note „Gut“ erhielten Anbieter, die über dem Durchschnittswert lagen. Für

Anbieter	Bewertung	Punkte
Lernstudio Barbarossa	Sehr Gut	73,5
Studienkreis	Sehr Gut	73,4
Schülerhilfe	Sehr Gut	72,8
Abacus-Nachhilfe	Sehr Gut	72,5
Nachhilfe- & Unterrichtsdienst	Gut	71,9
Lernwerk Berlin	Gut	71,8
Pädagogisches Lernzentrum	Gut	71,5
Lernwerk Hamburg	Gut	70,7

Quelle: ServiceValue; 0 bis 100 Punkte möglich; Bewertung: über Durchschnitt = Gut; über Durchschnitt der „Guten“ = Sehr Gut

Nachhilfeanbieter, die besser als der Durchschnitt dieser Gruppe abschnitten, gab es die Note „Sehr Gut“. Für das Gesamt-Ranking (siehe Tabelle oben) wurden die Ergebnisse aus den vier Themenfeldern gleichgewichtet zusammengeführt. Im Durchschnitt erreichten die Nachhilfeanbieter 70,6 von 100 möglichen Zufriedenheitspunkten. Anbieter, die mit ihrer Punktzahl unter den jeweiligen Schwellenwerten in den Teilkategorien oder in der Gesamtwertung liegen, werden nicht im Deutschland-Test-Ranking aufgeführt.

Angebot und Konzept

In dieser Teilkategorie haben die Nachhilfeanbieter ordentlich Gas gegeben: Sie verbesserten sich um 0,8 auf 71,8 Indexpunkte. Damit ist „Angebot und Konzept“ gleichzeitig die am stärksten bewertete Kategorie des diesjährigen Tests. Zu den Top-Anbietern gehören: Lernstudio Barbarossa, Studienkreis und Schülerhilfe.

Die höchste Zustimmung in dieser Kategorie verzeichnet die Branche beim Service- und Leistungsmerkmal „Auswahl an Lehrern“. Dieses Item ist den Eltern besonders wichtig. Denn: Passt es zwischen Lehrer und Schüler nicht, kann hier leicht ein „Pauker“-Wechsel angeregt werden. Eine große und gute Auswahl an Lehrern haben Auxilio-Nachhilfeeinstitute, Lernwerk Berlin und Lernstudio Barbarossa.

In der Schule tummeln sich in einer Klasse schon mal 25 Schüler – oder sogar mehr. Sich

dort auf die individuellen Lernbedürfnisse zu konzentrieren, ist für die Lehrkraft unmöglich. Anders bei der Nachhilfe: Hier können sich die Lehrer auf einzelne Nachhilfeschüler gezielt einstellen. Daher ist den Eltern „ein individuelles und flexibles Nachhilfekonzzept“ besonders wichtig. Hier punkten vor allem Abacus-Nachhilfe, Studienkreis und der Nachhilfe- & Unterrichtsdienst.

Eine entscheidende Rolle bei der Nachhilfe spielt auch das Lernmaterial: Es sollte qualitativ hochwertig sein und den Standards der Schule entsprechen. Hier kann sich das Lernstudio Barbarossa über die beste Bewertung freuen, gefolgt von Kumon-Lerncenter und Studienkreis.

Stylische Räume und eine angenehme Atmosphäre sind für die Kundenbindung eher zweitrangig. Dennoch wünschte sich etwa jeder sechste Studienteilnehmer ein bisschen mehr Engagement der Nachhilfeeinstitute. Aus Sicht der Kunden hinterließ auch hier wieder Abacus-Nachhilfe den besten Eindruck. Auf den Plätzen zwei und drei finden sich Schülerhilfe und Studienkreis, dicht gefolgt vom Lernwerk Hamburg und Nachhilfe- & Unterrichtsdienst.

Leistungs- und Servicemerkmale

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



Ergebnis

Anbieter	Bewertung	Punkte
Lernstudio Barbarossa	Sehr Gut	74,8
Studienkreis	Sehr Gut	74,5
Schülerhilfe	Sehr Gut	73,3
Lernwerk Berlin	Sehr Gut	73,3
Abacus-Nachhilfe	Sehr Gut	73,3
Auxilio-Nachhilfeeinstitute	Gut	73,1
Lernwerk Hamburg	Gut	73,0
Pädagogisches Lernzentrum	Gut	72,2
Nachhilfe- & Unterrichtsdienst	Gut	72,0

Quelle: ServiceValue; 0 bis 100 Punkte möglich; Bewertung: über Durchschnitt = Gut; über Durchschnitt der „Guten“ = Sehr Gut

Qualifikation der Nachhilfelehrer

Wenn der Nachwuchs nicht die gewünschten Noten nach Hause bringt, kommen immer häufiger Nachhilfeeinstitute ins Spiel. Klar, dass die Lehrer kompetent und in der Lage sein sollten, die bestmöglichen Ergebnisse aus den Nachhilfeschülern herauszukitzeln. Aus Sicht der Studienteilnehmer gelingt dies dem Pädagogischen Lernzentrum, dem Studienkreis und dem Lernstudio Barbarossa am besten.

In puncto „Fachliche Kompetenz“ heimsen Studienkreis, Lernwerk Berlin und Lernstudio

Barbarossa die besten Noten ein. Auch bei der methodischen Fachkompetenz gelingt es den Lehrkräften des Lernstudios Barbarossa, ein gutes Bild abzugeben. Mit etwas Abstand folgen Pädagogisches Lernzentrum und Schülerhilfe.

Dabei sollten die Nachhilfelehrer im Idealfall nicht nur kompetent, sondern auch freundlich sein. In Sachen „Freundlichkeit“ lieferten die Mitarbeiter des Pädagogischen Lernzentrums eine der besten Leistungen des gesamten Testes ab. Auch Studienkreis und Kumon-Lerncenter verdienten sich gute Bewertungen.

Bei der „Motivationsfähigkeit“ sind Nachhilfe- & Unterrichtsdienst, Abacus-Nachhilfe und Pädagogisches Lernzentrum ganz vorn.

Leistungs- und Servicemerkmale

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



Luft nach oben gibt es noch beim „Eingehen auf Bedürfnisse der Schüler“. Mehr als jeder Sechste findet, dass die Lehrkräfte mehr auf die Schüler eingehen sollten. Den besten Job machen: Lernwerk Berlin, Lernstudio Barbarossa und Schülerhilfe.

Fundamental für eine gute Nachhilfe sind natürlich die „Lernerfolge“. Hier glänzen aus Kundensicht vor allem Schülerhilfe, Nachhilfe- & Unterrichtsdienst und Studienkreis.

Ergebnis

Anbieter	Bewertung	Punkte
Pädagogisches Lernzentrum	Sehr Gut	74,6
Studienkreis	Sehr Gut	74,5
Lernstudio Barbarossa	Sehr Gut	74,4
Schülerhilfe	Sehr Gut	74,3
Abacus-Nachhilfe	Gut	73,4
Nachhilfe- & Unterrichtsdienst	Gut	72,8
Lernwerk Berlin	Gut	72,6
Lernwerk Hamburg	Gut	71,5

Quelle: ServiceValue; 0 bis 100 Punkte möglich; Bewertung: über Durchschnitt = Gut; über Durchschnitt der „Guten“ = Sehr Gut

Service

Von Nachhilfe erwarten sich die Eltern neben verbesserten Noten und einer kompakten Klausurvorbereitung vor allem guten Service. Das scheinen die Anbieter verinnerlicht zu haben. So zeigt die Branche in dieser Teilkategorie eine souveräne Leistung: bessere Noten als im Vorjahr und eine höhere Leistungsdichte. Auch hier ist wieder das Top-Trio Studienkreis, Schülerhilfe und Lernstudio Barbarossa ganz vorn.

In Sachen „Faire Vertragsdauer“ haben vor allem Auxilio-Nachhilfeeinstitute, Lernwerk Berlin und Aha Nachhilfe die Nase vorn. Sie überzeugen mit angemessenen Kündigungsfristen.

Von großer Bedeutung für die Kundenbindung ist das Item „Verbindlichkeit von Aussagen“. Umso erfreulicher, dass die Branche hier eine souveräne Leistung abliefern. Denn gera-

Leistungs- und Servicemerkmale

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

de bei versetzungsgefährdeten Schulkindern ist höchste Verlässlichkeit Trumpf. Hier glänzen Lernwerk Berlin, Schülerhilfe und Auxilio-Nachhilfeeinstitute.

Ein weiterer wichtiger Faktor in Sachen vorbildlicher Kundenservice ist die „Beantwortung aller Fragen“. Aus Sicht der Studienteilnehmer verhalten sich hier Schülerhilfe, Lernwerk Hamburg und Studienkreis am zuverlässigsten.

Bei Fragen oder Problemen ist es wichtig, einen festen Ansprechpartner zu haben. 84 Prozent der Studienteilnehmer finden, dass das auch ganz gut klappt. So sind aus ihrer Sicht die Mitarbeiter von Schülerhilfe, Abacus-Nachhilfe und Studienkreis am besten zu erreichen.

Weniger zufrieden sind die Kunden mit dem „Informationsangebot“ auf den Web-Seiten der Institute. 16 Prozent finden, dass die Homepages noch mal überarbeitet werden sollten. Hier zeigen Schülerhilfe, Lernstudio Barbarossa und Studienkreis, wie es besser geht. Stark: Schülerhilfe konnte sich in den Service-Items vier von fünf Malen unter den Top 3 positionieren.

Preis-Leistungs-Verhältnis

Durch die Extra-Stunden erhoffen sich Eltern und Schüler bessere Noten. Bleiben die Erfolge aus, werden schnell die Ausgaben für die vermeintlich wirkungslose Nachhilfe in Frage gestellt. Also ist das Preis-Leistungs-Verhältnis durchaus eine brisante und für die Kundenbindung wichtige Kategorie.

Das wissen die Anbieter auch – und arbeiten an sich: So konnte sich das Feld im Vergleich zum Vorjahr verbessern und rückte enger zusammen. Aber: Es liegen noch immer satte 12,5 Indexpunkte zwischen Top-Anbieter und dem am schwächsten bewerteten Institut.

Insgesamt haben neun Anbieter den Sprung unter die überdurchschnittlich benoteten Anbieter geschafft: Während Lernstudio Bar-

barossa, Nachhilfe- & Unterrichtsdienst, Studienkreis, Abacus-Nachhilfe und Schülerhilfe die „sehr guten“ Ränge belegen, reichte es für Auxilio-Nachhilfeeinstitute, Pädagogisches Lernzentrum, Mini-Lernkreis und Lernwerk Berlin für „gute“ Plätze.

Zwar gibt es in dieser Teilkategorie nur zwei Items, doch die haben es in sich. So ist das „allgemeine Preis-Leistungs-Verhältnis“ das für die Kundenbindung wichtigste des gesamten Tests. Ausgerechnet hier schwächeln die Anbieter. Die Eltern erwarten mehr und vergaben im Durchschnitt die schwächsten Noten der Studie. Gute Arbeit leisten Nachhilfe- & Unterrichtsdienst, Lernstudio Barbarossa und Auxilio-Nachhilfeeinstitute.



Ergebnis

Anbieter	Bewertung	Punkte
Studienkreis	Sehr Gut	73,5
Schülerhilfe	Sehr Gut	73,3
Lernstudio Barbarossa	Sehr Gut	73,2
Abacus-Nachhilfe	Sehr Gut	73,0
Lernwerk Berlin	Gut	72,6
Nachhilfe- & Unterrichtsdienst	Gut	71,8
Lernwerk Hamburg	Gut	71,6

Quelle: ServiceValue; 0 bis 100 Punkte möglich; Bewertung: über Durchschnitt = Gut; über Durchschnitt der „Guten“ = Sehr Gut

Zu einem fairen Angebot gehört auch die „Transparenz von Kosten und Leistungen“. Kunden wollen auf den ersten Blick sehen, welche Beträge für sie fällig werden. Und hier schneidet die Branche besser ab: 83 Prozent der Studienteilnehmer sind zufrieden. Besonders nachvollziehbar gestalten Studienkreis, Pädagogisches Lernzentrum und Lernstudio Barbarossa ihre Angebote.

Ergebnis

Anbieter	Bewertung	Punkte
Lernstudio Barbarossa	Sehr Gut	71,7
Nachhilfe- & Unterrichtsdienst	Sehr Gut	71,0
Studienkreis	Sehr Gut	70,9
Abacus-Nachhilfe	Sehr Gut	70,3
Schülerhilfe	Sehr Gut	70,3
Auxilio-Nachhilfeeinstitute	Gut	69,7
Pädagogisches Lernzentrum	Gut	69,3
Mini-Lernkreis	Gut	68,9
Lernwerk Berlin	Gut	68,5

Quelle: ServiceValue; 0 bis 100 Punkte möglich; Bewertung: über Durchschnitt = Gut; über Durchschnitt der „Guten“ = Sehr Gut