



**INNOVATIV
INSPIRIEREND
INTERNATIONAL**



INTERNORGA GV-BAROMETER 2016

DAS INNOVATIONS- UND INVESTITIONSKLIMA IN DER GEMEINSCHAFTSVERPFLEGUNG

Hamburg Messe und Congress GmbH, Januar 2016

Inhalt

Anlage und Durchführung der Untersuchung	2
1 Anschaffungen und Investitionen	6
2 Investitionsbudget und Investitionsklima	14
3 Anhand welcher Kriterien beurteilen Tischgäste die Qualität einer Küche?	20
4 Zahlungsbereitschaft der Tischgäste, "um sich etwas Besonderes zu gönnen"	22
5 Sollen GV-Betriebe versuchen, Einfluss zu nehmen auf einen verstärkten Konsum von gesundem Essen?	24
6 Bemerkten die Tischgäste, wenn die GV-Betriebe beim Wareneinsatz besonderen Wert auf die Qualität legen?	26
7 Trend zum vegetarischen/veganen Essen?	29
8 Saisonalität und Regionalität	32

Anlage und Durchführung der Untersuchung

Grundgesamtheit:	Größere GV-Betriebe, die das warme Essen selbst zubereiten (Betriebsrestaurants: 500 und mehr warme Essen; Anstalten: 300 und mehr warme Essen pro Tag)	
Zielpersonen:	Entscheidungsträger für den Verpflegungsbereich (d.h. in der Regel der Küchenleiter)	
Erhebungsverfahren:	telefonische Befragung	
Erhebungszeitraum:	12. bis 30. Oktober 2015	
Stichprobe:	309 Interviews	
	davon: Betriebsrestaurants	146
	Krankenhaus/Sanatorium/Reha-Klinik	88
	Altenheim/Seniorenheim	75
Projektleitung:	Prof. Dr. Wolfgang Irrgang, München	

INTERNORGA GV-Barometer 2016

- Große Investitionsbereitschaft in der GV-Branche
- GV-Entscheider übernehmen Verantwortung für Ernährung ihrer Gäste
- Starke Trends: Vegan und vegetarisch / Saisonales und Regionales

Wie in den Vorjahren zeigen sich die Anbieter von Verpflegung in Betriebsrestaurants, Heimen oder Kliniken 2016 investitionsfreudig. Nach den aktuellen Ergebnissen des traditionell im Vorfeld der INTERNORGA erhobenen GV-Barometers planen 67 % aller befragten Betriebe Anschaffungen für 2016. Dabei fallen bei 56 % größere Investitionen für Herde, Kassensysteme oder Spülmaschinen an, bei 11 % für allgemeine Ausstattungen. Im Vergleich zum Vorjahr ist die grundsätzliche Investitionsneigung der Gemeinschaftsverpflegung 2016 auf hohem Niveau leicht rückläufig (von 71 % auf 67 %). Es ist anzunehmen, dass der Grund dafür in einer hohen Realisierungsrate der geplanten Investitionen für 2015 liegt – 72 % haben ihre Investitionen wie geplant umgesetzt; es ist kein Investitionsstau entstanden und die Planungen für das kommende Jahr fallen entsprechend niedriger aus.

Investitionsbudget differenziert sich nach Bereichen

Betrachtet man das Investitionsvolumen der geplanten Anschaffungen, zeigt sich ein uneinheitliches Bild: 63 % aller Betriebsrestaurants beabsichtigen Investitionen für 2016 – davon liegen 46 % bei einem Budget von 50.000 Euro und mehr. Bei der Klinik- und Heimverpflegung haben 69 % Anschaffungen vor, aber nur 28 % davon planen über 50.000 Euro ein. Die Zuversicht der GV-Branche, die im nächsten Jahr anvisierten Investitionen auch tatsächlich zu realisieren, ist wieder einmal sehr groß. Angesichts der weiterhin hohen Investitionsbereitschaft bietet die kommende INTERNORGA vom 11. bis 16. März 2016 die ideale Plattform, um sich einen umfassenden Marktüberblick zu verschaffen und Anschaffungswünsche in konkretes Kaufverhalten umzusetzen.

Einflussfaktoren der Gästezufriedenheit

Was zeichnet die Qualität einer Großküche aus? Ob Betriebsrestaurants, Heime oder Kliniken – 82 % der befragten GV-Anbieter sind sich einig, dass freundliches Personal bei der positiven Bewertung einer Küche eine entscheidende Rolle spielt. Heime und Kliniken stufen die emotionale Ansprache durch das Personal noch einmal höher ein (85 %) als die Betriebsrestaurants (76 %). Die Gästezufriedenheit hängt nach Einschätzung der Befragten zudem zunehmend von der Abwechslung beim Speiseplan ab. Im Vergleich zum Vorjahr (2015: 51 %) gewinnt dieses Kriterium mit 61 % weiter an Bedeutung. Die Befragung verdeutlicht darüber hinaus, dass der Besuch eines GV-Betriebes immer mehr zum emotionalen Erlebnis wird. Gemäß dem Motto „Das Auge isst mit“ schreiben die GV-Entscheider auch der ansprechenden Präsentation (50 %) und der ansprechenden Atmosphäre im Speisesaal (43 %) eine hohe Gewichtung zu. Vor diesem Hintergrund erklärt sich auch die deutlich gestiegene Bereitschaft von Betriebsrestaurants (2015: 22 %, 2016: 31 %), Kliniken und Heimen (2015: 14 %, 2016: 28 %), zukünftig vermehrt in die Gasträumgestaltung zu investieren.

Gesellschaftliche Verantwortung der GV-Entscheider

In der Gemeinschaftsverpflegung spielt bei den angebotenen Speisen das Thema gesunde Ernährung eine immer größere Rolle. 80 % der befragten GV-Entscheider fühlen sich für ihre Gäste verantwortlich und sprechen sich für die Einflussnahme auf eine gesunde Ernährung durch das Speisenangebot aus, vor allem in Hinblick auf die zunehmende Bedeutung der betrieblichen Gesundheitsförderung. Durch das sogenannte „Nudging“ beeinflussen die Betreiber das Entscheidungsverhalten ihrer Gäste, ohne auf Verbote zurückzugreifen oder die Freiheit, selbst wählen zu dürfen, einzuschränken. So erhöhen die GV-Betriebe die Attraktivität von gesunden Speisen etwa mittels Preisgestaltung oder Subventionierung. Das Kategorisieren der Speisen durch ein Ampelsystem oder Angaben zum Kalorien- oder Nährstoffgehalt sowie das gezielte Platzieren gesunder Gerichte an vorderer Stelle des Speiseplans oder der Essenausgabe beeinflussen ebenso die Wahl.

Qualität vor Preis

Verpflegungsanbieter müssen heutzutage den Spagat zwischen hartem Preiskampf und attraktiver Verköstigung meistern. Dass die Gäste aber bereit sind, für etwas Besonderes auch einen höheren Preis zu zahlen, zeigt das aktuelle GV-Barometer. Vor allem in Betriebsrestaurants schätzen 61 % der Befragten ein, dass ihre Gäste mindestens einmal pro Woche bereit sind, sich ein teureres Gericht zu gönnen. 29 % davon meinen sogar, dass diese Bereitschaft mehrmals pro Woche vorhanden ist. Der Trend vom besonderen Genuss zu höheren Kosten geht mit der Einschätzung einher, dass den Gästen der qualitativ hochwertige Wareneinsatz wichtiger ist als ein günstiger Preis. Das schätzt rund die Hälfte der Betriebsrestaurants (55 %) und Seniorenheime (50 %). Kliniken/Sanatorien schreiben diesem Umstand weniger Bedeutung zu (37 %).

Bewusste Ernährung Genuss in der Gemeinschaftsverpflegung

Vegetarische und vegane Ernährung boomt weiter. 70 % der GV-Entscheider gehen davon aus, dass die fleisch- und tierproduktfreie Ernährung weiter an Bedeutung gewinnen werden. Zu dieser Einschätzung kommen Betriebsrestaurants (72 %) und Krankenhäuser (75 %) gleichermaßen – lediglich die Seniorenheime sind bei ihrer Prognose etwas zurückhaltender (48 %). Darüber hinaus fragt der Verbraucher zunehmend Produkte nach, die erntefrisch vom Feld und aus der Region stammen. Diese Entwicklung nehmen 65 % der Betriebsrestaurants zum Anlass, verstärkt saisonale und regionale Zutaten bei der Speisenplanung zu berücksichtigen. Fast die Hälfte der Kliniken und Heime (42 %) betont, dass ihr Betrieb darauf schon immer großen Wert gelegt hat.

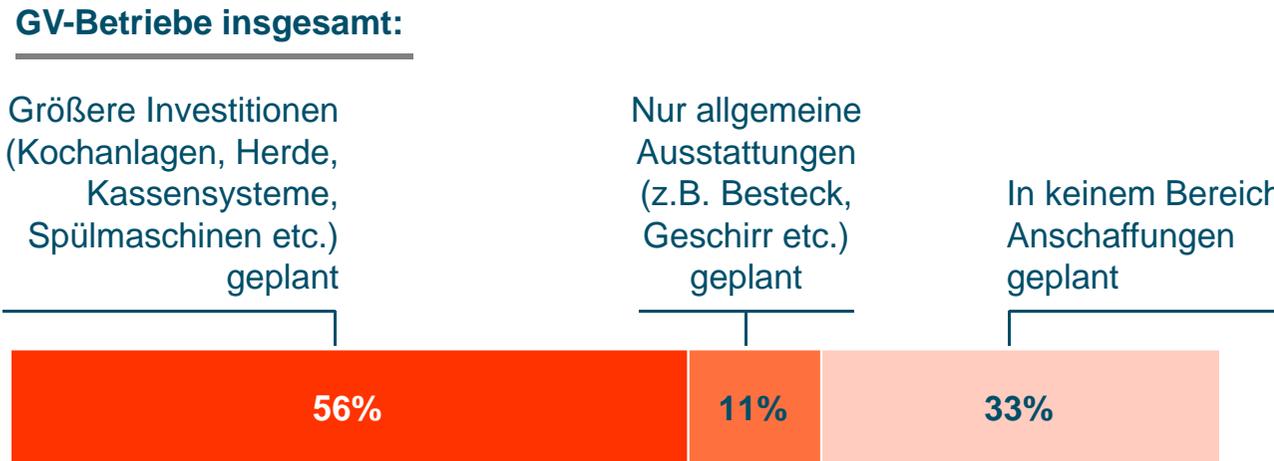
1 ANSCHAFFUNGEN UND INVESTITIONEN

Investitionsplanungen werden traditionell im Herbst eines Jahres für das nächste Jahr verabschiedet – dies gilt nicht nur für die Wirtschaft allgemein, sondern auch für größere GV-Betriebe. Entsprechend können die GV-Betriebe bereits frühzeitig Auskunft geben über ihre Planungen für das Folgejahr.

Bei den Fragen zu den Investitionen wurde unterschieden zwischen

- Größeren Investitionen (wie z.B. Kochanlagen, Herde, Kassensysteme etc.)
- Investitionen in allgemeine Ausstattungen (z.B. Besteck, Geschirr etc.)

67% aller GV-Betriebe planen für das Jahr 2016 Investitionen.

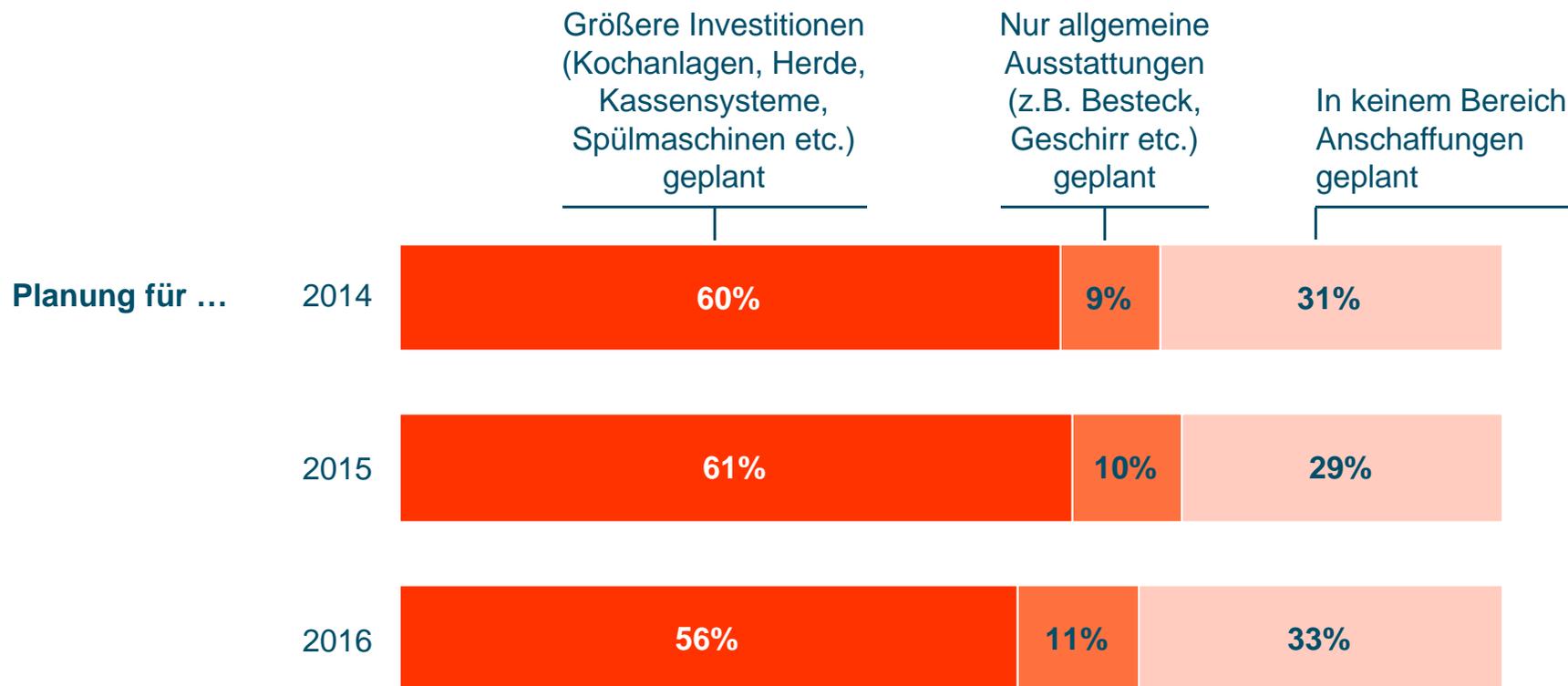


Basis: Entscheidungsträger im GV-Bereich, n = 309

In welchem der folgenden Bereiche planen Sie für das Jahr 2016 Anschaffungen?

Die Investitionen wurden in 2015 größtenteils umgesetzt, so dass für 2016 im Vergleich zum Vorjahr die grundsätzliche Investitionsneigung der GV-Betriebe auf hohem Niveau leicht rückläufig ist.

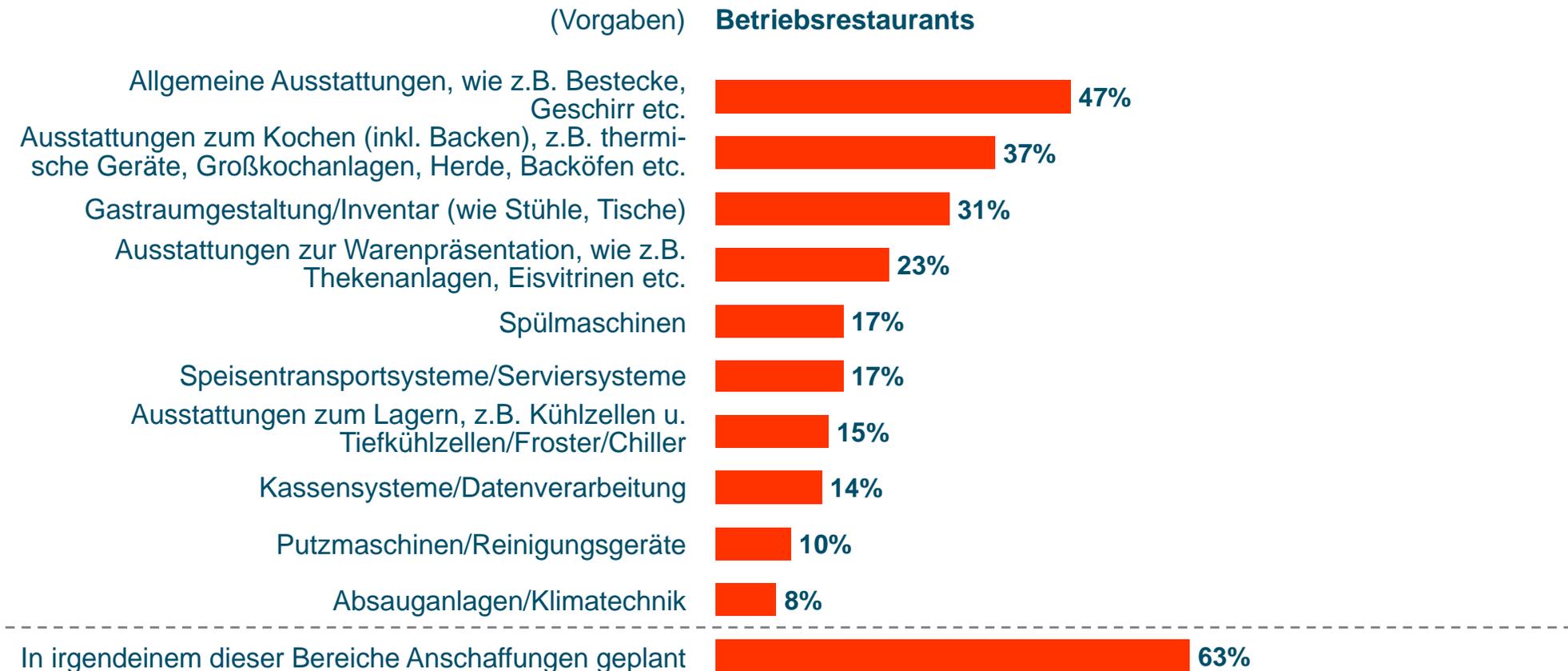
GV-Betriebe insgesamt:



Basis: Entscheidungsträger im GV-Bereich, n = 309

In welchem der folgenden Bereiche planen Sie für das Jahr 2016 Anschaffungen?

Neben den Anschaffungen im Bereich "Allgemeine Ausstattungen" (z.B. Bestecke, Geschirr) planen Betriebsrestaurants insbesondere Investitionen bei "Ausstattungen zum Kochen" und „Gastraumgestaltung“.

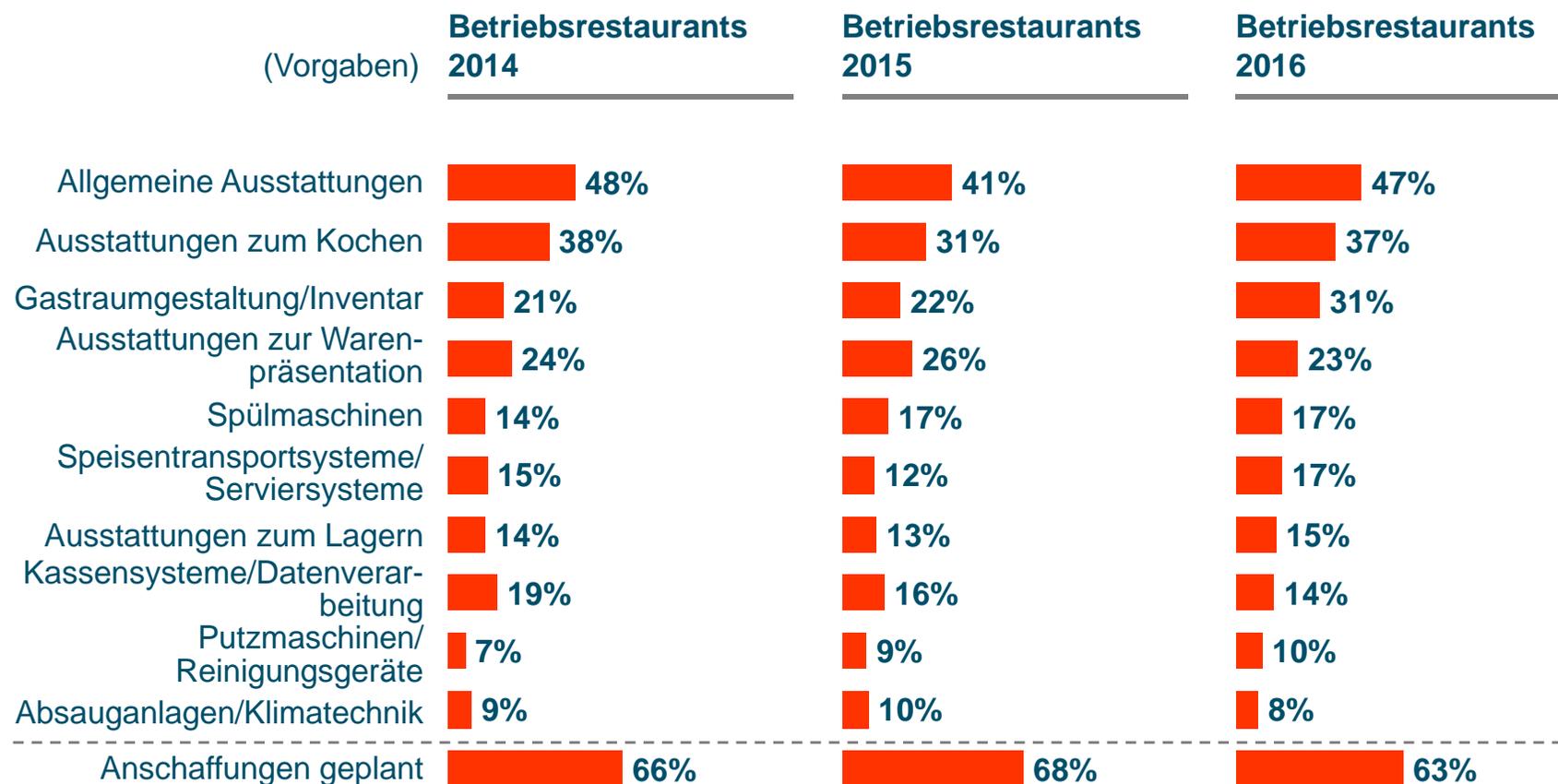


Basis: Entscheidungsträger im GV-Bereich, n = 146

In welchem der folgenden Bereiche planen Sie für das Jahr 2016 Anschaffungen?

In einigen Bereichen (Gastraumgestaltung, Ausstattungen zum Kochen, allgemeine Ausstattungen) planen die Betriebsrestaurants häufiger Investitionen als im Vorjahr.

Vergleich geplante Investitionen für 2014/2015/2016



Basis: Entscheidungsträger im GV-Bereich, n = 146

In welchem der folgenden Bereiche planen Sie für das Jahr 2016 Anschaffungen?

Die Hälfte der Kliniken und Heime plant für 2016 Anschaffungen im Bereich "Allgemeine Ausstattungen/Bestecke", ca. 40% planen Investitionen bei den "Ausstattungen zum Kochen".

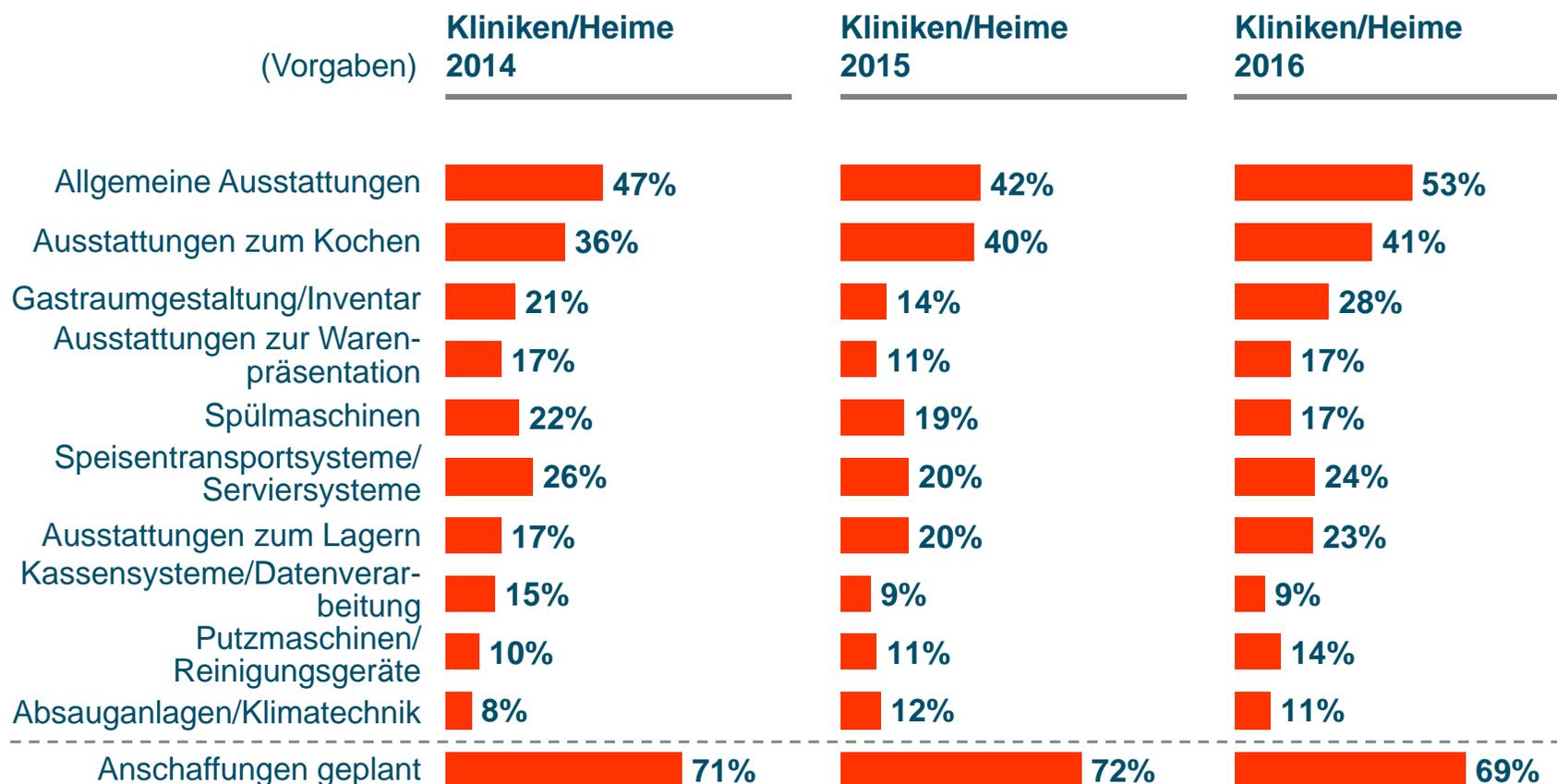


Basis: Entscheidungsträger im GV-Bereich, n = 163

In welchem der folgenden Bereiche planen Sie für das Jahr 2016 Anschaffungen?

Insbesondere im Bereich "Gastraumgestaltung/Inventar" hat sich die Investitionsneigung der Kliniken/Heime im Vergleich zum Vorjahr spürbar verbessert.

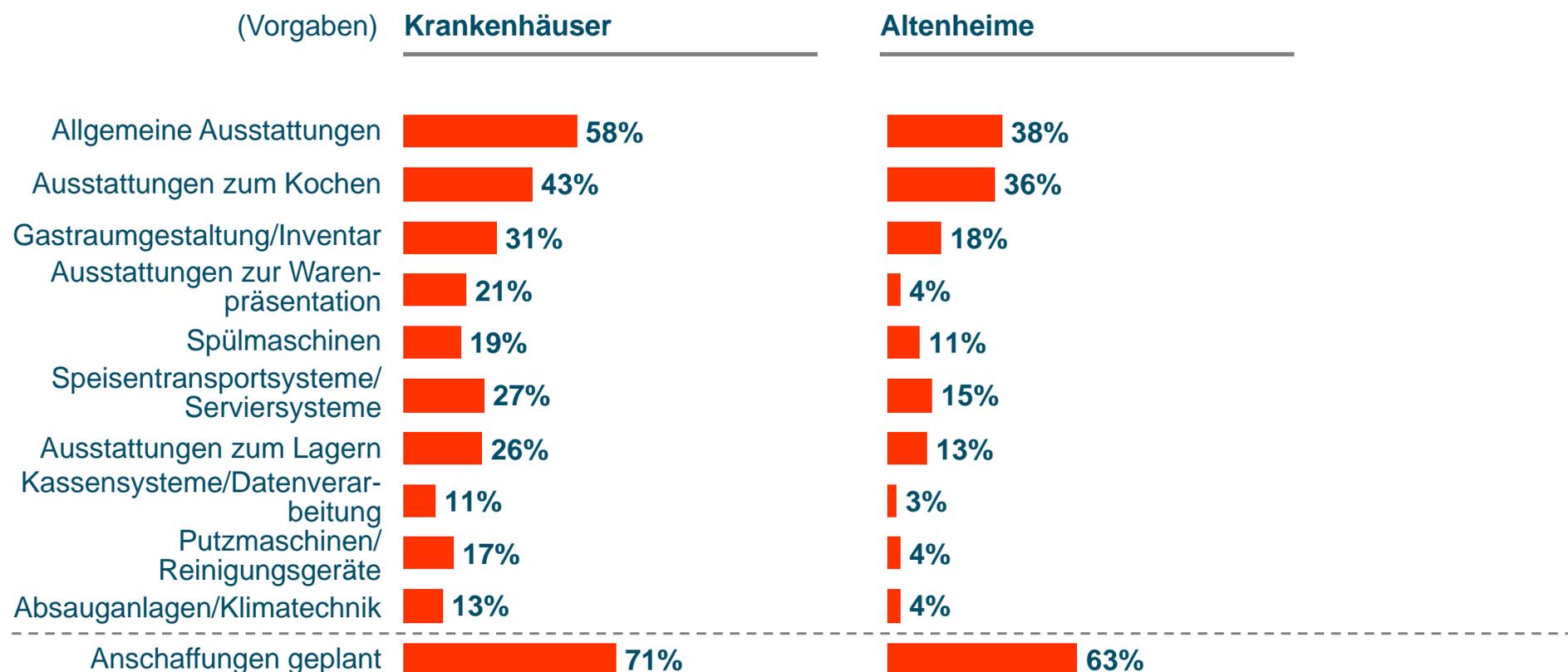
Vergleich geplante Investitionen für 2014/2015/2016



Basis: Entscheidungsträger im GV-Bereich, n = 163

In welchem der folgenden Bereiche planen Sie für das Jahr 2016 Anschaffungen?

Krankenhäuser sind insgesamt wesentlich investitionsfreudiger als Altenheime.



Basis: Entscheidungsträger im GV-Bereich, n = 163

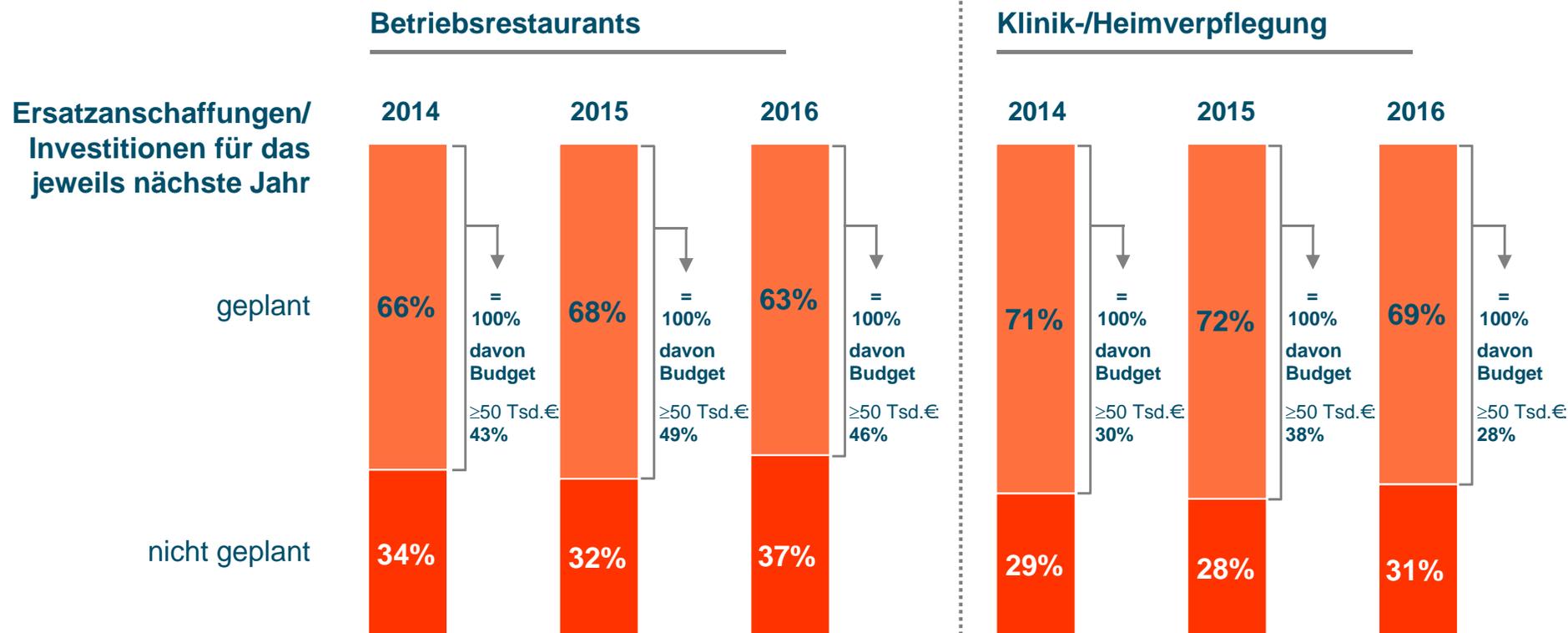
In welchem der folgenden Bereiche planen Sie für das Jahr 2016 Anschaffungen?

2 INVESTITIONSBUDGET UND INVESTITIONSKLIMA

Ob Betriebe Anschaffungen planen, und in welchen Bereichen, ist ein Aspekt der Investitionspolitik. In welcher Budgethöhe dies erfolgen soll, ist eine darauf aufbauende Fragestellung.

Die Planungen einerseits und das tatsächliche Verhalten bzw. die Umsetzung sind nicht zwangsläufig deckungsgleich. Vor diesem Hintergrund bietet es sich an, danach zu fragen, ob im abgelaufenen Jahr die Planungen auch tatsächlich realisiert wurden.

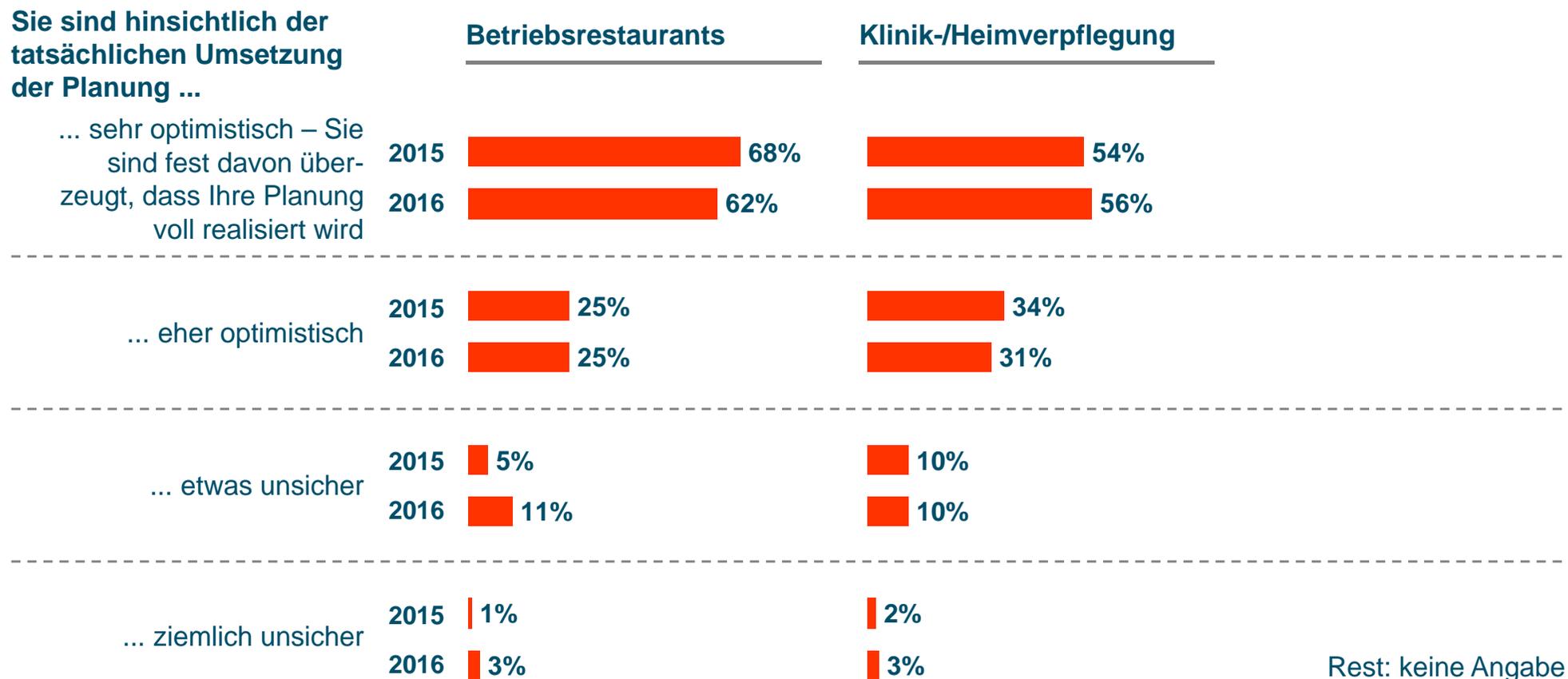
Der Anteil der investitionsbereiten Betriebe ist bei Kliniken/Heimen für 2016 deutlich höher als bei den Betriebsrestaurants.



Basis: Entscheidungsträger im GV-Bereich, n = 309

Welches Budget wird Ihnen für Ihren Betrieb an Ihrem Standort im Jahr 2016 für Anschaffungen in diesem Bereich insgesamt zur Verfügung stehen?

Die Mehrheit der GV-Betriebe ist sehr optimistisch, ihre Investitionspläne auch tatsächlich umzusetzen.



Basis: Entscheidungsträger im GV-Bereich, die für 2016 Anschaffungen planen, n = 203

Frage: Planungen einerseits und die tatsächliche Umsetzung bzw. Realisierung andererseits fallen ja mitunter auseinander. Wie ist das eigentlich bei Ihnen: Wie optimistisch sind Sie, dass die Planungen für 2016 auch tatsächlich umgesetzt werden?

Nur 28% der GV-Betriebe haben für das Jahr 2015 geplante Investitionen nicht durchgeführt.

GV-Betriebe insgesamt:

Hatten Sie für 2015 Anschaffungen/Investitionen geplant, die Sie dann doch nicht durchgeführt haben?



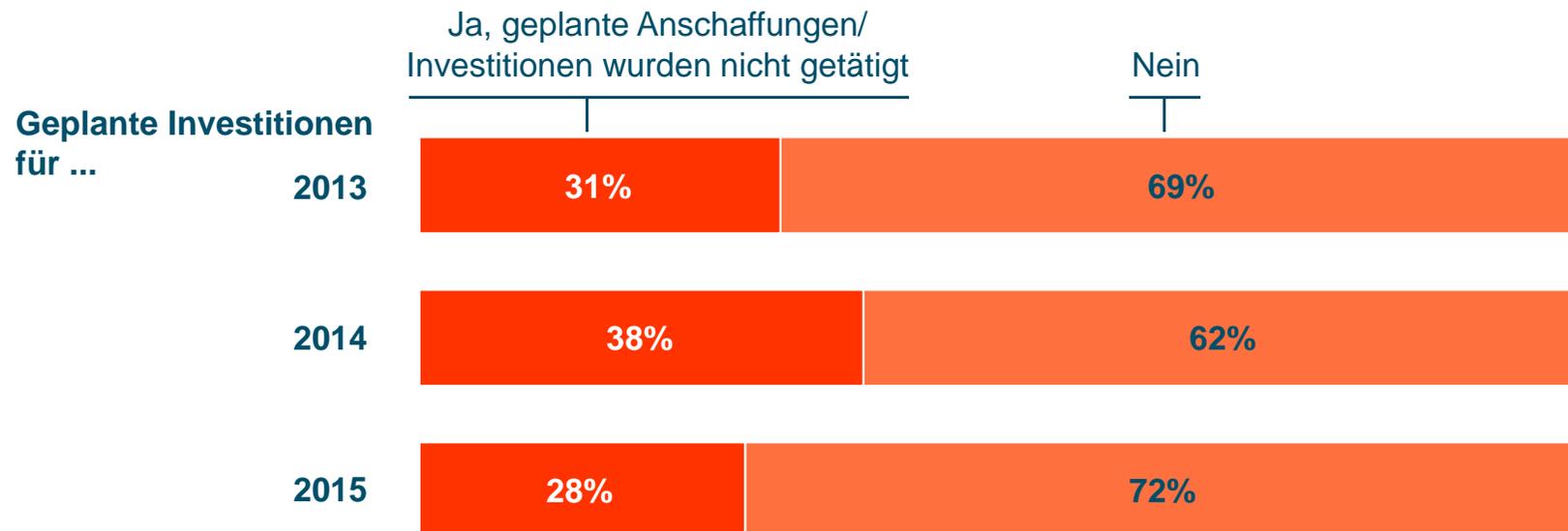
Basis: Entscheidungsträger im GV-Bereich, n = 309

Frage: Hatten Sie für 2015 Anschaffungen/Investitionen geplant, die Sie dann doch nicht durchgeführt haben?

Der Anteil der GV-Betriebe, die geplante Investitionen durchgeführt haben, ist gestiegen. Somit ist 2015 kein Investitionsstau entstanden, was erklärt, dass die Investitionsplanungen niedriger ausfallen als im Vorjahr.

GV-Betriebe insgesamt:

Hatten Sie im Vorjahr Anschaffungen/Investitionen geplant, die Sie dann doch nicht durchgeführt haben?

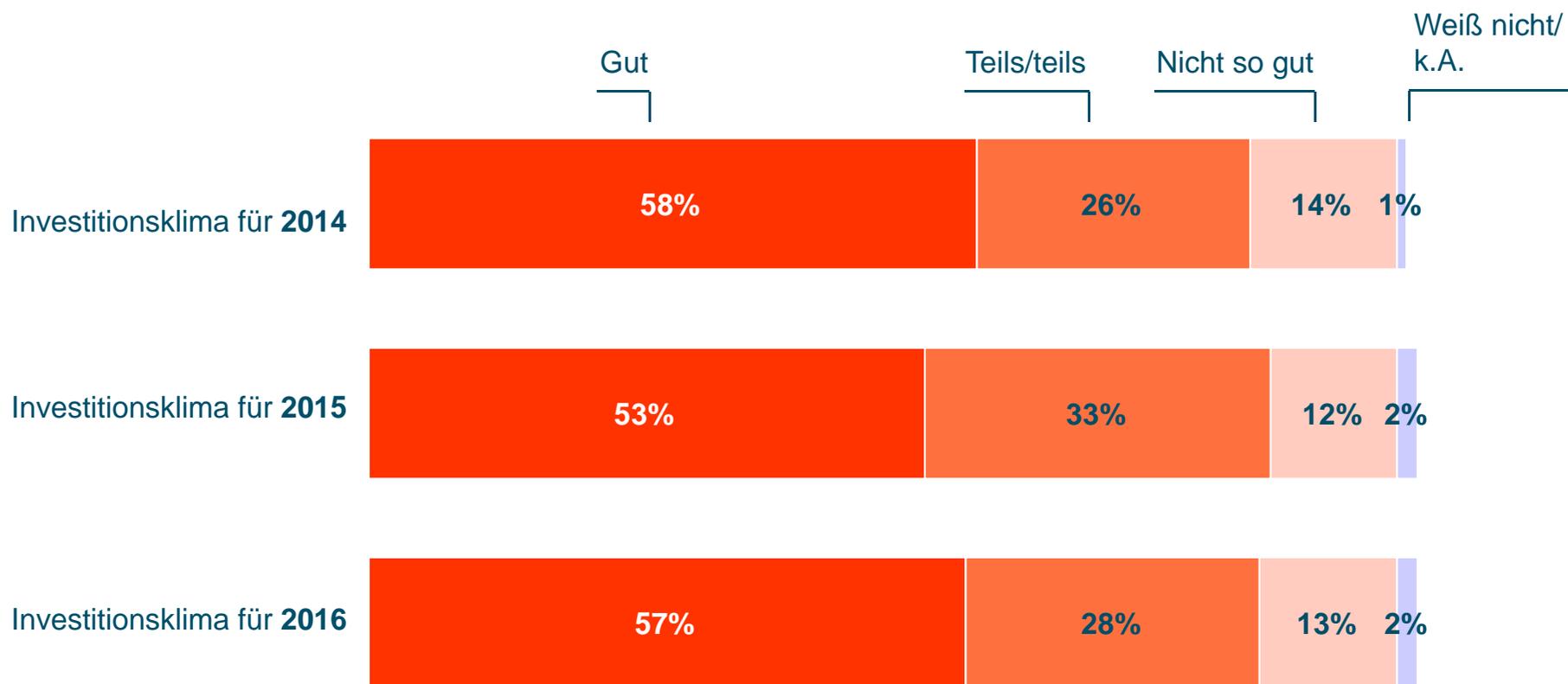


Basis: Entscheidungsträger im GV-Bereich, n = 309

Frage: Hatten Sie für 2015 Anschaffungen/Investitionen geplant, die Sie dann doch nicht durchgeführt haben?

Das generelle Investitionsklima hat sich gegenüber dem Vorjahr erholt.

GV-Betriebe insgesamt:



Rest: keine Angabe

Basis: Entscheidungsträger im GV-Bereich, n = 309

Was würden Sie sagen, wie ist das Investitionsklima in Ihrem Betrieb speziell für den Verpflegungsbereich, um evtl. erforderliche Investitionen zu realisieren?
(Skala: 1 = gut, 3 = nicht so gut)

3 ANHAND WELCHER KRITERIEN BEURTEILEN TISCHGÄSTE DIE QUALITÄT EINER KÜCHE?

Welche Kriterien ziehen Tischgäste heran, um die Qualität einer Küche zu bewerten? Diese Frage ist auch für GV-Betriebe wichtig, da stets nach Ansatzpunkten gesucht wird, um das Qualitätsimage zu verbessern.

Die Befragten haben aus vorgegebenen Kriterien, die wichtigsten Punkte ausgewählt und die emotional geprägten Aspekte spielen hier die größte Rolle. Für die GV-Betriebe heißt dies: es kommt nicht nur auf technische Aspekte an, wenn die Küche ein gutes Qualitätsimage erreichen will. Vielmehr ist die Qualität einer Küche als Ganzheit von rationalen und emotionalen Aspekten zu verstehen. Kurz gesagt: „Das Gefühl – die Emotion isst mit!“.

Die GV-Entscheider meinen, dass die Tischgäste die "Qualität einer Küche" in erster Linie anhand der Freundlichkeit des Personals bestimmen. Am stärksten fällt dieses bei der Klinik- und Heimverpflegung ins Gewicht.

Was hat einen Einfluss, wie die Tischgäste die Qualität einer Küche bewerten?



Basis: Entscheidungsträger im GV-Bereich, n = 309

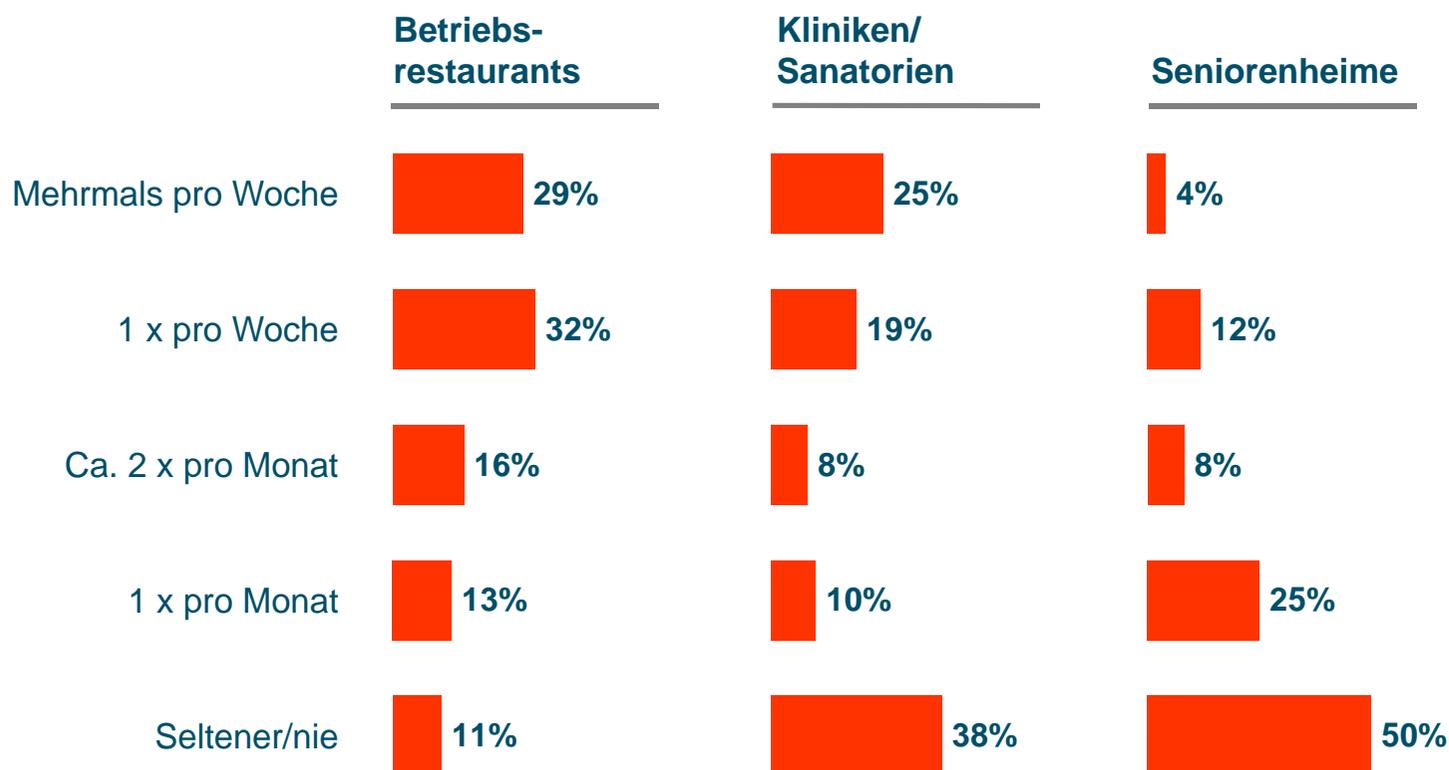
Frage: Was hat einen Einfluss darauf, wie die Tischgäste die Qualität einer Küche bewerten?
(Vorlage einer 4-stufigen Verbalskala)

4 ZAHLUNGSBEREITSCHAFT DER TISCHGÄSTE, "UM SICH ETWAS BESONDERES ZU GÖNNEN"

Hier wurde nach der Einschätzung gefragt, ob die Tischgäste der GV-Betriebe einen höheren Preis in Kauf nehmen würden, um sich „etwas Besonderes“ zu gönnen.

Es besteht ein deutliches Potential für höherpreisiges Essen im GV-Bereich. Am größten ist die Bereitschaft dazu im Bereich der Betriebsrestaurants.

Erwartete Bereitschaft der Tischgäste, einen überdurchschnittlichen Preis zu bezahlen, um sich etwas Besonderes zu gönnen.



Basis: Entscheidungsträger im GV-Bereich, n = 309

Frage: Großküchen bieten ja mitunter höherpreisiges Essen an, damit sich die Tischgäste auch einmal etwas Besonderes gönnen können. Was meinen Sie, wie oft sind Ihre Tischgäste bereit, für ein besonderes Essen einen überdurchschnittlichen Preis zu bezahlen?

5 SOLLEN GV-BETRIEBE VERSUCHEN, EINFLUSS ZU NEHMEN AUF EINEN VERSTÄRKTEN KONSUM VON GESUNDEM ESSEN?

Untersuchungen zum Essverhalten in Deutschland zeigen immer wieder auf, dass sich die Bevölkerung nicht optimal ernährt, dass noch deutliches Verbesserungspotential besteht im Hinblick auf eine gesunde Ernährung.

Sollen die GV-Betriebe versuchen hier einzugreifen? Sollen sie versuchen, Einfluss zu nehmen auf eine gesündere Ernährung ihrer Tischgäste? Sicherlich eine schwierige Frage: wo hört die Fürsorgepflicht auf, wo fängt Bevormundung an?

Ein Großteil der Entscheidungsträger bekennt sich zu ihrer gesellschaftlichen Verantwortung und sagt, dass eine Großküche versuchen muss, Einfluss darauf zu nehmen, was die Gäste essen. Diese Orientierung zur Einflussnahme ist in allen GV-Betriebsformen zu finden.

Alle GV-Betriebsformen befürworten mehrheitlich eine Einflussnahme im Hinblick auf eine gesunde Ernährung.

Soll eine Großküche versuchen, Einfluss darauf zu nehmen, dass sich die Tischgäste gesund ernähren?

	<u>Betriebs- restaurants</u>	<u>Kliniken/ Sanatorien</u>	<u>Seniorenheime</u>
<p>JA</p> <p>Eine Großküche muss versuchen, Einfluss darauf zu nehmen, was die Gäste essen. Die Großküche muss daher von sich aus verstärkt gesundes Essen anbieten/ gesundes Essen forcieren</p>	82%	77%	82%
<p>NEIN</p> <p>Eine Großküche darf die Tischgäste nicht bevormunden. Sie sollte insbesondere das Essen anbieten, das von den Tischgästen gerne konsumiert wird. Die Gäste sollen selbst entscheiden, welches Essen sie wählen</p>	18%	23%	18%

Basis: Entscheidungsträger im GV-Bereich, n = 309

Frage: Was meinen Sie, sollte Ihr Betrieb versuchen, einen Einfluss darauf zu nehmen, dass sich die Tischgäste gesund ernähren?

6 BEMERKEN DIE TISCHGÄSTE, WENN DIE GV-BETRIEBE BEIM WARENEINSATZ BESONDEREN WERT AUF DIE QUALITÄT LEGEN?

Wie soll sich ein GV-Betrieb im Spannungsverhältnis „gute Qualität versus niedriger Preis“ verhalten?

Die GV-Entscheidungsträger wissen, dass eine zu rigide Preisorientierung von den Tischgästen durchaus registriert wird: aus ihrer Sicht bemerken die Tischgäste sehr genau, wenn die Großküche beim Einkauf die Qualität und nicht den Preis an die erste Stelle setzt. Die GV-Betriebe sehen sich also „gelernten Verbrauchern“ gegenüber, die hinter dem Essen auch die Qualität des Wareneinsatzes bewerten können.

Aus Sicht der GV-Entscheidungsträger bemerken die Tischgäste durchaus, wenn beim Wareneinsatz mehr Wert auf Qualität als auf den Preis gelegt wird.

Bemerken die Tischgäste, wenn die Großküche beim Einkauf die Qualität und nicht den Preis an die 1. Stelle setzt?

GV-Betriebe insgesamt:

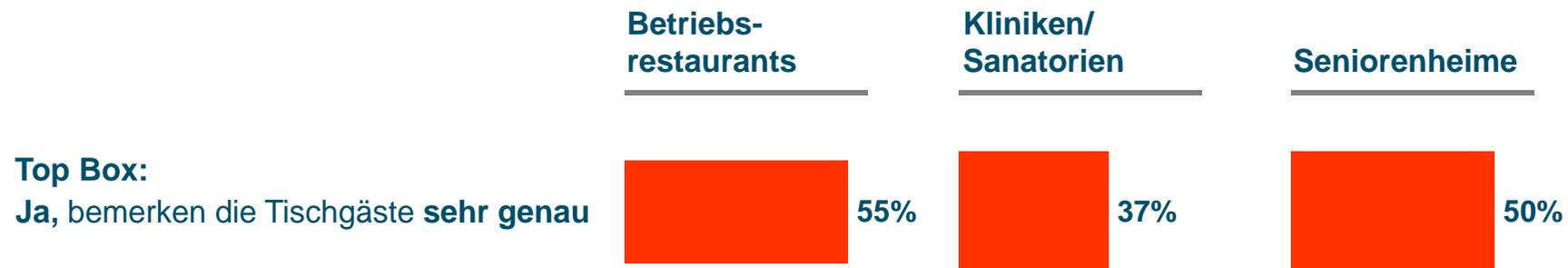


Basis: Entscheidungsträger im GV-Bereich, n = 309

Frage: Merken Ihre Tischgäste eigentlich, wenn eine Großküche beim Wareneinsatz besonderen Wert auf Qualität legt und deshalb beim Einkauf nicht den Preis an die 1. Stelle stellt?

Die Tischgäste der Betriebsrestaurants bemerken am ehesten die besondere Betonung der Qualität beim Wareneinsatz.

Bemerken die Tischgäste, wenn die Großküche beim Einkauf die Qualität und nicht den Preis an die 1. Stelle setzt?



Basis: Entscheidungsträger im GV-Bereich, n = 309

Frage: Merken Ihre Tischgäste eigentlich, wenn eine Großküche beim Wareneinsatz besonderen Wert auf Qualität legt und deshalb beim Einkauf nicht den Preis an die 1. Stelle stellt?

7 TREND ZU VEGETARISCHEM/VEGANEM ESSEN?

Vegetarisches/veganes Essen liegt auch im GV-Bereich nach wie vor im Trend. 70% der GV-Entscheider meinen, dass vegetarisches/veganes Essen weiter an Bedeutung gewinnen wird. Lediglich die Alten-, und Seniorenheime sind hier wegen der tradierten Essgewohnheiten der Tischgäste etwas zurückhaltender.

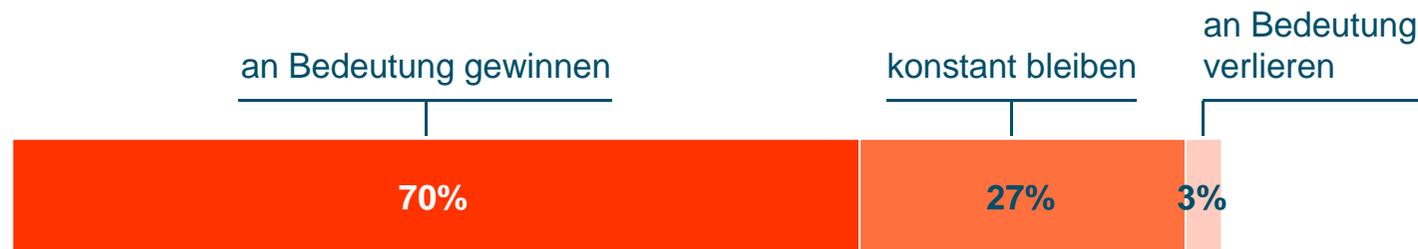
Die wachsende gesellschaftliche Akzeptanz von vegetarischem/veganem Essen und die stärkere Konsumierung sind aus Sicht der GV-Entscheider die wichtigsten Gründe für diese Entwicklung. Die gesellschaftliche Akzeptanz wird besonders von den Betriebsrestaurants hervorgehoben – in den Betriebsrestaurants ist das Essverhalten quasi öffentlich und wird von den Kollegen fast zwangsläufig registriert.

Die GV-Entscheider sehen mittelfristig einen ungebrochenen Trend zu vegetarischem/veganem Essen.

GV-Betriebe insgesamt:

Erwartete Entwicklung von vegetarischem/veganem Essen in den nächsten drei Jahren:

Wird ...



Basis: Entscheidungsträger im GV-Bereich, n = 309

Was meinen Sie, wie wird sich der Bereich vegetarisches/veganes Essen speziell in Ihrem Betrieb mittelfristig – also in den nächsten drei Jahren – entwickeln?

Wichtigster "Treiber" für die erwartete Zunahme von vegetarischem/veganem Essen ist die größere gesellschaftliche Akzeptanz.

GV-Betriebe insgesamt:



Basis: GV-Entscheidungsträger, die eine Zunahme von vegetarischem/veganem Essen erwarten, n = 201

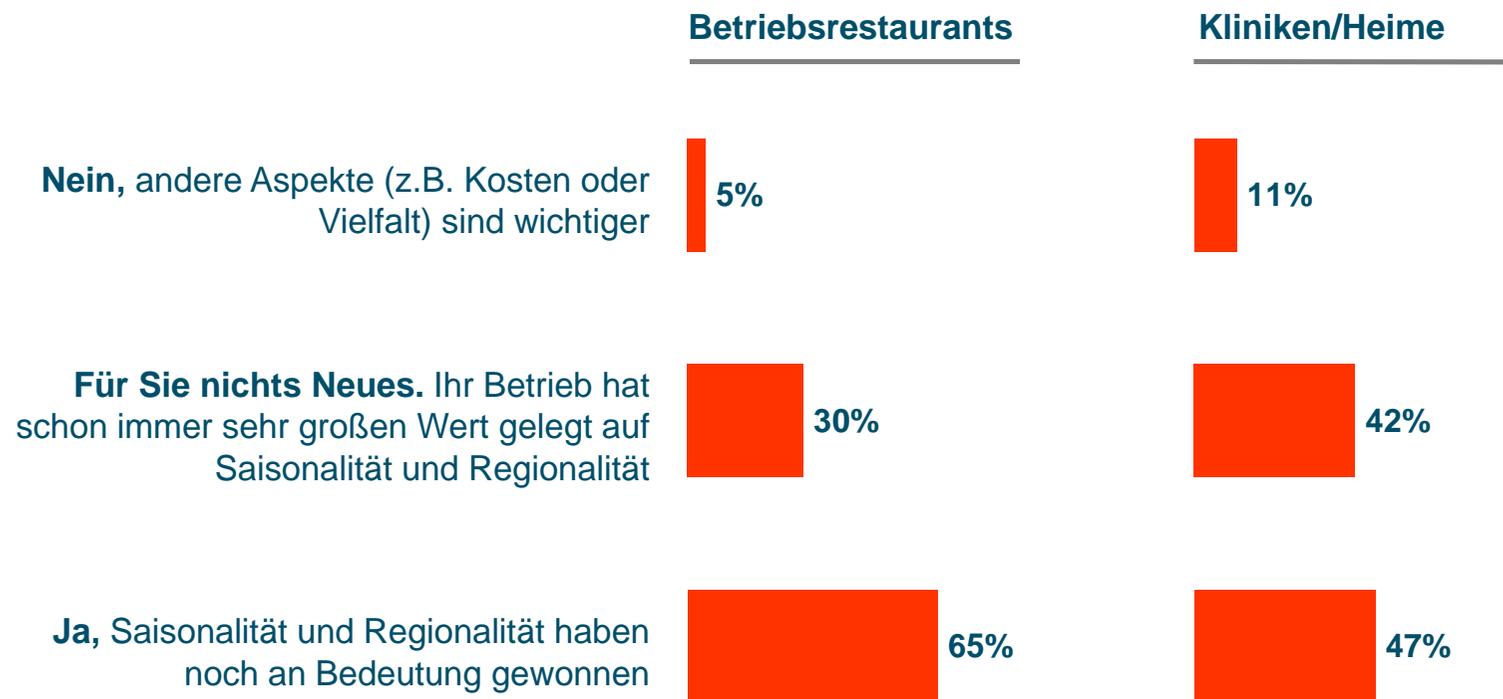
Warum erwarten Sie eine zunehmende Bedeutung von vegetarischem/veganem Essen?
Sagen Sie mir bitte, ob die folgenden Punkte speziell in Ihrem Betrieb eine Rolle spielen werden.

8 SAISONALITÄT UND REGIONALITÄT

Das Thema „Regionalität und Saisonalität“ wird immer wichtiger. Während früher gern die Internationalität der Küche bzw. des Wareneinsatzes betont wurde (Spezialitäten aus anderen Ländern), ist seit geraumer Zeit eine gewisse Rückbesinnung auf einheimische Produkte zu beobachten. Viele Betriebe betonen allerdings, dass sie schon immer großen Wert auf diese beiden Aspekte gelegt haben.

Insbesondere Betriebsrestaurants setzen verstärkt auf Saisonalität und Regionalität. Kliniken/Heime betonen, dass dies für sie schon immer wichtig war.

Haben Saisonalität und Regionalität bei der Speisenplanung in der letzten Zeit bei Ihrem Betrieb an Bedeutung gewonnen?



Basis: Entscheidungsträger im GV-Bereich, n = 309

Im GV-Bereich werden ja derzeit verstärkt die Themen Regionalität und Saisonalität diskutiert. Wie ist das bei Ihrem Betrieb: Haben Saisonalität und Regionalität in der letzten Zeit an Bedeutung gewonnen?

VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT!