

# Auslastung organisieren - Rehasport optimieren

---

Wie im Spannungsfeld von Qualität und Quantität  
Rehasport erfolgreich gesteuert werden kann!

**Gesundheits- und  
Rehasport *im Verein***

Echterdingen, 17.07.2013  
Winfried Möck

# Zur Person

---

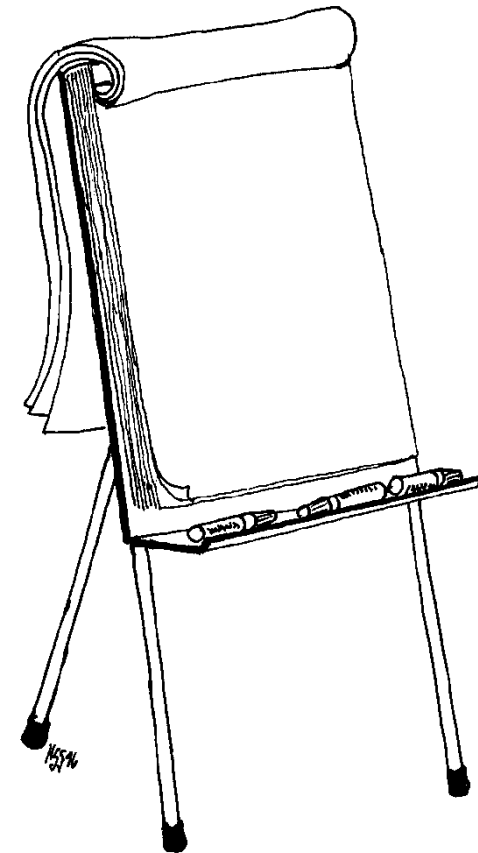
## ■ Winfried Möck

- Physiotherapeut, Sportlehrer
- NLP-Master-Practitioner
- Zertifizierter Management-Coach
- Geschäftsführer der Flowcon Unternehmensberatung
- Seit 1997 beratend in der Fitness- und Gesundheitsbranche tätig
- 1. Vorsitzender von 8 Gesundheits- und Rehasportvereinen
- Buchautor "Rehasport"
- WLSB-Berater für Sportvereinszentren
- Kundenspektrum: Physiotherapiepraxen, Rehaeinrichtungen, Ärzte, Kliniken, Sportvereine, Fitnessstudios/ -ketten, Kurstädte, Kommunen



# Impulsfragen

- Wie gut kenne ich meine Auslastung?
- Welche Problembereiche gibt es in meiner Einrichtung?
- Welche Steuerungselemente setze ich für eine hohe Auslastung ein?
- Was funktioniert gut/ nicht gut?



# Was ist das Ziel mit Rehasport ?

---

- Mehr Verordnungen?
- Vollere Gruppen?
- Mehr Zusatzumsatz?
- Geringere Abbrecherquote?
- Höhere Qualität in den Rehasportgruppen?
- Geringere Teilnehmeranzahl pro Kurs?
- Mehr Trainingseinheiten pro Teilnehmer?
- Höhere Zufriedenheit der Teilnehmer?
- Bessere Kundenbindung nach der Erstverordnung?

# Wie erreichen wir das?

---

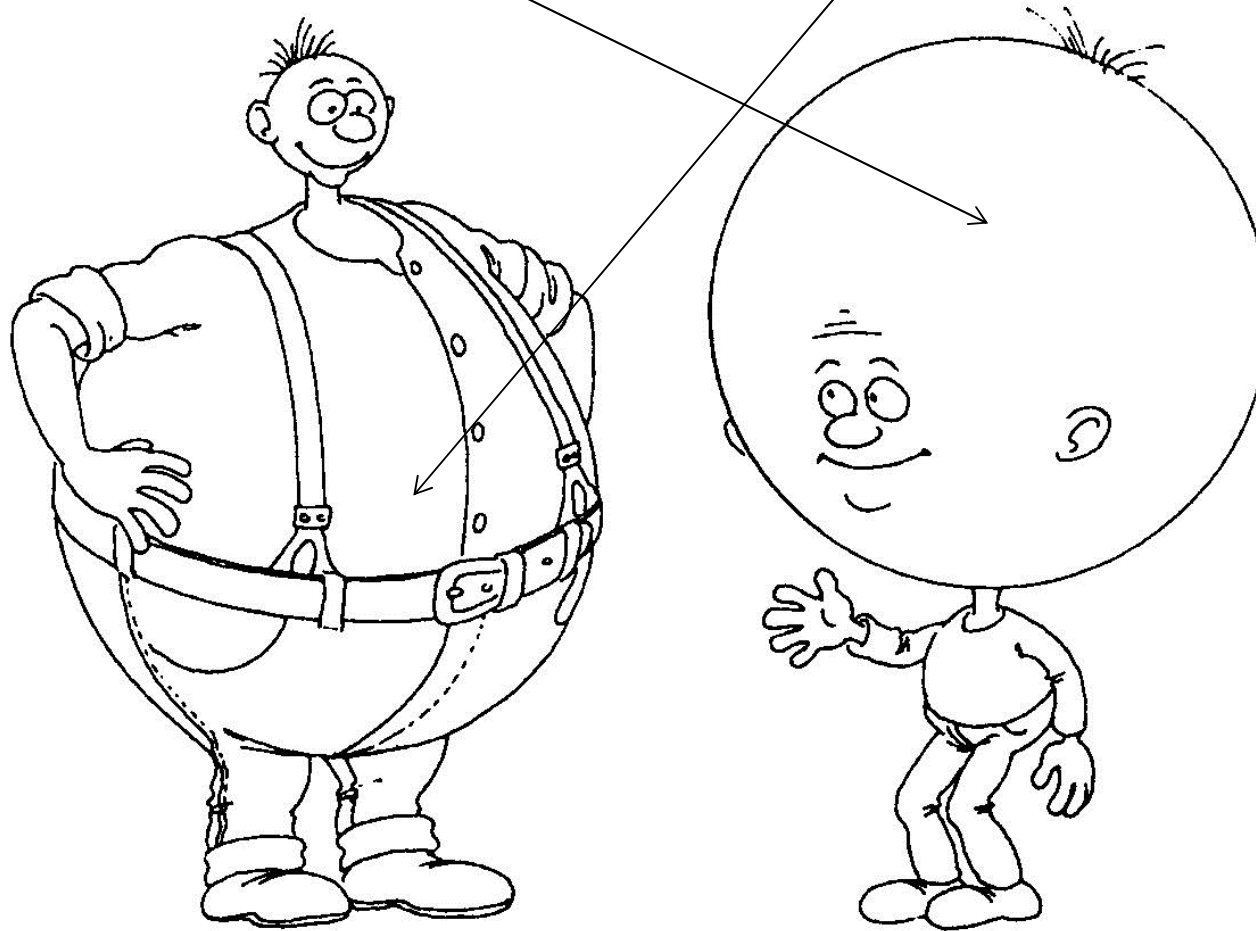
1. Wissen, wo man steht!
2. Wissen, wo man hin möchte!
3. Dahin steuern, wo man hin möchte!

# Wie erreichen wir das?

---

- Woher wissen Sie, wo Sie stehen?
  - Habe das im Gefühl!
  - Habe das im Urin!
  - Ich messe das!
- Woher wissen Sie, wohin Sie wollen?
  - Ich hab da eine Idee im Kopf!
  - Ich hab das im ...!
  - Ich schreib mir das nach den SMART-Kriterien auf!
- Dahin steuern, wo man hin möchte!
  - Mit viel Hoffnung und wenig Plan: "Das wird schon alles werden!"
  - Mit viel Hoffnung und einem guten Plan: gezielte Maßnahmen durchführen und beobachten, ob es funktioniert. Dann anpassen, anpassen, anpassen bis es funktioniert.
  - Ergebniskontrolle: gefühlt und/oder objektiv

# Facts and Feeling



# Ein Experiment

---

- Versuchen Sie folgende Aufgabe intuitiv zu lösen:

Ein Schläger und ein Ball kosten 1,10 €.  
Der Schläger kostet einen Euro mehr als  
der Ball.

Wie viel kostet der Ball?



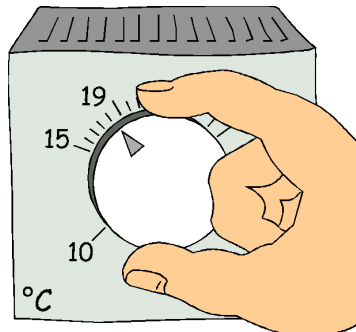
# Ein Experiment – die Lösung

---

- Hier noch mal die Aufgabe: Versuchen Sie folgende Aufgabe intuitiv zu lösen:  
Ein Schläger und ein Ball kosten 1,10 €.  
Der Schläger kostet einen Euro mehr als der Ball.  
Wie viel kostet der Ball?
- Die meisten haben folgende Zahl errechnet: 10 Cent
- Diese Antwort ist intuitiv verlockend aber falsch!
- Denkfehler: wenn der Ball 10 Cent kostet dann ist die Gesamtsumme 1,20 € (10 Cent + 1,10 €) und nicht 1,10 €!
- Die rechnerisch richtige Lösung: 5 Cent (1,05 € + 5 Cent = 1,10 €)

# Controlling

- Controlling ist ein deutsches Kunstwort von englisch: *to control* für „steuern“, „regeln“



- Kennzahlensystem zur Steuerung des Unternehmens
- Management-Informationssystem zur übersichtlichen Darstellung der betriebswirtschaftlich relevanten Zahlen

# Was ist sinnvoll im Rehasport zu messen?

---

- **Ausbeute:** Wie hoch ist die Teilnahmeausbeute pro Rehasportler?
- **Frequenz:** Wie oft kommt ein Rehasportler pro Monat?
- **Gruppenauslastung:** Wie viele Teilnehmer habe ich pro Gruppe?
- **Mehrwert:** Wie viele Teilnehmer schließen parallel zur Erstverordnung eine Zusatzmitgliedschaft ab?
- **Nachhaltigkeit:** Wie viele Teilnehmer schließen eine Folgemitgliedschaft ab oder trainieren mit einer Folgeverordnung weiter?

# Datengrundlage

---

- **Rehasportzentral von opta data (ehemals System):**
  - Elektronische Datenerfassung von ca. 150.000 Verordnungen
- **Rehasportkalender von es.te:**
  - **Elektronische Datenerfassung** von Sabine Lindert und Thomas Roth. Sie haben bis Ende 2011, über mehr als 10 Jahre, Einrichtungen für ambulante Rehabilitation, Physiotherapie und Rehabilitationssport an mehreren Standorten in Berlin betrieben. Im Rehabilitationssport wurden in dieser Zeit mehr als 25.000 Menschen betreut.
- **Flowcon Unternehmensberatung:**
  - Erfahrungswerte aus den Beratungen von Rehasportvereinen
- **Gesundheits- und Rehasportverein e.V.**
  - Erhebungen aus den Netzwerktreffen und Erfahrungswerte

# Ausbeute

---

- Wie hoch ist die Teilnahmeausbeute pro Rehasportler?
  - Rehasportzentrale: Im Durchschnitt werden (ausgehend von 50 Teilnahmen) 61,2 % der Teilnahmen wahrgenommen. Das sind 30,6 Besuche.
    - 10 % der Teilnehmer brechen innerhalb der ersten 10 Trainingseinheiten die Maßnahme ab!
    - 45 % der Teilnehmer kommen schon, schöpfen aber die Verordnung nicht aus! (10 – 40 Trainingseinheiten)
    - 45 % schöpfen die Verordnung aus! (41 – 50 Trainingseinheiten)
    - 33 % schöpfen den vollen Umfang (50 Einheiten) der Verordnung aus!

# Ausbeute

- Wie hoch ist die Teilnahmeausbeute pro Rehasportler?
  - Rehasportkalender: Im Durchschnitt werden (ausgehend von 50 Teilnahmen) 67,1 % der Teilnahmen wahrgenommen. Das sind 33,5 Besuche.

Ausbeute	Teilnehmeranteil
0 – 10 %	11,98 %
11 – 40 %	17,19 %
41 – 80 %	23,28 %
81 – 100 %	47,55 %

# Frequenz

- Wie oft kommt ein Rehasportler pro Monat?
  - Rehasportzentrale:
    - Im April 2013 kam ein Rehasportler 2,46 mal pro Monat in die Gruppe.
    - Wenn man die Trainingsmuffel (länger als 10 Wochen nicht mehr im Rehasport teilgenommen) rausrechnet kam ein Rehasportler im April 2013 auf 3,5 Besuche pro Monat. Im Januar 2013 lag dieser Wert bei 3,8 Besuche pro Monat.
  - Rehasportkalender: Im Durchschnitt kommt ein Rehasportler 2,9 mal pro Monat in die Gruppe.

- Rehasportkalender:

Ausbeute	Teilnehmeranteil	Trainings pro Monat
0 – 10 %	11,98 %	1,2
11 – 40 %	17,19 %	2,1
41 – 80 %	23,28 %	2,7
81 – 100 %	47,55 %	3,7

# Gruppenauslastung

- Wie viele Teilnehmer habe ich pro Gruppe?
- Wie viele Teilnehmer pro Gruppe brauche ich mindestens?
- Eine Beispielrechnung:

Erlös pro Rehasportler	5,00 €			
Dauer Gruppe	45			
Kosten ÜL pro Stunde	20 €			
<b>Teilnehmer pro Gruppe</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>15</b>
Erlös pro Gruppe	30,00 €	35,00 €	50,00 €	75,00 €
Erlös pro Stunde	40,00 €	46,67 €	66,67 €	100,00 €
Übungsleiter pro 45 Min.	15 €	15 €	15 €	15 €
Anteil ÜL vom Umsatz	50%	43%	30%	20%
Kosten Ärzte	0	0	0	0
Vereinsverwaltung und Vereinservice	1,30 €	1,30 €	1,30 €	1,30 €
Deckungsbeitrag	7,20 €	10,90 €	22,00 €	40,50 €



# Mehrwert

---

- Wie viele Teilnehmer schließen parallel zur Erstverordnung eine Mitgliedschaft/ Zusatzmitgliedschaft ab?
    - Rehasportkalender: bis zu 70 %
    - Flowcon: 0 – 94 %
    - Gesundheits- und Rehasportvereine: 20 – 94 %
- Ist abhängig vom Angebot und der Beratungsqualität!

# Nachhaltigkeit

- Wie viele Teilnehmer trainieren mit einer Folgeverordnung weiter oder schließen eine Folgemitgliedschaft ab?
  - Folgeverordnungsquote der Gesundheits- und Rehasportvereine: ca. 80 %
  - Rehasportkalender: ca. 23 % der Teilnehmer trainieren nach Ende der Erstverordnung mit einer Folgemitgliedschaft weiter:

Ausbeute	Teilnehmeranteil	Trainings pro Monat	Nachhaltigkeit
0 – 10 %	11,98 %	1,2	4 %
11 – 40 %	17,19 %	2,1	8 %
41 – 80 %	23,28 %	2,7	26 %
81 – 100 %	47,55 %	3,7	35 %

# Mehrwert und Nachhaltigkeit

- Die Nachhaltigkeit ist bei den Teilnehmern mit einer Mitgliedschaft/ Zusatzmitgliedschaft um den Faktor 10 höher als bei denen, die den Mehrwert nicht kaufen.
- Rehasportkalender:

Mitgliedschaft	Anteil	Training pro Monat	Nachhaltigkeit
nicht abgeschlossen	29,3 %	2,4	3 %
abgeschlossen	70,7 %	3,1	31 %

# ... und nun, was tun?

---

- Vertrauen: Der Mensch fühlt sich sicher (medizinisch und persönlich) und erfährt menschliche Zuwendung
  - Rehasportsprechstunde
  - gute Beziehung zum ÜL
- Die eigenen Zielen und die Botschaft „Bewegung wirkt bei 2x pro Woche“ in die Köpfe der Rehasportler bringen!
  - Rehasportsprechstunde
  - Botschaft vom ÜL
- Motivation und Spaß: Inhalte und Übungsleiter
  - Infotainmentfähigkeiten und fachliches Know-how des ÜL
- Pädagogische Leitplanken: wenn Rehasport nicht regelmäßig besucht wird, werden Arzt und Kostenträger informiert
  - Rehasportsprechstunde

# ... und nun, was noch tun?

---

- Verbindlichkeit: nur Training auf Termin
- Gruppe bewusst überbuchen
- Flexibilität: Warteliste, ggf. alternative Angebote machen
- Spielregeln: mind. 24 Std. vorher absagen, Gruppenplatz wird bei 2-maligen unentschuldigtem Fehlen anderweitig vergeben
- Ernsthaftigkeit: fehlende Teilnehmer nachtelefonieren
- Unwirtschaftliche Gruppen schließen

# Fragen/ Diskussion

---



# Das Beste zum Schluss!

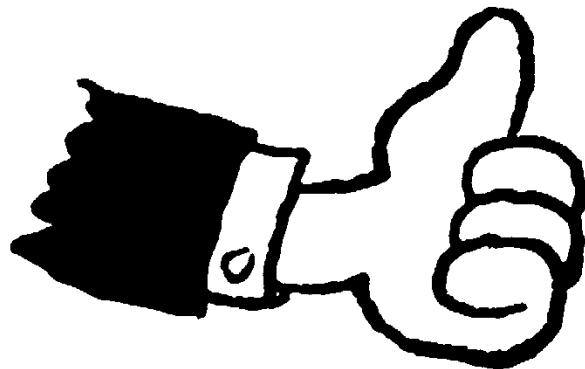
---

Wer nichts misst weiß nichts,  
wer zu viel misst misst Mist!



# Viel Erfolg!

---



Quelle: Küstenmacher; simplify your life

wünscht

Winfried Möck



# Kontakt

---



Flowcon Unternehmensberatung GmbH

Winfried Möck

Max-Eyth-Str. 13

70771 Leinfelden-Echterdingen

Tel: 0711-75 85 77 880

Fax: 0711-75 85 77 850

[winfried.moeck@flowcon.de](mailto:winfried.moeck@flowcon.de)

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



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

# Referenzen (Auszug)

