

P R E S S E M I T T E I L U N G

Kundenbefragung gesetzliche Krankenkassen 2012

Krankenkassenkunden mit Service überwiegend zufrieden – „sehr gut“ für Knappschaft, Siemens BKK und TK

Hamburg, 12.04.2012 (ots) – Zusatzbeiträge, Praxisgebühr, Zuzahlungen – die gesetzlich Krankenversicherten werden immer stärker zur Kasse gebeten und parallel werden auch noch Leistungen gekürzt. Mit welchen Kassen die Kunden im Hinblick auf Service, Preis und Leistung am zufriedensten sind, zeigt eine Online-Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität. 3.278 Versicherte bewerteten insgesamt 17 Anbieter.

Insgesamt waren fast drei Viertel der Befragten mit ihrer Krankenkasse zufrieden. Im Service zeigten sich die besten Ergebnisse, 81 Prozent der Befragten waren hier von ihrem Anbieter überzeugt. Die Branche punktete besonders mit der Freundlichkeit und der Erreichbarkeit der Mitarbeiter. Etwa die Hälfte der Befragten gab die bestmögliche Wertung für die telefonische Erreichbarkeit ab. „Etwa zwei Drittel der Befragten zeigten sich mit dem Preis-Leistungsverhältnis bei ihrer Krankenkasse zufrieden“, erläutert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

Insgesamt hat sich aber rund ein Viertel der Befragten schon einmal über seine gesetzliche Krankenkasse geärgert. Der meistgenannte Grund war die fehlende Kostenübernahme bei Behandlungen. Etwa 60 Prozent der verärgerten Kunden haben sich dann auch beschwert. Insgesamt war lediglich rund jeder Sechste mit der folgenden Reaktion zufrieden. „Jeder vierte Befragte wechselte schon die Kasse oder denkt zumindest darüber nach. Als wichtigste Gründe wurden der Zusatzbeitrag und das Leistungsangebot genannt“, ergänzt Serviceexperte Hamer.

Als beliebteste gesetzliche Krankenkassen gingen Knappschaft, Siemens BKK und Techniker Krankenkasse mit einem „sehr gut“ aus der Umfrage hervor. Die Hilfestellung der Knappschaft-Mitarbeiter bei Problemen wurde am besten bewertet. Die Kasse punktete auch bei der Filialgestaltung. Siemens BKK konnte ihre Kunden am meisten vom eigenen Service überzeugen. Fast jeder zweite Kunde gab hier die bestmögliche Bewertung ab. Techniker Krankenkasse überzeugte vor allem mit dem Service per Telefon. Die Beratungskompetenz der Mitarbeiter und die telefonische Erreichbarkeit stellten die Kunden sehr zufrieden.

Die Kundenbefragung „Beliebteste gesetzliche Krankenkasse“ fand im Zeitraum vom 06.12.2011 bis 16.01.2012 statt. Im Rahmen des Online-Panels waren mindestens 100 Kundenmeinungen je Kasse notwendig, um in die Bewertung aufgenommen zu werden. Im Mittelpunkt der Erhebung standen die Kundenmeinungen zu den Bereichen Service, Preis-Leistungs-Verhältnis und Wechselbereitschaft.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität.

Ansprechpartner:

Markus Hamer
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-11
Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40
E-Mail: m.hamer@disq.de
www.disq.de