Kundenmonitor® Deutschland

Serviceprofil: Krankenkassen (GKV) 2016

2,11

Branchenwert Globalzufriedenheit 2016

Einbußen bei Preis-Leistung und Vorteilswahrnehmung

Mit einem Mittelwert von 2,11 liegt die Globalzufriedenheit bei gesetzlichen Krankenkassen zwar leicht unter dem Vorjahreswert von 2,10, aber dennoch weiterhin auf hohem Niveau.
Die Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis (2,51) sowie die Vorteilswahrnehmung (2,63) sinken hingegen jeweils um 6 Basispunkte ab. Im zweiten Jahr der einkommensabhängigen Zusatzbeiträge sinkt das Preis-Leistungs-Verhältnis damit unter das Niveau der letzten drei Jahre, fällt aber immer noch höher aus als in den Jahren 2011 und 2012, in denen von einzelnen Anbietern einkommensunabhängige Zusatzbeiträge erhoben wurden. Für die Vorteilswahrnehmung wurde zuletzt 2009 ein schlechterer Wert gemessen – also in dem Jahr, in dem der Gesundheitsfonds und der einheitliche allgemeine Beitragssatz eingeführt wurden.

Branchensteckbrief

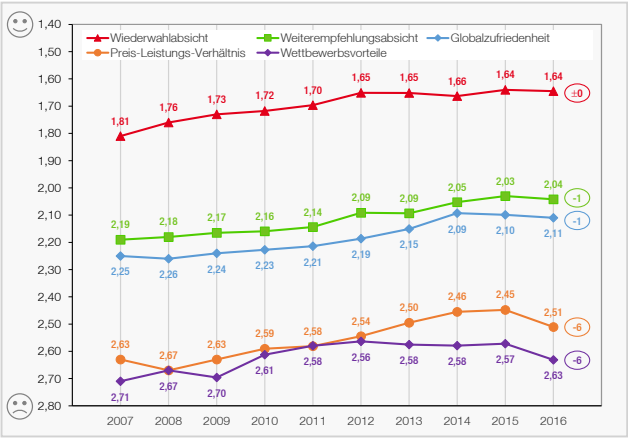
Geführte Interviews: 7.874, davon 6.391 zu gesetzlichen Krankenkassen und 1.483 zu privaten Krankenversicherungen

Erhebungsmethode:
Telefonische Interviews (CATI)

Grundgesamtheit:
Bevölkerung ab 16 Jahre

Erhebungszeitraum:
01.09.2015 bis 17.08.2016

Zentrale Kennziffern im Zeitverlauf



Entwicklung ausgewählter Leistungsmerkmale

Made by ServiceBarometer AG

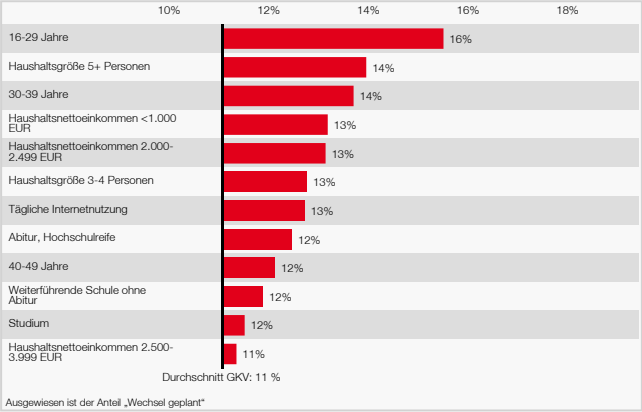
Kundenmonitor® Deutschland

Die hier angegebenen Zufriedenheitswerte geben Anteile oder den errechneten Mittelwert der im Kundenmonitor Deutschland eingesetzten Skala von „vollkommen zufrieden“ bis „unzufrieden“ an.

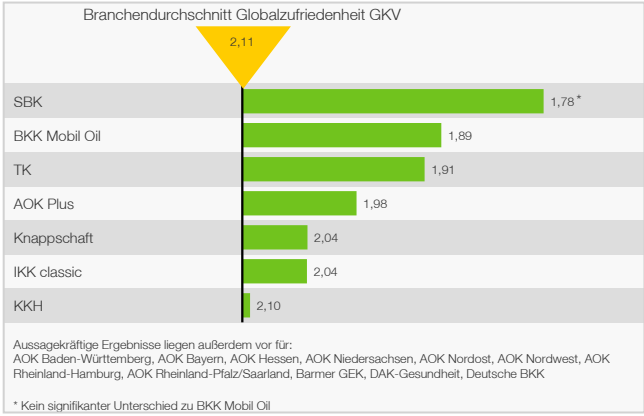
Die Zufriedenheitsskala im Kundenmonitor Deutschland

vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden
= 1	= 2	= 3	= 4	= 5

Zielgruppen mit überdurchschnittlicher Wechselabsicht



Gesetzliche Krankenkassen mit den zufriedensten Kunden



Die weiteren Ergebnisse des Kundenmonitor zeigen insbesondere bei der Zufriedenheit mit den materiellen Leistungen der Krankenkasse eine Verschlechterung gegenüber dem Vorjahr – neben dem Preis-Leistungs-Verhältnis betrifft dies das Bonusprogramm (2,35; -14 Basispunkte) und den Leistungsumfang (2,46; -3 Basispunkte). Für die Freundlichkeit und die fachliche Beratung durch die Mitarbeiter geben die Kunden hingegen tendenziell bessere Urteile ab als im Vorjahr. Die von 2014 auf 2015 zu beobachtenden Verluste können hier allerdings nicht vollständig aufgeholt werden.

Bei 18 Prozent der Kunden ist die Aufrechterhaltung der Kundenbeziehung zu ihrer Krankenkasse zumindest potenziell gefährdet: 11 Prozent planen innerhalb der nächsten zwölf Monate einen Wechsel zu einem anderen Anbieter, weitere 7 Prozent zeigen sich noch unentschlossen. Besonders stark ausgeprägt ist die Wechselabsicht bei jüngeren Kunden (16-29 Jahre: 16 Prozent, 30-39 Jahre: 14 Prozent), bei größeren Haushalten (5 und mehr Personen: 14 Prozent, 3-4 Personen: 13 Prozent), bei geringem oder mittlerem Haushaltsnettoeinkommen (unter 1.000 EUR, 2.000-2.499 EUR: jeweils 13 Prozent) und bei täglicher Internetnutzung (13 Prozent).

Im Anbietervergleich der Globalzufriedenheit mit 18 ausgewiesenen Krankenkassen belegt die SBK mit einem Mittelwert von 1,78 den Spitzenplatz, ohne signifikanten Unterschied zur zweitplatzierten BKK Mobil Oil (1,89). Techniker Krankenkasse (1,91), AOK Plus (1,98), Knappschaft (2,04), IKK classic (2,04) und KKH (2,10) erreichen ebenfalls überdurchschnittliche Zufriedenheitswerte.

Herausgeber des Kundenmonitor Deutschland: ServiceBarometer AG

Weitere Ergebnisse unter www.kundenmonitor.de
frank.dornach@servicebarometer.de
Telefon: (089) 89 66 69 22