

Serviceprofil: Krankenkassen (GKV) 2013

2,15



Branchenwert Globalzufriedenheit (GKV) 2013

Gesetzliche Krankenkassen bauen Zufriedenheit weiter aus

Die gesetzlichen Krankenkassen können die Zufriedenheit ihrer Kunden 2013 erneut steigern und sich damit von den privaten Krankenversicherungen absetzen: Mit einem Mittelwert der Globalzufriedenheit von 2,15 liegt der aktuelle Wert um vier Basispunkte über dem Vorjahreswert und sogar um sieben Basispunkte über dem Vergleichswert der PKV (2,22).

Aus dem Anbietervergleich der Global-

zufriedenheit gehen 2013 zwei Testsieger hervor: SBK und Techniker Krankenkasse können die guten Ergebnisse der Vorjahre weiter ausbauen und erreichen gleichermaßen einen Mittelwert von 1,82. Überdurchschnittlich hohe Zufriedenheitswerte sind auch bei IKK classic, Knappschaft, Bahn-BKK, BKK Mobil Oil und mhplus BKK zu verzeichnen.

Bei den Leistungsmerkmalen erreicht die Branche die größten Zuwächse bei

Branchensteckbrief

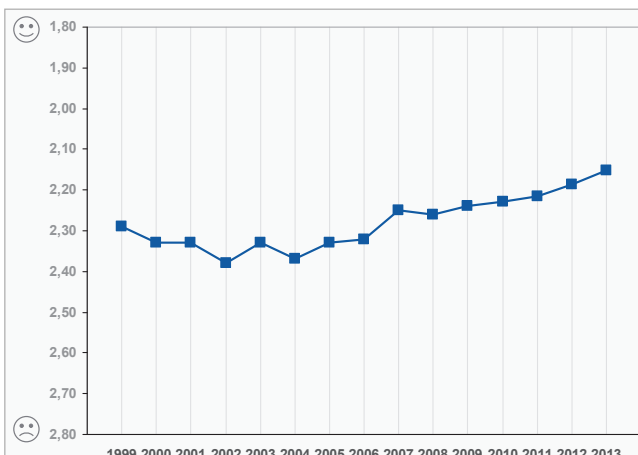
Geführte Interviews: 9.281, davon 7.541 zu gesetzlichen Krankenkassen und 1.740 zu privaten Krankenversicherungen

Erhebungsmethode:
Telefonische Interviews (CATI)

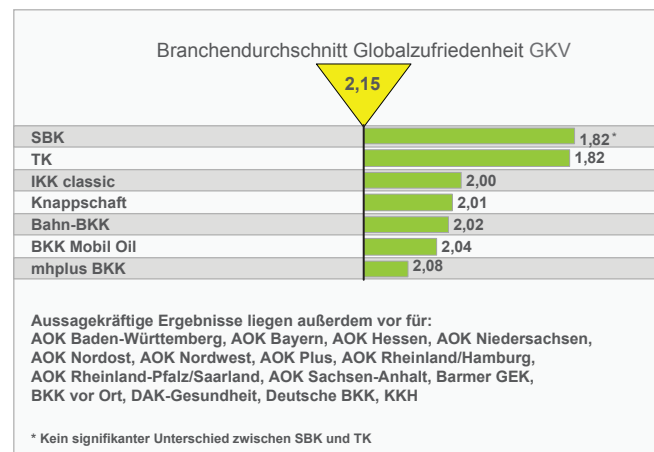
Grundgesamtheit:
Bevölkerung ab 16 Jahre

Erhebungszeitraum:
20.08.2012 bis 23.08.2013

Entwicklung Globalzufriedenheit

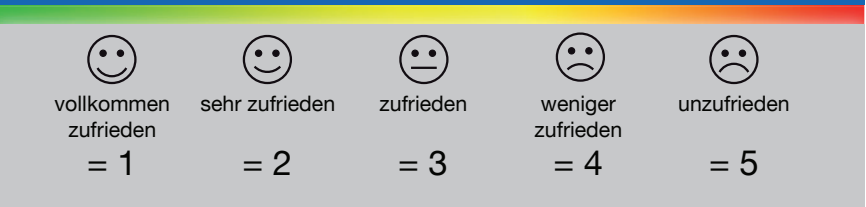


Gesetzliche Krankenkassen mit den zufriedensten Kunden

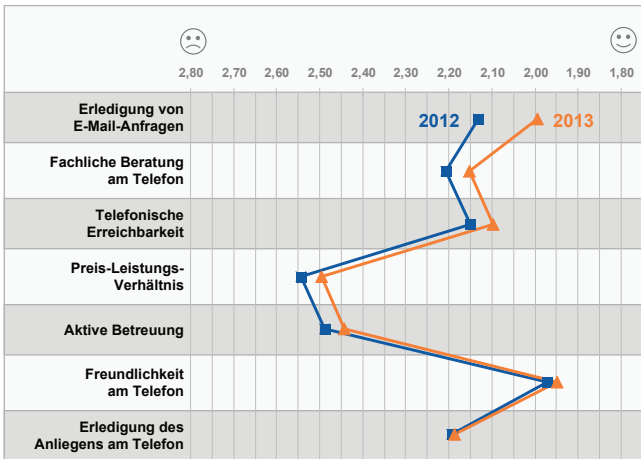


Die hier angegebenen Zufriedenheitswerte geben Anteile oder den errechneten Mittelwert der im Kundenmonitor Deutschland eingesetzten Skala von „vollkommen zufrieden“ bis „unzufrieden“ an.

Die Zufriedenheitsskala im Kundenmonitor Deutschland



Gesteigerte Zufriedenheit bei ausgewählten Leistungsmerkmalen

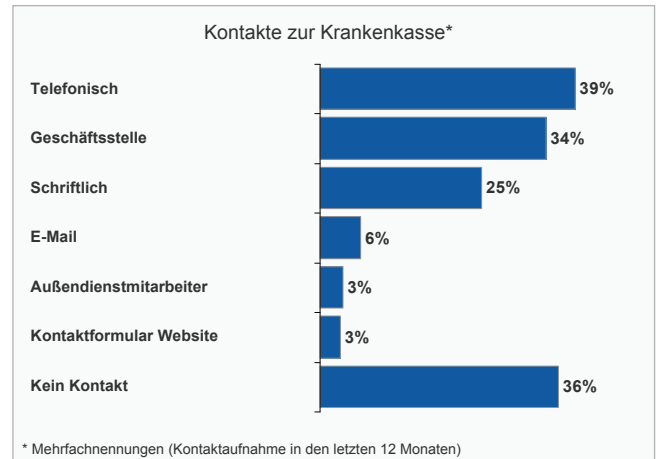


der Erledigung von E-Mail-Anfragen (1,99; +14 Basispunkte), beim Telefonkontakt – insbesondere bei der fachlichen Beratung (2,15; +5) und der telefonischen Erreichbarkeit (2,10; +5) – beim Preis-Leistungs-Verhältnis (2,50; +5) und bei der aktiven Betreuung (2,44; +5). Die genannten Merkmale zählen auch zu den stärksten Treibern der Globalzufriedenheit und Kundenbindung.

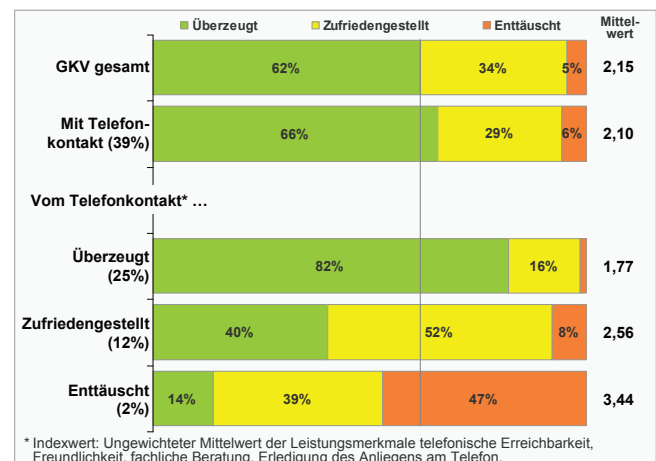
Das Telefon ist zudem der bevorzugte Kontaktweg zur eigenen Krankenkasse: 39% der Kunden haben innerhalb der letzten zwölf Monate telefonisch Kontakt zu ihrem Anbieter aufgenommen, 34% haben eine Geschäftsstelle besucht und 25% hatten schriftlichen Kontakt. Gut ein Drittel der Kunden (36%) hatte überhaupt keinen Kontakt zur Krankenkasse.

Kunden mit Telefonkontakt sind mit einem Mittelwert der Globalzufriedenheit von 2,10 zufriedener als der Branchendurchschnitt. Weitere Analysen zeigen allerdings deutlich, dass nur überzeugender Telefonkontakt die Globalzufriedenheit steigert und wenig überzeugender Kontakt ins genaue Gegenteil umschlagen kann: Vom Telefonkontakt überzeugte

Kunden nehmen überwiegend telefonisch Kontakt auf



Hohe Globalzufriedenheit bei überzeugendem Telefonkontakt



Kunden liegen mit einer durchschnittlichen Globalzufriedenheit von 1,77 klar über dem Branchennittel, vom Telefonkontakt enttäuschte Kunden mit einem Durchschnittswert von 3,44 ebenso deutlich darunter.