Kundenmonitor® Deutschland

Serviceprofil: Krankenkassen (GKV) 2019

2,15

Globalzufriedenheit Krankenkassen (GKV) 2019

Wahrgenommene Absicherung beeinflusst Zufriedenheit und Loyalität

88 Prozent der gesetzlich Krankenversicherten fühlen sich mit ihrer Krankenversicherung richtig abgesichert, und 34 Prozent haben in den letzten sechs Monaten Leistungen beantragt bzw. ihre Krankenkasse zur Übernahme von Kosten aufgefordert. Anhand dieser Aspekte können vier Kundengruppen unterschieden werden:

- Richtig abgesichert und Leistungen beantragt (29 Prozent der Versicherten insgesamt),
- Richtig abgesichert, aber keine Leistungen beantragt (59 Prozent),
- Nicht richtig abgesichert und keine Leistungen beantragt (7 Prozent),
- Nicht richtig abgesichert, aber Leistungen beantragt (4 Prozent).

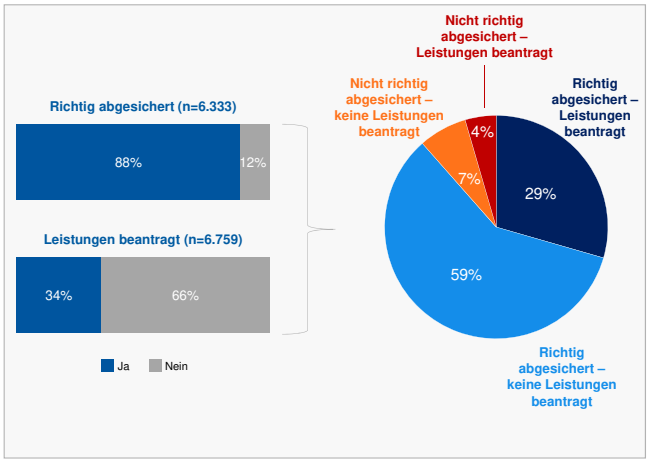
Branchensteckbrief

Geführte Interviews: 8.264, davon 6.900 zu gesetzlichen Krankenkassen und 1.364 zu privaten Krankenversicherungen

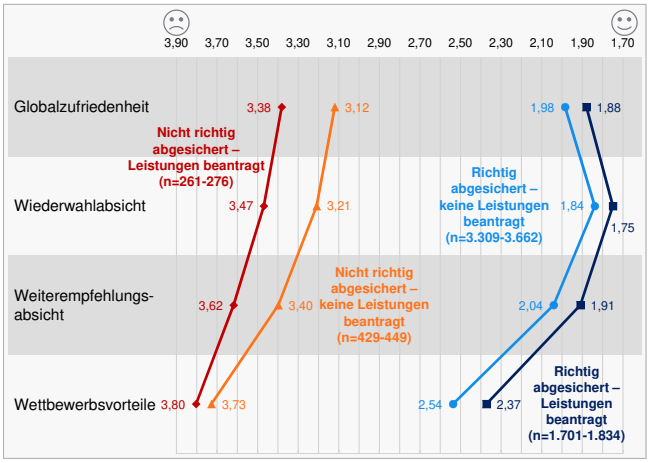
Erhebungsmethode:
Online-Interviews (CAWI)
nach soziodemografischen Kriterien quotiert (Bevölkerung ab 16 Jahren)

Erhebungszeitraum: Oktober 2018, Januar, April, Juli 2019

Gefühl der Absicherung und Beantragung von Leistungen



Geringste Zufriedenheit und Loyalität bei negativem Leistungserleben



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

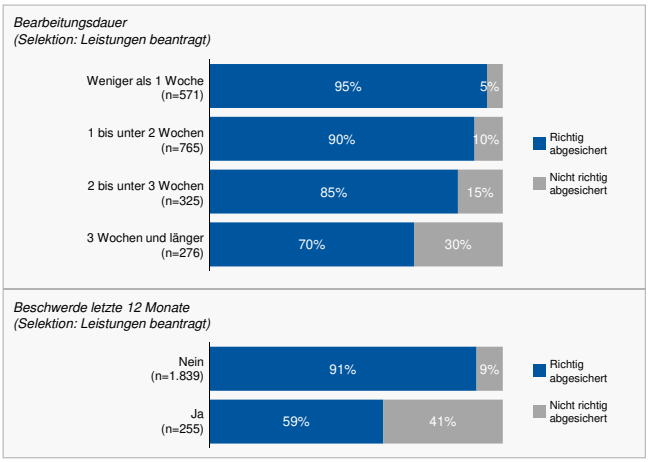
Wie die Ergebnisse des Kundenmonitor belegen, fallen sowohl die Zufriedenheit als auch die Kundenloyalität und die Vorteilswahrnehmung bei Versicherten, die sich nicht richtig abgesichert fühlen, deutlich niedriger aus als bei Versicherten, die aus ihrer Sicht ausreichend abgesichert sind. Dieser Effekt verstärkt sich insbesondere für Globalzufriedenheit, Wiederwahlabsicht und Weiterempfehlungsabsicht, wenn unter den subjektiv nicht ausreichend abgesicherten Kunden nur diejenigen betrachtet werden, die in den letzten sechs Monaten Leistungen beantragt haben.

Aufschlussreich ist an dieser Stelle eine Betrachtung der Bearbeitungsdauer von Leistungsfällen und der Reklamationsquoten. Beide fallen bei Versicherten, die Leistungen beantragt haben und sich nicht richtig abgesichert fühlen, deutlich höher aus als bei Versicherten mit Leistungsfall, die aus ihrer Sicht ausreichend abgesichert sind.

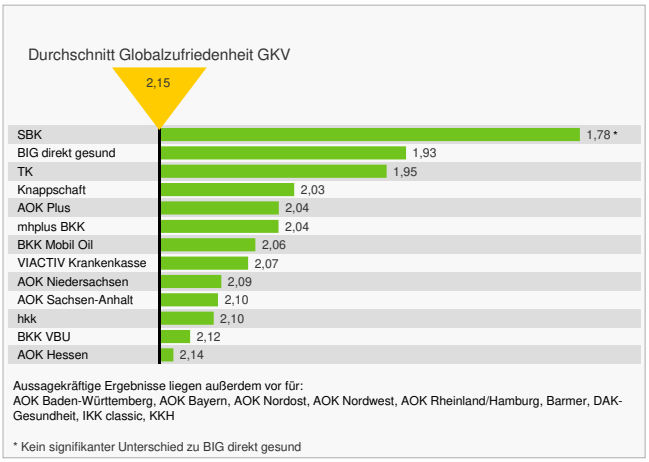
Dies legt den Schluss nahe, dass eine langsame und aus Kundensicht nicht zufriedenstellende Bearbeitung von Leistungsfällen zu Zweifeln an der Absicherung durch die Krankenkasse führen und darüber insbesondere auf Zufriedenheit und Loyalität der Kunden negativ einzahlen kann.

Die Globalzufriedenheit erreicht im diesjährigen Kundenmonitor einen Mittelwert von 2,15 (Vorjahr: 2,16). Im Vergleich von 22 ausgewiesenen Krankenkassen belegen SBK (1,78) und BIG direkt gesund (1,93) die Spitzenplätze. Mit TK, Knappschaft, AOK Plus, mhplus BKK, BKK Mobil Oil, VIACTIV Krankenkasse, AOK Niedersachsen, AOK Sachsen-Anhalt, hkk, BKK VBU und AOK Hessen können elf weitere Anbieter überdurchschnittliche Zufriedenheitswerte verzeichnen.

Leistungserleben beeinflusst das Gefühl der Absicherung



Gesetzliche Krankenkassen mit den zufriedensten Kunden



Herausgeber des Kundenmonitor Deutschland: ***ServiceBarometer AG***

Weitere Ergebnisse unter www.kundenmonitor.de
matthias.metje@servicebarometer.de
Telefon: (089) 89 66 69 0