

## Zufriedene Kunden bei der Knappschaft

**Auch im Jahr 2016 zählt die Knappschaft zu den Krankenkassen mit besonders zufriedenen Kunden. Im Bereich der Globalzufriedenheit platziert sich die Knappschaft mit der Gesamtnote 2,04 weiterhin unter den Top 5 Krankenkassen. Mit 66,5 Prozent überzeugter Kunden kann sich die Knappschaft weiterhin vom Durchschnitt der gesetzlichen Krankenversicherungen abheben.**

Bei der Wiederwahlabsicht belegt die Knappschaft Platz 2 und konnte die Gesamtnote im Vergleich zum Vorjahr nochmals um 2 Basispunkte erhöhen, was insgesamt zu der Note 1,42 führt. Die Kunden äußerten sich auch positiv zum Preis-/Leistungsverhältnis, ihrer Weiterempfehlungsabsicht und den wahrgenommenen Wettbewerbsvorteilen. In allen drei Kategorien findet sich die Knappschaft ebenfalls unter den Top 5 Krankenkassen des diesjährigen Kundenmonitor Deutschland wieder.

Seit Jahren untersucht die ServiceBarometer AG mit einer repräsentativen Benchmarkstudie, dem Kundenmonitor Deutschland, die Kundenbeziehung sowie die Kundenzufriedenheit und -orientierung für Unternehmen und öffentliche Dienstleister in Deutschland. Im Jahr 2016 wurden insgesamt 6.391 Kunden von gesetzlichen Krankenkassen zur Kundenzufriedenheit und Kundenorientierung befragt.

### **Pressekontakt:**

Dr. Wolfgang Buschfort  
Telefon: 0234 - 304 82050  
Fax: 0234- 304 82060  
E-Mail: [presse@kbs.de](mailto:presse@kbs.de)

### **Unternehmen**

Deutsche Rentenversicherung Knappschaft-Bahn-See  
Pieperstraße 14-28  
44789 Bochum

Internet: [www.knappschaft.de](http://www.knappschaft.de)