

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

Unternehmen

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

Internet: www.knappschaft.de