

## Hohe Kundenzufriedenheit bei der Heimat Krankenkasse - Bestnoten von den Versicherten, Zertifikat vom TÜV Süd

**Eine aktuelle Kundenbefragung der Heimat Krankenkasse in Zusammenarbeit mit der M+M Management und Marketing Consulting GmbH hat bestätigt: Die Versicherten der Heimat Krankenkasse sind rundum zufrieden. Der TÜV Süd hat der Heimat Krankenkasse hierfür ein Siegel verliehen.**

Wie gut eine Krankenkasse wirklich ist, wissen diejenigen am besten, die dort versichert sind. In regelmäßigen Abständen führt die Heimat Krankenkasse, ehemalige BKK Dr. Oetker, daher eine Kundenbefragung durch. Dabei konnte sie auch bei der diesjährigen Befragung an das Niveau der letzten Jahre anknüpfen. Mit der Note 1,59 bewerten die Versicherten im Schnitt ihre Gesamtzufriedenheit mit der Heimat Krankenkasse. Damit landet die Krankenkasse mit Hauptsitz in Bielefeld auf Platz 1 im Ranking des M+M Versichertenbarometers, einer jährlichen Krankenkassen-Vergleichsstudie der Management und Marketing Consulting GmbH. Für das gute Ergebnis gab es vom TÜV Süd ein Zertifikat.

Das Gesamtpaket stimmt

Ob es um das Leistungsangebot, die Betreuung durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Heimat Krankenkasse, das Informationsangebot oder die Serviceleistungen geht – die Heimat Krankenkasse landet im Vergleich zum Wettbewerb immer auf einem der ersten drei Plätze. 95 % der Befragten möchten gerne auch weiterhin bei der Heimat Krankenkasse versichert bleiben, 93 % finden die Heimat Krankenkasse alles in allem ausgesprochen sympathisch. „Ein tolles Ergebnis, das uns natürlich anspricht, die guten Werte zu erhalten oder sogar noch zu verbessern. Unsere Kunden haben zurecht hohe Erwartungen an uns und diese möchten wir auch in Zukunft so gut es geht erfüllen“, so Klemens Kläsener, Vorstand der Heimat Krankenkasse.

Gute Betreuung steht an erster Stelle

Freundlich, zuverlässig und kompetent – insbesondere den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern stellen die Versicherten der Heimat Krankenkasse ein sehr gutes Zeugnis aus. Mit der Note 1,38 für Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft, der 1,63 für Zuverlässigkeit, der 1,71 für Fachkompetenz und der 1,38 für die Erreichbarkeit honorieren die Kunden das, was ihnen nach eigener Aussage auch am wichtigsten bei ihrer Krankenkasse ist. „Wenn es um das Thema Gesundheit geht, zählt in erster Linie, einen zuverlässigen und vertrauensvollen Partner an seiner Seite zu wissen“, erläutert Kläsener. „Hier zeigt sich, dass wir genau richtig damit liegen, den Kunden stets in den Mittelpunkt unseres Denkens und Handelns zu rücken.“

Die repräsentative Befragung wurde von der Management und Marketing Consulting GmbH umgesetzt und ausgewertet. Im Rahmen von Telefoninterviews wurden 702 Versicherte der Heimat Krankenkasse anhand eines standardisierten CATI-Fragebogens durch das Marktforschungsinstitut USUMA GmbH befragt. Die Kunden der Heimat Krankenkasse werden in der nächsten Ausgabe des MitgliederMagazins über die Ergebnisse informiert.

### **Pressekontakt:**

Nicola Schwettmann  
Telefon: 0521 92395-4003  
Fax: 0521 92395-4150  
E-Mail: [presse@heimat-krankenkasse.de](mailto:presse@heimat-krankenkasse.de)

## **Unternehmen**

Heimat Krankenkasse  
Herforder Straße 23  
33602 Bielefeld

Internet: [www.heimat-krankenkasse.de](http://www.heimat-krankenkasse.de)

## **Über Heimat Krankenkasse**

Die Heimat Krankenkasse wurde am 01. Oktober 1952 von Rudolf August Oetker als gesetzliche Betriebskrankenkasse gegründet. Bis Ende 2011 war sie unter dem Namen BKK Dr. Oetker bekannt. Sie ist seit dem Jahr 2002 bundesweit geöffnet und erhielt 2012 ihren heutigen Namen Heimat Krankenkasse. Mit Hauptsitz in Bielefeld und weiteren Standorten in Budenheim, Hamburg, Wittlich und Wittenburg betreuen inzwischen rund 280 Beschäftigte über 150.000 Versicherte und Arbeitgeberkunden. Engagiert, leistungsstark und zuverlässig ist die Heimat Krankenkasse für jeden ihrer Versicherten da, wenn es um das Thema Gesundheit geht. Dank attraktiver Leistungen und individuellem Service bietet die Heimat Krankenkasse vor allem eins: eine rundum gute und zuverlässige Versorgung. Und das alles bei einem fairen Beitragssatz von 15,7 Prozent.