

Deutschlands beste Dienstleister: R+V BKK auf Platz 5

YouGov Deutschland führt in Zusammenarbeit mit dem Institut für Versicherungswirtschaft St. Gallen, der ServiceRating GmbH und dem Handelsblatt jährlich einen Wettbewerb durch, bei dem die Kundenorientierung von Unternehmen auf Basis des sogenannten 7K-Modells aus der Customer Value Forschung der Universität St. Gallen abgefragt wird.

YouGov Deutschland führt in Zusammenarbeit mit dem Institut für Versicherungswirtschaft St. Gallen, der ServiceRating GmbH und dem Handelsblatt jährlich einen Wettbewerb durch, bei dem die Kundenorientierung von Unternehmen auf Basis des sogenannten 7K-Modells aus der Customer Value Forschung der Universität St. Gallen abgefragt wird. Außerdem werden je Unternehmen 100 Kunden befragt. Als weiteren Schritt werden Audits der besten Unternehmen durchgeführt. Die Untersuchung ist nicht branchenspezifisch. Unter den Top-Firmen finden sich wenige Versicherer.

Die R+V BKK gehört auch 2013 wieder zu den kundenorientiertesten Dienstleistern Deutschlands. Bei der Studie belegte die mitgliederstärkste Betriebskrankenkasse Hessens den fünften Platz.

Die Studie prüft jährlich die Dienstleistungsqualität von Unternehmen unterschiedlicher Größe, Zielgruppenausrichtung und Branchen. Grundlage der Studie ist eine empirische Analyse des sogenannten „Customer Value“, also des wahrgenommen Wertes der Leistung, und der Beziehung zu einem Dienstleister.

Nach der Auswertung eines Managementfragebogens, den Ergebnissen der Kundenbefragung, den Audits bei den Bestplatzierten und der Abstimmung der Jury, erhalten die Besten das begehrte Logo.

Nach zwei sechsten Plätzen in den Jahren 2011 und 2012 ging es in diesem Jahr einen Platz nach vorn. Es ist vor allem die Stetigkeit dieser guten Platzierungen, die Thomas Kieber und Alexander Ernst vom Qualitätsmanagement der R+V BKK hervorheben.

Kieber: „Der Wettbewerb zeigt mit Blick auf den Erstplatzierten des Vorjahres, dass es auch mal schnell mehr als 20 Plätze nach unten gehen kann.“ „Dass wir uns nun drei Jahre hintereinander ganz vorn einreihen konnten, ist ein sehr großer Erfolg und dokumentiert unsere Nähe zum Kunden.“

Auf Platz drei kam die AOK NordWest, ab den Plätzen 12 folgen weitere Krankenkassen und der erste Versicherer auf der Liste ist die Direct Line Versicherung auf dem 17. Platz. Die Hannoversche Leben folgt auf Platz 19. Die komplette [Bestenliste findet sich hier](#).

Volker P. Andelfinger