

Krankenkassen liegen in der Kundenorientierung vor den privaten Krankenversicherern - Audi BKK und Knappschaft überzeugen am stärksten ihre Versicherten

Von den PKV-Versicherten äußern sich 56 Prozent begeistert über die Kundenorientierung, hingegen sind es 59 Prozent unter den GKV-Versicherten. Wie die Träger der gesetzlichen Krankenversicherung und einzelne Krankenkassen aus Kundensicht im Detail bewertet werden, hat die unabhängige ServiceValue GmbH aus Köln untersucht.

11.04.2013 - Von den PKV-Versicherten äußern sich 56 Prozent begeistert über die Kundenorientierung, hingegen sind es 59 Prozent unter den GKV-Versicherten. Wie die Träger der gesetzlichen Krankenversicherung und einzelne Krankenkassen aus Kundensicht im Detail bewertet werden, hat die unabhängige ServiceValue GmbH aus Köln untersucht. Insgesamt wird der Audi BKK und der Knappschaft das beste Zeugnis ausgestellt.

Dies zeigt die diesjährige Wettbewerbsstudie „ServiceAtlas Krankenkassen 2013“ mit den Bewertungen von 3.365 Versicherten zu den 30 größten Krankenkassen Deutschlands. Jedes Jahr werden über 40 spezifische Merkmale und acht Leistungskategorien bewertet sowie übergeordnete Aspekte wie Ruf und Image, Gesamtzufriedenheit und Kundenbindung erfasst.

Wer als Krankenkasse seine Kundenorientierung über die untersuchten acht Leistungskategorien am besten unter Beweis stellen konnte, zeigt die folgende Ranking-Liste.

kundenorientiertesten der 30 größten Krankenkassen 2013

Im Kundenservice sind Betriebskrankenkassen und TK Spitze

In der Leistungskategorie „Kundenservice“ wird das Ranking von der Audi BKK angeführt. Auch bei der BKK Mobil Oil und der BKK VBU sowie der Techniker Krankenkasse äußern sich mehr als 70 Prozent der Versicherten begeistert. Eine „sehr gut“-Bewertung für den Kundenservice erhalten zudem die AOK PLUS und die Knappschaft.

Die „Service-Zusatzleistungen“ werden aus Kundensicht vor allem bei der Knappschaft, der SBK, der Audi BKK und der BKK vor Ort gelobt. In der „Erreichbarkeit“ liegt die AOK PLUS an erster Stelle, die SBK an zweiter. Auch die AOK Sachsen-Anhalt und die AOK Rheinland/Hamburg erhalten ein „sehr gut“ und demonstrieren stellvertretend die Stärke der „kundennahen“ Ortskrankenkassen.

Die besten Krankenkassen in fünf weiteren Kategorien

In den Kategorien „Bonus-Programm“ und „Wahltarife“ steht ebenfalls die Audi BKK auf dem Siegertreppchen ganz oben. Hier erhalten jeweils sechs der 30 größten Krankenkassen eine „sehr gut“-Bewertung, die BIG direkt gesund und die HEK - Hanseatische Krankenkasse schaffen diese Bestnote in beiden Kategorien. Zwei weitere Male ist auch die Knappschaft Testsieger, und zwar in den Kategorien „Individuelle Gesundheitsförderung“ und „Leistungserweiterungen“. Beste Krankenkasse aus Versichertensicht in der Kategorie „Preis-Leistungs-Verhältnis“ ist die BIG direkt gesund, gefolgt von der Techniker Krankenkasse.

„Die Anzahl der gesetzlichen Krankenkassen in Deutschland sinkt weiterhin und einzelne Krankenkassen werden demzufolge immer größer“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, „dieser Entwicklungsprozess beeinflusst scheinbar auch die Kundenorientierung, aber positiv.“

Der über 280-seitige „ServiceAtlas Krankenkassen 2013“ kann über die ServiceValue GmbH bezogen werden. Die Wettbewerbsstudie enthält Rankings sowie detaillierte Einzelprofile zu den 30 größten gesetzlichen Krankenversicherungen: AOK Baden-Württemberg, AOK Bayern, AOK Hessen, AOK Niedersachsen, AOK Nordost, AOK Nordwest, AOK PLUS, AOK Rheinland/Hamburg, AOK Rheinland-Pfalz/Saarland, AOK Sachsen-Anhalt, Audi BKK, Bahn-BKK, Barmer GEK, BIG direkt gesund, BKK Essanelle, BKK Mobil Oil, BKK VBU, BKK vor Ort, DAK-Gesundheit, Deutsche BKK, HEK - Hanseatische Krankenkasse, IKK classic, IKK Südwest, Kaufmännische Krankenkasse - KKH, Knappschaft, mhplus BKK, Novitas BKK, pronova BKK, SBK, Techniker Krankenkasse.

Weitere Informationen: <http://www.servicevalue.de/publikationen/>

Kontakt:

Sandra Gemein
Telefon: 0221 / 67 78 67 - 50
E-Mail: S.Gemein@ServiceValue.de

ServiceValue GmbH
Dürener Straße 341
50935 Köln
Webseite: www.ServiceValue.de

service value