



GKV: Fehlende Kostenübernahme ist häufigster Beschwerdegrund

Kundenkontaktpunkte erlebbar und positiv gestalten ist das Ziel jedes Kundenservices, auch das gesetzlicher Krankenkassen. Kunden sehen das oft nicht so.

Seltener führen Beitragserhöhungen (4 Prozent) oder Unstimmigkeiten in der Abrechnung bzw. bei der Zahlung des Versicherungsbeitrages (3 Prozent) zu einem Grund der Klage, belegt das aktuelle Studienergebnis „Beschwerdemanagement als Chance zur Kundenbindung in der GKV und PKV“ des internationalen Marktforschungs- und Beratungsinstituts YouGov und der Gesundheitsforen Leipzig.

Das Beschwerdemanagement

Die Beschwerdebearbeitung, beurteilen etwa ein Drittel der Befragten (32 Prozent), mit „sehr gut“ oder „ausgezeichnet“. Eine faire und zufriedenstellende Problemlösung tragen hier hauptsächlich zur Zufriedenheit bei. Weitere positive Bewertungen der Beschwerdebearbeitung werden durch eine überzeugende Entschuldigung (16 Prozent), eine zeitnahe Reaktion (11 Prozent) und kurze Bearbeitungszeiten (10 Prozent) begründet.

Damit aus dem negativen Beigeschmack einer Beschwerde ein möglichst positives Erlebnis wird, sollte der Aufwand auf Kundenseite so gering wie möglich sein. Hierfür sollten Kunden einen Ansprechpartner haben, der auf alle relevanten

Informationen des Kunden und dessen Beschwerde zentral zugreifen kann“, sagt Dr. Oliver Gaedeke, Vorstand und Leiter der Finanzmarktforschung bei YouGov. „Die hohe Bedeutung des Beschwerdemanagement zeigt sich vor allem an folgenden Ergebnissen: Je zufriedener die Versicherten mit der Bearbeitung ihrer Beschwerde sind, desto höher die Gesamtzufriedenheit“, fasst Nicole Schuldt von den Gesundheitsforen Leipzig zusammen. „Der gleiche Effekt wird bei der Weiterempfehlungsbereitschaft sichtbar. Je besser die Beschwerdebearbeitung, desto höher die Bereitschaft, die GKV weiterzuempfehlen“, so Schuldt.

Zur Studie

Die Studie „Beschwerdemanagement als Chance zur Kundenbindung in der GKV und PKV“ richtet sich sowohl an gesetzliche als auch private Krankenversicherer und analysiert unter anderem die Erwartungshaltung der Kunden, den Ablauf des Beschwerdeprozesses und die Auswirkungen aus der Versichertenperspektive. Sie misst den Einfluss auf die Kundenbeziehung und -bindung und liefert Empfehlungen für eine erfolgreiche Ausgestaltung des Beschwerdemanagements.

Dafür wurden 1.595 gesetzlich sowie privat Krankenversicherte vom 29.09. bis 13.10.2015 repräsentativ befragt.

Bild: © Monkey Business / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4941947/gkv-fehlende-kostenuibernahme-ist-haeufigster-beschwerdegrund/>