

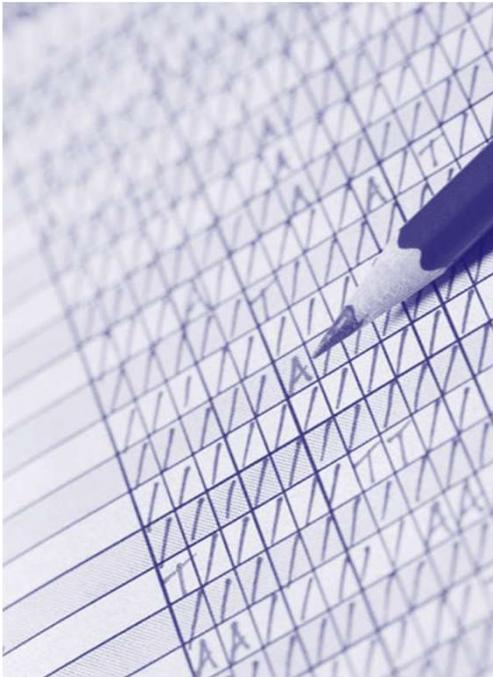


Zertifizierungsergebnis
TÜV Service tested
gültig für:

IKK gesund plus

August 2024

Zertifizierungsrichtlinien:



TÜV Service tested basiert auf einer repräsentativen Kundenbefragung. Das Siegel wird nur an Unternehmen vergeben, die von ihren Kunden entsprechend gut bewertet werden. Die entscheidenden Aspekte sind:

- Servicezufriedenheit:
Auf der 5-stufigen Skala (sehr gut, gut, befriedigend, ausreichend, ungenügend) muss mindestens die Durchschnittsnote 2,2 erreicht werden.

- Gesamtzufriedenheit mit dem Unternehmen:
Auf der 5-stufigen Skala (sehr gut, gut, befriedigend, ausreichend, ungenügend) muss mindestens die Durchschnittsnote 2,2 erreicht werden.

- Mittelwert Zertifizierungskriterien:
Jedes Zertifizierungskriterium muss im Mittelwert mindestens die Durchschnittsnote 2,2 erreichen.

Untersuchungsdesign:



- Telefonische Befragung der Kunden der IKK gesund plus.
- An der Befragung nahmen 300 Personen teil.
- Die Befragung setzte sich zusammen aus:
 - Gesamturteil
 - Beurteilung der Einzelkriterien
 - Statistischen Merkmalen
 - Prüfung des Erreichens der Zertifizierungskriterien

Die Zertifizierungskriterien:

- Gesamtzufriedenheit mit dem Unternehmen
- Qualität der Produkte und Leistungen
- Verständliche und klare Kundenkommunikation
- Kundenservice insgesamt
- Zuverlässigkeit und Fairness des Unternehmens

Zufriedenheit Zertifizierungskriterien:

			Prozent	Mittelwert
Gesamtzufriedenheit	sehr gut		23,0%	1,9
	gut		67,6%	
	befriedigend		8,1%	
	ausreichend		1,0%	
	ungenügend		0,3%	
Qualität der angebotenen Leistungen	sehr gut		25,9%	1,9
	gut		61,7%	
	befriedigend		8,3%	
	ausreichend		2,8%	
	ungenügend		1,4%	
Verständliche und klare Kundenkommunikation	sehr gut		29,5%	1,9
	gut		56,9%	
	befriedigend		10,1%	
	ausreichend		2,1%	
	ungenügend		1,4%	
Kundenservice insgesamt	sehr gut		28,5%	1,8
	gut		61,5%	
	befriedigend		8,9%	
	ausreichend		0,7%	
	ungenügend		0,3%	
Zuverlässigkeit und Fairness des Unternehmens	sehr gut		30,5%	1,8
	gut		59,6%	
	befriedigend		7,1%	
	ausreichend		2,1%	
	ungenügend		0,7%	

Weiterempfehlung:

		Anzahl	Prozent
Würden Sie die IKK gesund plus weiterempfehlen?	ja	271	90,3%
	nein	17	5,7%
	weiß nicht	12	4,0%
	keine Angabe	0	0,0%

Zertifizierungsergebnis TÜV Service tested

Zertifizierungsergebnis:

gut

Serviceleistungen:	1,8	erfüllt
--------------------	-----	---------

Gesamtzufriedenheit Unternehmen:	1,9	erfüllt
----------------------------------	-----	---------

Zertifizierungskriterien Mittelwerte:

Qualität der angebotenen Leistungen	1,9	erfüllt
-------------------------------------	-----	---------

Verständliche und klare Kundenkommunikation	1,9	erfüllt
---	-----	---------

Kundenservice insgesamt	1,8	erfüllt
-------------------------	-----	---------

Zuverlässigkeit und Fairness des Unternehmens	1,8	erfüllt
---	-----	---------

Prüfsiegel





TÜV Saarland Solutions GmbH
Hochstraße 59
66115 Saarbrücken

Telefon:
Tel. +49 (0) 6897 506 700
Fax +49 (0) 6897 506 575
www.service-tested.de