

PRESSEINFORMATION

SBK begrüßt Kassen-Checkliste des Gesundheitsministeriums, aber: „Wo bleibt die Frage nach der Kundenzufriedenheit?“

München, 19. Februar 2009 – Die Siemens-Betriebskrankenkasse SBK begrüßt die am gestrigen Mittwoch vorgestellte Checklisten-Karte des Bundesgesundheitsministeriums. Allerdings frage man hier nur die Leistungen an sich, nicht aber die Zufriedenheit der Kunden mit einer Krankenkasse ab – aus Kundensicht ein deutliches Manko, so die SBK.

Unter der Überschrift „Informationsaktion für mehr Service der Krankenkassen“ hatte das Gesundheitsministerium in Zusammenarbeit mit der Stiftung Warentest und dem Verbraucherzentrale Bundesverband eine Informationskampagne zum „Servicewettbewerb der Krankenkassen“ gestartet. Bundesweit sollen neun Millionen Check-Karten verteilt werden, auf denen wichtige Fragen der Versicherten an die Krankenkassen stehen, so etwa nach Angeboten für chronisch Kranke, Gesundheitskurse oder Bonusprogramme.

„Einem Wettbewerb um gute Qualität und besten Service, wie ihn Ministerin Ulla Schmidt fordert, stellen wir uns jetzt schon“, erklärt Dr. Hans Unterhuber, Vorstandsvorsitzender der SBK. Insofern gehe die Initiative aus Berlin in die richtige Richtung und sei begrüßenswert.

Großes Manko aber aus Sicht der Kunden: Vergleichsmöglichkeiten in Sachen Servicequalität und Kundenzufriedenheit fehlen völlig. Unterhuber: „Mit dieser Karte können die Kunden doch nur Leistungen auf dem Papier prüfen. Entscheidend ist aber, wie eine Leistung erbracht wird, wie ein Kunden behandelt wird und ob er sich bei seiner Krankenkasse aufgehoben fühlt!“ Selbst viele aufwändige, neutrale Krankenkassentests würden nur in komplizierten Tabellen die Angaben der Kassen wiedergeben, nicht aber die Meinung der Kunden. „Ich kann mir Kundenumfragen oder auch zentral gesteuerte, objektive Online-Portale vorstellen. Jedenfalls muss die Meinung derer einfließen, die das Gesundheitssystem tragen, und das sind die Versicherten selbst!“, so der SBK-Vorstand.



Über die SBK:

Die SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse) ist eine geöffnete, bundesweit tätige Betriebskrankenkasse und gehört mit rd. 720.000 Versicherten und rd. 500.000 Mitgliedern zu den vier größten Betriebskrankenkassen und zu den 25 größten Krankenkassen in Deutschland, bei den bundesweit geöffneten Kassen nimmt sie Platz 10 ein. Die SBK ist mit 76 Geschäftsstellen und rund 900 Mitarbeitern nah bei ihren Kunden. Sie betreut ferner über 71.000 Firmenkunden bundesweit.

Die SBK feierte im Jahre 2008 ihr 100-jähriges Jubiläum. In ihrer 100-jährigen Geschichte stand und steht der Mensch immer im Mittelpunkt ihres Handelns. Sie unterstützt auch heute ihre Kunden bei allen Fragen rund um die Themen Versicherung, Gesund bleiben und Gesund werden. Dies bestätigen auch die Kunden. Beim Wettbewerb „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister“ 2008 ist die SBK die bestplatzierte Krankenkasse. Beim Kundenmonitor 2008 belegte sie einen Spitzenplatz unter den Krankenkassen und gehörte zu den fünf besten Unternehmen über alle Branchen hinweg. Gleichzeitig konnte sich die SBK im Wettbewerb „Deutschlands beste Arbeitgeber“ 2009 erneut unter den besten 100 Unternehmen platzieren.

Für Rückfragen:

SBK
Franz Billinger
Pressesprecher
Heimeranstraße 31
80339 München
Telefon: +49 (0) 89 62700-488
E-Mail: franz.billinger@sbk.org
Internet: www.sbk.org

Süddeutscher Verlag onpact GmbH
Franziska Wolschk
Isartalstraße 49
80469 München
Telefon: +49 (0) 89 759 003 -126
Fax: +49 (0) 89 759 003-10
E-Mail: franziska.wolschk@sv-onpact.de
Internet: www.sv-onpact.de