



Zufriedene Kunden

BESTNOTEN für die BVA

Als Motivation, aber auch als Auftrag darf die BVA die guten Ergebnisse der im Vorjahr durchgeführten GfK-Umfrage zur Kundenzufriedenheit werten.

Bereits zum dritten Mal wurden 2010 die Versicherten in einer groß angelegten Umfrage zum Service und zu den Leistungen der Sozialversicherung (SV) insgesamt und den einzelnen Sozialversicherungsträgern befragt, wobei die Bewertung jeweils nach dem Schulnotensystem erfolgte. Schon bei der Frage nach den „Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherung“ konnten die für die BVA festgestellten Spitzenwerte von 2,21 (2006) und 2,17 (2008) noch weiter auf **2,11** gesteigert werden. Noch deutlicher wird das Bild bei der (nahezu identen) Frage, die jedoch nach der Kundenzufriedenheit mit dem „hauptsächlich genutzten“ Krankenversicherungsträger abzielt: während der Index allgemein bei 2,1 liegt, hält die BVA beim **Spitzenwert von 1,85**. (Zur Unterstreichung: 97 Prozent der BVA-Kunden vergeben die Noten 1 bis 3!)

Menschlichkeit und Kompetenz

Dass die BVA, wenn es um Fragen geht, die allein in ihrem Verantwortungsbereich liegen, wieder hervorragend abschneidet, belegen folgende Beispiele (in Klammer immer der SV-Gesamtwert):

Bewertung von Schriftstücken:	1,32	(1,46)
Räumlichkeit und Einrichtung:	1,57	(1,76)
Freundlichkeit der Mitarbeiter:	1,62	(1,76)
Fachkenntnis:	1,66	(1,84)
Menschlichkeit:	1,65	(1,89)

Besonders stolz kann die BVA in jenen Belangen sein, in denen der Umgang mit den Kunden, mit ihren Sorgen, Nöten und Wünschen, besonders gefragt ist:

Information:	1,63	(1,93)
Umgang mit Beschwerden:	2,02	(2,35)
Dauer der Erledigung:	1,84	(2,17)

Erfreulich auch, dass BVA-Kunden ihrer Anstalt mit **2,14** (2,34) die zweckmäßige Verwendung der Mittel attestieren. Eine Verbesserung der Service-Qualität in den letzten Jahren wird mit der Note **2,47** (2,52) benotet – wobei hier zusätzlich zu berücksichtigen ist, dass die Servicequalität der BVA schon bisher auf sehr hohem Niveau war!

Ein weiterer großer Themenkomplex befasste sich mit der Bewertung der Informationsleistung der Sozialversicherung. Demnach benoten BVA-Versicherte die Qualität der Informationen mit **2,36** (2,57).

Informationsquellen

Als primäre Informationsquelle (hier waren maximal zwei Nennungen möglich) nutzen 12 Prozent der Befragten die BVA-Versicherteninformation „BVA-InForm“, Zeitungen und Zeitschriften 17 Prozent sowie das Internet 22 Prozent. Erstmals abgefragt wurden diesmal auch die Gewerkschaftszeitungen „GÖD“ und „gpf“, die von immerhin 15 Prozent als Primärquelle genutzt werden.

Der mit 24 Prozent höchste Prozentsatz bezieht seine primären Informationen durch Gespräche mit Freunden, Kollegen und Bekannten – dies unterstreicht den Stellenwert, den die Sozialversicherung im täglichen Leben einnimmt!

Auftrag und Motivation

Diese überaus erfreulichen Ergebnisse und die Tatsache, dass die Versicherungsanstalt öffentlich Bediensteter erneut im Spitzenfeld aller SV-Träger platziert ist, betrachtet die BVA als Auftrag und Motivation für weitere Optimierungen im Bereich des Kundenservice im Interesse ihrer Versicherten und anspruchsberechtigten Angehörigen.