

---

## Zusammenfassung der Prüfungsergebnisse

für IKK gesund plus

Prüfungsergebnisse für Zertifizierung: TÜV Service tested



**TÜV SAARLAND** GUT (1,9)  
Kundenurteil  
08/2022 tuev-saar.de/SC45216  
**Service tested**

## Die Prüfungsergebnisse im Detail

### 1. Rahmendaten

Geprüftes Unternehmen: IKK gesund plus

Anschrift des geprüften Unternehmens: Umfassungsstraße 85  
39124 Magdeburg

Erhebungsmethode der Kontrollbefragung:

- Telefonische Befragung
- Schriftliche Befragung
- Persönliche Befragung
- Online-Befragung
- Sonstiges, Was?

---

Befragtenzahl und Erhebungszeitraum der Kontrollstichprobe durch den TÜV Saarland: Größe: 300 Zeitraum: Jahr 2022

Art der Befragten: Kunden der IKK gesund plus

### 2. Zertifizierungsergebnisse in Kürze

Ergebnis der Prüfung:

- Zertifizierung erfolgreich
- Zertifizierung nicht erfolgreich

Testnote:

- Sehr gut
- Gut
- Nicht bestanden

Durchschnittsnote Servicezufriedenheit: 1,9

Siegel hat Gültigkeit bis: 31.07.2022

Prüfbericht-Nr. : 22 BS 1966

Zertifikats-Nr. in der TÜV Saarland Zertifikatsdatenbank: SC45216

### 3. Prüfungsergebnisse im Einzelnen

Durchschnittliche Servicezufriedenheit:  
(maßgeblich für Testnote): 1,93

Durchschnittliche Gesamtzufriedenheit  
Unternehmen: 1,91

		Kriterium	Durchschnitts- note
Die wichtigsten Kriterien: (Diese dürfen nicht schlechter als 2,25 bewertet worden sein)	1.	Zuverlässigkeit der IKK gesund plus	1,75
	2.	Servicezeiten der IKK gesund plus	1,98
	3.	telefonische Erreichbarkeit der IKK gesund plus	1,83
	4.	Freundlichkeit der Mitarbeiter	1,51
	5.	Fachkompetenz der Mitarbeiter	1,89
	6.	Engagement der Mitarbeiter	1,85

Gesamtzahl zufriedener Kunden in %  
(sehr zufrieden und zufrieden) bezogen auf die Servicezufriedenheit: 86,5 %

Gesamtzahl zufriedener Kunden in % bezogen auf die Gesamtzufriedenheit  
mit dem Unternehmen: 87,1 %

## 4. Anhang: Erklärung des Prüfverfahrens

### 4.1. Zulassungsvoraussetzungen zur Prüfung durch Audit

Voraussetzung für ein Zertifizierungsaudit ist, dass das geprüfte Unternehmen über eine aktuelle Kundenzufriedenheitsmessung auf Basis einer repräsentativen Stichprobe verfügt. Die Befragung muss den Regeln für Objektivität und Repräsentativität entsprechen. Die Ergebnisse müssen valide sein. Die Wahl der Befragungsmethode muss diesen Zielen angemessen sein.

### 4.2. Kontrollbefragung durch den TÜV Saarland

Zusätzlich führt der TÜV Saarland eine Kontrollbefragung durch. Die Adressen für die Kontrollstichprobe müssen ebenfalls den Regeln für Objektivität und Repräsentativität zur Grundgesamtheit (Summe aller Kunden des Unternehmens bzw. Unternehmensbereichs) entsprechen.

Die Ermittlung der Durchschnittsnote und des Testergebnisses erfolgt auf Basis der vom TÜV Saarland durchgeführten Kontrollstichprobe.

### 4.3. Zertifizierungsbedingungen

Das Zertifikat wird nur an Unternehmen vergeben, die auf einer 5-stufig skalierten Befragung (1 = sehr zufrieden, 2 = zufrieden, 3 = mittelmäßig, 4 = eher unzufrieden, 5 = völlig unzufrieden) die Durchschnittsnote 2,25 oder besser erreichen. Dies gilt für das Gesamturteil „Gesamtzufriedenheit mit den Serviceleistungen“ sowie für die Bewertung der „Gesamtzufriedenheit mit dem Unternehmen“.

Eine Durchschnittsbewertung der Serviceleistungen von 1,8 bis 2,25 ergibt die Testnote „gut“, eine Bewertung von 1,7 oder besser die Testnote „sehr gut“.

Zudem muss bei den wichtigsten Service-Kriterien ebenfalls mindestens eine Durchschnittsbewertung von 2,25 erreicht werden. Die wichtigsten Kriterien werden mittels Korrelationsanalyse ermittelt, sofern sie nicht separat erfragt wurden. Bei einer Korrelationsanalyse wird durch ein statistisches Verfahren errechnet, welche Kriterien den größten Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit der Kunden haben. Der Korrelationskoeffizient liegt dabei zwischen 1,0 und 0, wobei hohe Werte ein Indiz für einen starken Einfluss, geringe Werte indessen ein Indiz für keinen oder geringen Einfluss sind.

Sulzbach, im Juli 2022



---

Thomas Fischmann  
Leiter TÜV Service Zertifizierung

## 5. Anhang: die Analysen im Einzelnen

### 5.1. Gesamtzufriedenheit mit den Serviceleistungen

Deskriptive Statistiken

	N	Minimum	Maximum	Mittelwert
Wenn Sie nur die Serviceleistungen der IKK gesund plus beurteilen, welche Note würden Sie vergeben?	288	1	5	1,93
Gültige Werte (listenweise)	288			

Wenn Sie nur die Serviceleistungen der IKK gesund plus beurteilen, welche Note würden Sie vergeben?

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr gut	77	25,7	26,7
	gut	172	57,3	59,7
	befriedigend	27	9,0	9,4
	ausreichend	7	2,3	2,4
	ungenügend	5	1,7	1,7
	Gesamt	288	96,0	100,0
Fehlend	Weiß nicht	11	3,7	
	Keine Angabe	1	,3	
	Gesamt	12	4,0	
Gesamt	300	100,0		

## 5.2. Gesamtzufriedenheit mit dem Unternehmen

### Deskriptive Statistiken

	N	Minimum	Maximum	Mittelwert
Wenn Sie nun die IKK gesund plus insgesamt bewerten, welche Note würden Sie vergeben?	294	1	4	1,91
Gültige Werte (listenweise)	294			

### Wenn Sie nun die IKK gesund plus insgesamt bewerten, welche Note würden Sie vergeben?

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr gut	68	22,7	23,1	23,1
	gut	188	62,7	63,9	87,1
	befriedigend	33	11,0	11,2	98,3
	ausreichend	5	1,7	1,7	100,0
	Gesamt	294	98,0	100,0	
Fehlend	Weiß nicht	5	1,7		
	Keine Angabe	1	,3		
	Gesamt	6	2,0		
Gesamt		300	100,0		

### 5.3. Die Einzelzufriedenheiten (inklusive Nebenkriterien)

Deskriptive Statistiken

	N	Minimum	Maximum	Mittelwert
Zuverlässigkeit der IKK gesund plus	293	1	5	1,75
Servicezeiten der IKK gesund plus	261	1	5	1,98
telefonische Erreichbarkeit der IKK gesund plus	259	1	5	1,83
Freundlichkeit der Mitarbeiter	285	1	4	1,51
Fachkompetenz der Mitarbeiter	262	1	4	1,89
Engagement der Mitarbeiter	254	1	5	1,85
Kulanz der IKK gesund plus bei der Gewährung von Leistungen	260	1	5	2,03
Gültige Werte (listenweise)	180			

		sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	ungenügend
Zuverlässigkeit der IKK gesund plus	Anzahl als Zeilen (%)	35,5%	57,0%	5,1%	2,0%	0,3%
	Anzahl	104	167	15	6	1
Servicezeiten der IKK gesund plus	Anzahl als Zeilen (%)	24,1%	58,6%	12,6%	3,8%	0,8%
	Anzahl	63	153	33	10	2
telefonische Erreichbarkeit der IKK gesund plus	Anzahl als Zeilen (%)	35,1%	52,5%	8,1%	2,7%	1,5%
	Anzahl	91	136	21	7	4
Freundlichkeit der Mitarbeiter	Anzahl als Zeilen (%)	54,7%	41,4%	2,1%	1,8%	0,0%
	Anzahl	156	118	6	5	0
Fachkompetenz der Mitarbeiter	Anzahl als Zeilen (%)	28,6%	56,1%	13,0%	2,3%	0,0%
	Anzahl	75	147	34	6	0
Engagement der Mitarbeiter	Anzahl als Zeilen (%)	29,9%	57,5%	10,2%	2,0%	0,4%
	Anzahl	76	146	26	5	1
Kulanz der IKK gesund plus bei der Gewährung von Leistungen	Anzahl als Zeilen (%)	28,1%	49,6%	16,9%	2,3%	3,1%
	Anzahl	73	129	44	6	8

## 5.4. Korrelationsanalysen

### Korrelationen

Wenn Sie nun die IKK gesund plus insgesamt bewerten, welche Note würden Sie vergeben?

		Korrelationskoeffizient	Sig. (2-seitig)	N
Spearman-Rho	Zuverlässigkeit der IKK gesund plus	,680**	<,001	287
	Servicezeiten der IKK gesund plus	,606**	<,001	257
	telefonische Erreichbarkeit der IKK gesund plus	,500**	<,001	254
	Freundlichkeit der Mitarbeiter	,448**	<,001	280
	Fachkompetenz der Mitarbeiter	,660**	<,001	257
	Engagement der Mitarbeiter	,661**	<,001	252
	Kulanz der IKK gesund plus bei der Gewährung von Leistungen	,692**	<,001	255
	Wenn Sie nun die IKK gesund plus insgesamt bewerten, welche Note würden Sie vergeben?	1,000	.	294

\*\* . Die Korrelation ist auf dem 0,01 Niveau signifikant (zweiseitig).