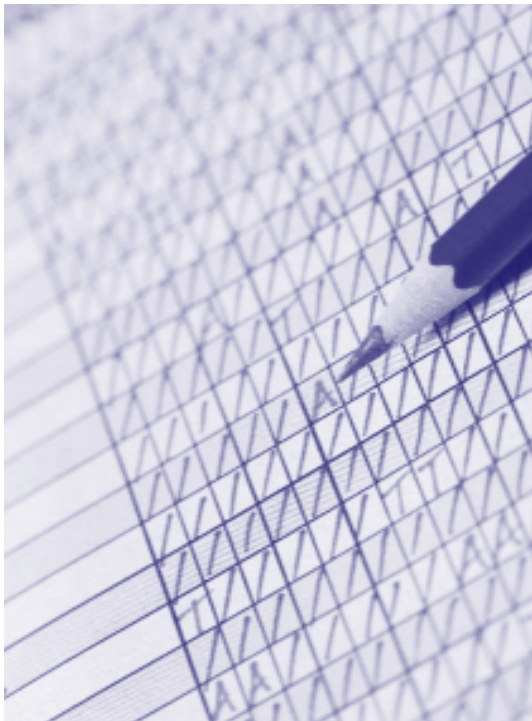




Zertifizierungsergebnis  
TÜV Service tested  
gültig für:  
IKK gesund plus

# 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:



- Online-Befragung der Kunden der IKK gesund plus.
- An der Befragung nahmen 265 Personen teil.
- Die Befragung setzte sich zusammen aus:
  - Gesamturteil
  - Beurteilung der Zertifizierungskriterien
  - Zusatzfragen
  - Prüfung des Erreichens der Zertifizierungskriterien

# Die Zertifizierungskriterien:

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

# Zufriedenheit Zertifizierungskriterien:

|                                               |                    |  | Prozent | Mittelwert |
|-----------------------------------------------|--------------------|--|---------|------------|
| Gesamtzufriedenheit                           | sehr gut           |  | 24,9%   | 1,9        |
|                                               | gut                |  | 62,3%   |            |
|                                               | befriedigend       |  | 9,4%    |            |
|                                               | ausreichend        |  | 3,0%    |            |
|                                               | ungenügend         |  | 0,4%    |            |
| Qualität der angebotenen Leistungen           | sehr zufrieden     |  | 26,2%   | 1,9        |
|                                               | zufrieden          |  | 58,5%   |            |
|                                               | mittelmäßig        |  | 14,2%   |            |
|                                               | eher unzufrieden   |  | 0,8%    |            |
|                                               | völlig unzufrieden |  | 0,4%    |            |
| Verständliche und klare Kundenkommunikation   | sehr zufrieden     |  | 34,9%   | 1,8        |
|                                               | zufrieden          |  | 53,0%   |            |
|                                               | mittelmäßig        |  | 9,9%    |            |
|                                               | eher unzufrieden   |  | 1,9%    |            |
|                                               | völlig unzufrieden |  | 0,4%    |            |
| Kundenservice insgesamt                       | sehr zufrieden     |  | 37,3%   | 1,8        |
|                                               | zufrieden          |  | 51,2%   |            |
|                                               | mittelmäßig        |  | 9,6%    |            |
|                                               | eher unzufrieden   |  | 1,9%    |            |
|                                               | völlig unzufrieden |  | 0,0%    |            |
| Zuverlässigkeit und Fairness des Unternehmens | sehr zufrieden     |  | 32,0%   | 1,8        |
|                                               | zufrieden          |  | 57,1%   |            |
|                                               | mittelmäßig        |  | 8,5%    |            |
|                                               | eher unzufrieden   |  | 2,0%    |            |
|                                               | völlig unzufrieden |  | 0,4%    |            |

# 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 | 1,8 | 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](http://www.service-tested.de)