

Wie ist der Umgang mit Sprachbarrieren im Mitgliederservice 2024

Inklusion Studie – GKV 2024



Inhalt

01 | Ziel der Studie

02 | Methodik: a.M.S.A.

03 | Studienwerte

04 | Fazit

05 | Top Performer Liste



01 Ziel der Studie

Ziel der Studie

A white question mark icon inside a rounded square.

Studienfragen

Wie gehen gesetzliche Krankenversicherer mit Sprachbarrieren im Mitgliederservice 2024 um?



Methode a.M.S.A.

Aliasbasierter Mystery Shopping Algorithmus (Kontaktanalysen per E-Mail).



Ergebnis

Große Spannweite der Ergebnisse. Insgesamt wurden zwar Defizite festgestellt, aber auch Unternehmen, die mit sehr gutem Beispiel vorangehen.

02

a.M.S.A.

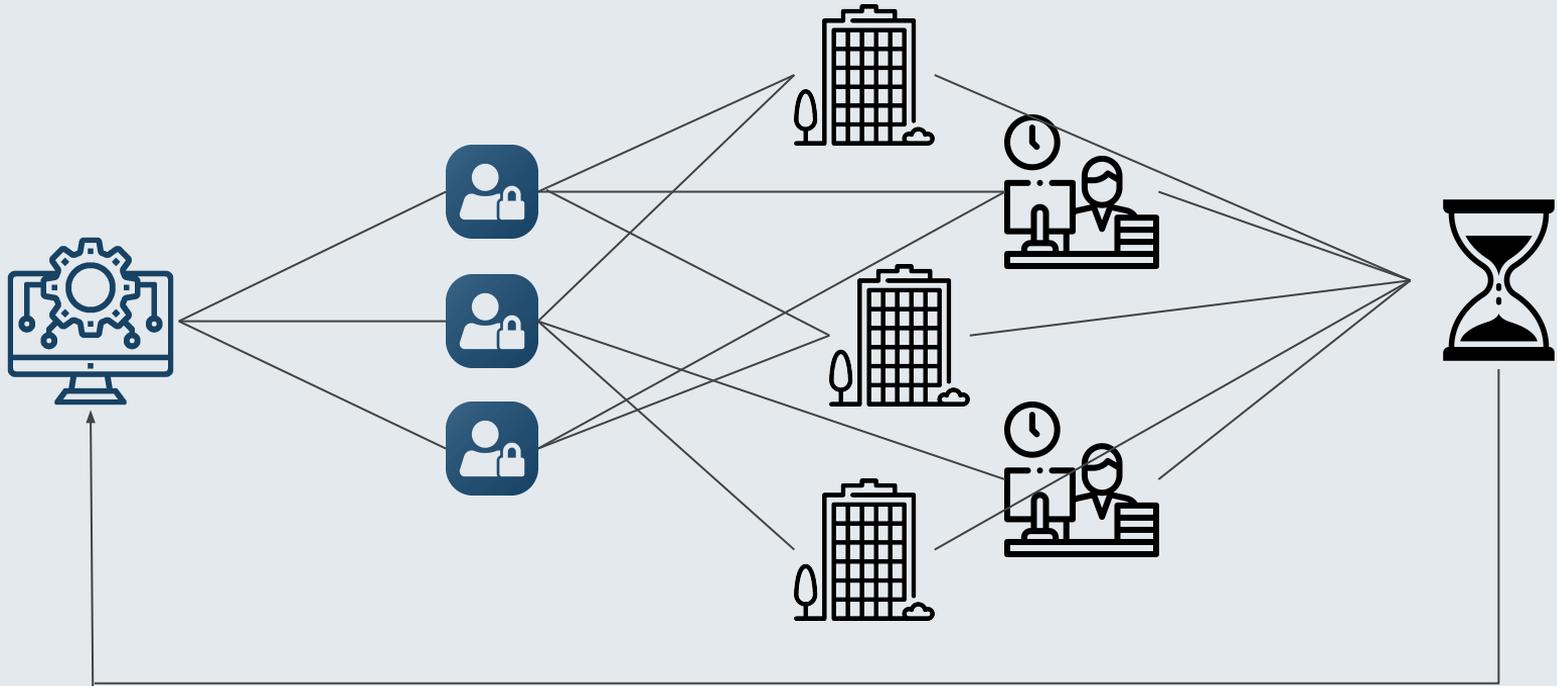
aliasbasierter Mystery Shopping Algorithmus

Der Schlüssel:

authentische Accounts zu Reaktionen und
Qualitätstests



a.M.S.A. Sequenz



a.M.S.A. Sequenz

Unsere Methodik setzt sich aus der mehrstufigen Mystery Shopping Sequenz zusammen. Die erhobenen Daten wertet der Fralytics Algorithmus nach Schnelligkeit der Antworten und inhaltliche Qualität aus.

Erhebungszeitraum: 12/2023

Die Bewertungskriterien übergreifend waren:

- Wie schnell kamen im durchschnittlich die Antworten? (<48h / >48h)
- Wie inhaltlich kundenorientiert sind die erhaltenen Antworten? (Kriterien in absteigender Wichtigkeit)
 - Sind alle Fragen vollständig beantwortet?
 - Zusätzliche Infos vorhanden?
 - Gab es eine Eingangsbestätigung?
 - Ist der formeller Stil verbraucherfreundlich?



03 Studien- werte

Studienwerte (beim Sprachbarrieren Test)



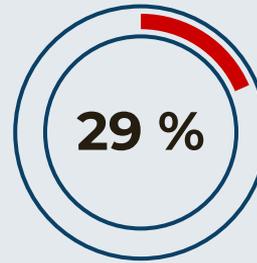
25 aus 90

Von 90 getesteten GKV
erzielten 25 Anbieter ein
"sehr gutes" Ergebnis



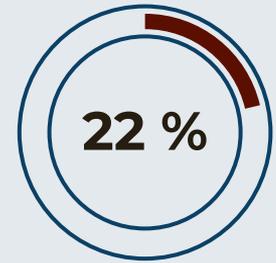
19 aus 90

19 GKV lagen immerhin
im "soliden Mittel"



26 aus 90

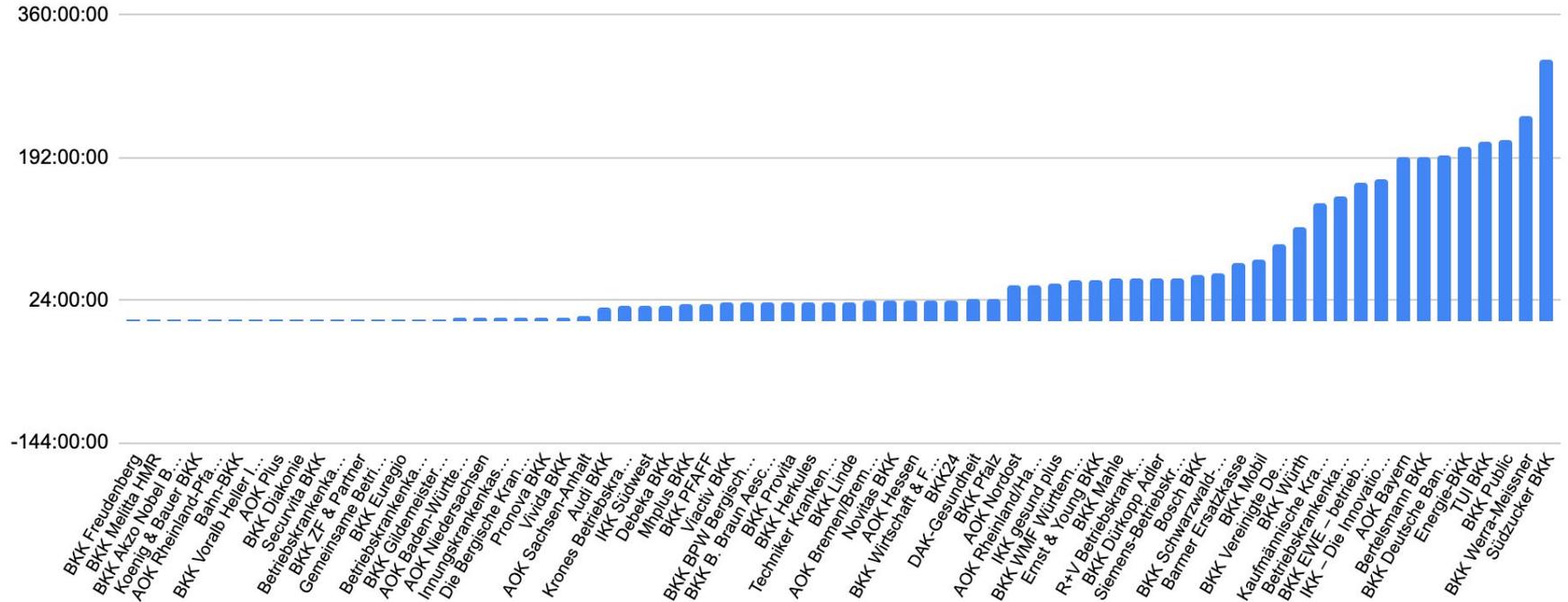
26 GKV schnitten mit
"unzureichend" ab



20 aus 90

20 GKV ignorierten
Anfragen mit
Sprachbarrieren.

Studienwerte (Ø Antwortdauer pro Anbieter)



Gesellschaftsdaten

Studienwerte (keine Antworten erhalten auf Anfragen mit Sprachbarriere)

Betriebskrankenkasse Groz-Beckert

BKK MTU – betriebsbezogen

BKK Rieker Ricosta Weisser

BKK Scheufelen

BKK VBU

BKK Verbundplus

Bundesinnungskrankenkasse Gesundheit

Continental Betriebskrankenkasse

Handelskrankenkasse

Heimat Krankenkasse

IKK classic

Merck BKK

Salus BKK

Knappschaft

BKK Technoform

BKK Faber-Castell & Partner

HEK – Hanseatische Krankenkasse

BKK Salzgitter

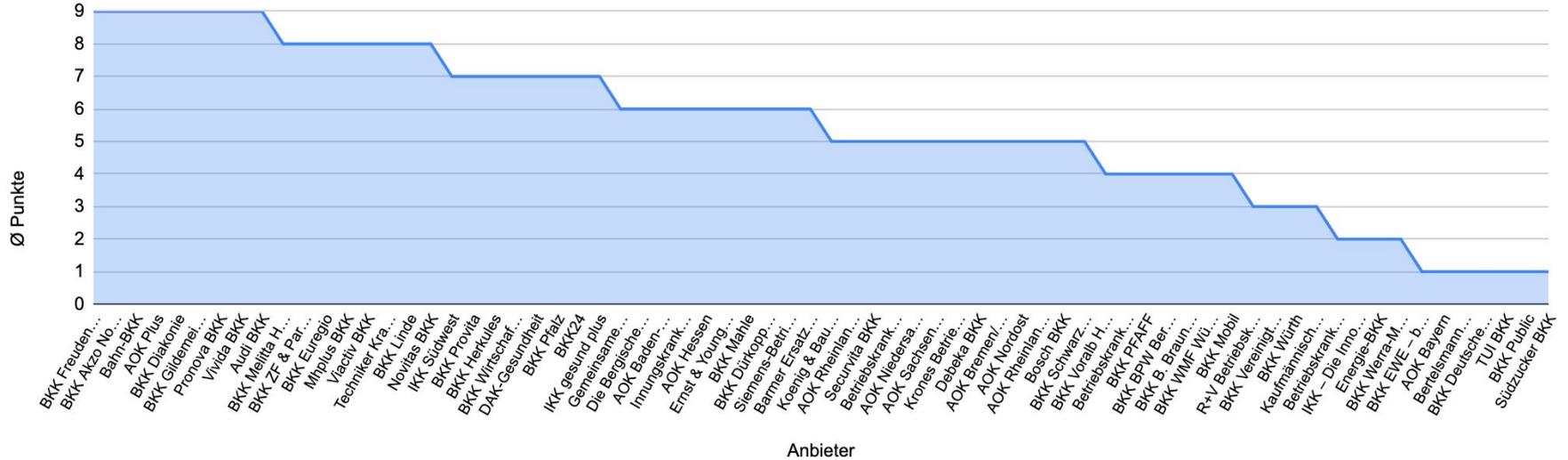
Karl Mayer Betriebskrankenkasse

BKK exklusiv

Studienwerte (inhaltliche Qualität)

Grün hervorgehoben sind Testsieger, Kombination aus Qualität und schneller Reaktion

Ø Punkte und Anbieter





04

Fazit

Fazit

Die Studie zeigt, dass gesetzliche Krankenkassen durchaus noch Verbesserungspotenzial hinsichtlich des Umgangs bei Anfragen, die ein Sprachproblem vorweisen, haben.

Die Ergebnisse der quantitativen Messungen zeigen, dass Kunden mit Sprachproblemen häufiger als Kunden ohne Sprachschwierigkeiten mit Problemen bei der Kontaktaufnahme mit ihrer Krankenkasse konfrontiert sind. Darauf folgen meist Unzufriedenheiten mit dem Service.

Die Analyse der Interviews mit Kunden mit Sprachproblemen verdeutlichen, dass diese häufig mit Vorurteilen und Diskriminierung konfrontiert sind. Kunden fühlen sich dadurch nicht ernst genommen und haben das Gefühl, dass ihre Anliegen nicht ausreichend berücksichtigt werden.

Die Studie zeigt, dass es für gesetzliche Krankenversicherung wichtig ist, sich mit dem Thema Sprachbarrieren auseinanderzusetzen. Sie sollten Maßnahmen ergreifen, um den Umgang von Anfragen mit Sprachproblemen zu verbessern. Zu diesen Maßnahmen gehören unter anderem:

- Schulungen für Mitarbeiter im Kundenservice: Mitarbeiter sollten sensibilisiert werden für die Herausforderungen, die Kunden mit Sprachproblemen haben. Sie sollten lernen, wie sie mit diesen Kunden angemessen und respektvoll umgehen können.
- Informationen in verschiedenen Sprachen: Kunden sollten über verschiedene Kanäle Informationen in ihrer Muttersprache erhalten können. Bestmöglich gilt dies auch für formelle Dokumente, wie Antragsformulare.
- Übersetzungsdienste: Kunden sollten die Möglichkeit haben, sich bei Bedarf von einem Übersetzer unterstützen zu lassen.

Die Umsetzung dieser Maßnahmen würde dazu beitragen, dass Kunden mit Sprachproblemen eine bessere Erfahrung mit ihrem Krankenversicherungsanbieter machen.


Service Studie Deutschland

Bestnote
Inklusion (1,0)
Mensch im Mittelpunkt

2
0
2
4

Muster  AG

Stand Q4/23 - geprüft
90 GKV auf den Umgang
mit Sprachbarrieren

 FRAlyTICS

05

Top Performer
Liste GKV
2024

Top Performer Liste

sortiert nach Ø Antwortdauer

Service Studie Deutschland

**Bestnote
Inklusion (1,0)**

Mensch im Mittelpunkt

Muster  AG

Stand Q4/23 - geprüft
90 GKV auf den Umgang
mit Sprachbarrieren

 FRAlytics

2
0
2
4

Anbieter	Bewertung
BKK Freudenberg	1,00
BKK Akzo Nobel Bayern	1,00
Bahn-BKK	1,00
AOK Plus	1,00
BKK Diakonie	1,00
BKK Gildemeister Seidensticker	1,00
Pronova BKK	1,00
Vivida BKK	1,00
Audi BKK	1,00
BKK Melitta HMR	1,10
BKK ZF & Partner	1,10
BKK Euregio	1,10
Mhplus Betriebskrankenkasse	1,10
Viactiv BKK	1,10
Techniker Krankenkasse	1,10

Anbieter	Bewertung
BKK Linde	1,10
Novitas BKK	1,10
IKK Südwest	1,20
BKK Provita	1,20
BKK Herkules	1,20
BKK Wirtschaft & Finanzen	1,20
DAK-Gesundheit	1,20
BKK Pfalz	1,20
BKK24	1,30
IKK gesund plus	1,30

Ihre direkten Ansprechpartner

**Johannes
Bunk**

Co-Founder
j.bunk@fralytics.de
0176 / 63057549



Brand- Marketing Strategy

**Adrian
Waltenberger**

Co-Founder
a.waltenberger@fralytics.de
0176 / 83 29 29 59



Service & Analytics Strategy

