

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Reha-Kliniken 2019

Interessenten-Service häufig schwach – Internetauftritte als Lichtblick – Testsieger ist ZAR Nanz Medico

Hamburg, 11.11.2019 – Wer einen Unfall, eine Operation oder längere Krankheit überstanden hat, kommt in einer Reha-Einrichtung oft schneller wieder auf die Beine. Ob ambulant oder stationär – die Patienten können in Deutschland wählen, welcher Klinik sie sich anvertrauen. Vor der Entscheidung ist es aber nicht einfach, sich gründlich zu informieren. Zu diesem Ergebnis kommt die aktuelle Servicestudie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches neun große Reha-Klinik-Ketten im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 13.11.2019, 18:35 Uhr*).

Beratung per E-Mail und am Telefon oft wenig hilfreich

Insgesamt präsentieren sich die Reha-Kliniken im Servicetest nur auf einem befriedigenden Niveau. Acht Unternehmen erreichen das Qualitätsurteil „befriedigend“, ein Anbieter schneidet lediglich ausreichend ab.

Größte Schwäche ist der Service per E-Mail: Im Test fragen die Interessenten zum Beispiel nach den Bedingungen einer ambulanten Reha oder nötigen Dokumenten. Über ein Drittel der Anfragen bleiben im Test unbeantwortet. In vielen E-Mails gibt es statt einer Auskunft einen Verweis auf den telefonischen Service. Am Telefon wiederum sind die Auskünfte oft zu oberflächlich, wenig individuell und nicht am Bedarf des Anrufers orientiert. Der spezielle Nutzen der Angebote für den Patienten kommt dabei meist zu kurz.

Internetauftritte als gute Anlaufstelle

Immerhin: Auf ihren Websites präsentieren die Reha-Kliniken ihr Angebot nutzerfreundlich und umfassend. Alle Unternehmen präsentieren dort verständliche Informationen über Reha-Schwerpunkte und Therapieansätze. Auch einen Standortfinder für die einzelnen Kliniken bieten alle Anbieter. Nachholbedarf zeigt sich allerdings bei manchen Internetstandards. Zum Beispiel sind rechtliche Informationen, eine allgemeine Suchfunktion oder ein Rückruf-Service häufig nicht vorhanden.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, empfiehlt vor diesem Hintergrund: „Interessenten, die sich über das Angebot von Reha-Einrichtungen informieren möchten, sollten die Websites der Unternehmen als erste Anlaufstelle nutzen. Wer per Telefon oder E-Mail individuelle Fragen klären möchte, braucht allerdings einen längeren Atem. Bei manchen Themen, etwa zu Kostenübernahmen oder Bewilligungen, ist es einfacher, sich an seine Krankenkasse zu wenden.“

Die servicebesten Reha-Kliniken

Testsieger ist ZAR Nanz Medico. Vor allem der telefonische Service überzeugt: In angenehmer Gesprächsatmosphäre beantworten die Mitarbeiter Fragen umfassend und sorgen für eine einfache Lösung des Anliegens. Anfragen per E-Mail beantwortet das Unternehmen freundlich. Der

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Markus Hamer
Beirat:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Jochen Dietrich, Marianne Voigt,
Prof. Peter Wippermann
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Internetauftritt informiert verständlich und gut strukturiert über die Einrichtungen und bietet diverse Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme.

Auf dem zweiten Rang platzieren sich die Celenus-Kliniken. Am Telefon geben die Mitarbeiter kompetent Auskunft und gehen freundlich sowie motiviert auf die Anrufer ein. Der Internetauftritt überzeugt mit übersichtlich aufbereiteten und umfangreichen Informationen über Kliniken, Ausstattung und therapeutische Angebote.

Auf den dritten Rang positioniert sich Medclin. Die Website des Unternehmens punktet mit einer hohen Bedienungsfreundlichkeit und bereitet Informationen verständlich auf, etwa in einem FAQ-Bereich. Am Telefon und per E-Mail gibt der Anbieter strukturiert und gründlich Auskunft.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete den Service neun großer Reha-Klinik-Ketten in Deutschland. Im Test waren Unternehmen mit bundesweit mehr als zehn Standorten und verschiedenen medizinischen Schwerpunkten, wie etwa Orthopädie, Geriatrie oder Psychosomatik. Die Messung der Servicequalität erfolgte pro Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website. Insgesamt flossen 279 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@disq.de
www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.