

PRESSEMITTEILUNG

Beratungsstudie: Hausnotrufdienste 2021

Serviceleistungen insgesamt „befriedigend“ – Telefonische Beratungen meist fachkundig – Testsieger ist Vitakt

Hamburg, 28.10.2021 – Hilfe auf Knopfdruck: Hausnotrufdienste stellen ein wichtiges und nützliches Angebot dar, das im Ernstfall Leben retten kann. Doch Interessenten fällt die Auswahl nicht immer leicht, denn die Beratungsleistung der Anbieter fällt teils dürftig aus. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv Beratung und Service von zehn Hausnotrufdienst-Anbietern getestet hat (*Sendehinweis: ntv Ratgeber – Test, Donnerstag, 28.10.2021, 19:30 Uhr*).

Interessentenberatung steigerungsfähig

Insgesamt erzielt die Branche ein befriedigendes Resultat (62,1 Punkte); einige Anbieter für Hausnotrufdienste offenbaren allerdings teils deutliche Schwächen. Zwei Unternehmen erzielen das Qualitätsurteil „gut“; drei sind befriedigend. Allerdings kommen gleich fünf Anbieter nicht über ein ausreichendes Gesamtergebnis hinaus.

Mangelhafter E-Mail-Service

Ausbleibende oder automatisierte E-Mails ohne Bezug auf die Anfrage der Interessenten sind im Test keine Seltenheit. Auch eingehende Antworten weisen Defizite auf und sind häufig zu wenig individuell und in fast der Hälfte der Fälle unvollständig. Die Branche schneidet in diesem Servicebereich mit „mangelhaft“ ab. Am Telefon sind die Beratungsleistungen der Anbieter spürbar besser: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beweisen Kompetenz und gehen freundlich sowie motiviert auf die Anrufer ein.

Unterschiede beim Online-Service

Die Internetauftritte sind meist nutzerfreundlich und alle liefern Informationen über die Funktionsweise des Hausnotrufdienstes und über Kostenaspekte, etwa zur Zuzahlung durch die Pflegekasse. Die Pflicht wird erfüllt, die Kür meistern aber wenige: So bieten zum Beispiel nur zwei der zehn Anbieter die Möglichkeit, seinen persönlichen Bedarf mithilfe eines Online-Konfigurators zu ermitteln. Und eine technische Hotline bei Geräteproblemen sucht man – mit einer Ausnahme – vergeblich.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Hilfe im Notfall ist ein äußerst sensibles Thema. Um für den Angehörigen eine individuell passende Entscheidung treffen zu können, muss die Beratung stimmen. Hier gibt es noch deutliches Verbesserungspotenzial.“

Top 3 der Hausnotrufdienste

Testsieger ist Vitakt mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der Anbieter profiliert sich sowohl über den Kontaktkanal Telefon als auch per E-Mail mit dem besten Service. Alle Gespräche an der Hotline kommen im Erstkontakt zustande. Die Mitarbeiter beraten stets korrekt und punkten mit Freundlichkeit. Die E-Mail-Antworten sind im Anbietervergleich am individuellsten formuliert. Zudem sticht in der Nutzerbewertung die einfache und intuitive Navigation der Website positiv hervor.

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

Auf Rang zwei platziert sich Libify, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die Internetseite bietet eine Vielzahl an themenrelevanten Informationen und Funktionen, beispielsweise – als einziges Unternehmen – eine Hotline für technischen Support bei Geräteproblemen; ein Online-Vertragsabschluss ist ebenfalls möglich. Die E-Mail-Antworten sind fachlich ausnahmslos korrekt sowie freundlich formuliert.

Die Johanniter belegen den dritten Platz. Am Telefon beraten die Mitarbeiter freundlich, korrekt und strukturiert; außerdem beantworten sie die Interessentenfragen zumeist vollständig. Positiv in puncto Online-Service ist unter anderem die Option des Online-Vertragsabschlusses; auch über Preise und mögliche Anschlusskosten wird auf der Website informiert.

Weitere Hausnotrufdienst-Anbieter im Test (alphabetisch): Arbeiter-Samariter-Bund, Deutsches Rotes Kreuz, Gesellschaft für Hausnotruf, Malteser, Provita, Sonotel und Volkssolidarität.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zehn Hausnotrufdienste, darunter sowohl gemeinnützige Verbände als auch private Anbieter. Die Beratungs- und Servicequalität aus Interessentenperspektive wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Analyse der einzelnen Websites ermittelt. Es flossen insgesamt 310 Servicekontakte mit den Anbietern in die Auswertung ein.

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

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.