

Dortmund, 26. Juli 2021

Zahlenbasis von 2020

BIG direkt gesund legt 1. Transparenzbericht vor

DORTMUND. Wie es um Reaktionszeiten bei Anrufen und Mails, um Genehmigungs- und Ablehnungsquoten sowie Widersprüche und Beschwerden bestellt ist, hat BIG direkt gesund in ihrem 1. Transparenzbericht rund um Beratungs-, Service- und Leistungsangebote zusammengestellt. Daten und Fakten basieren auf den Zahlen des Jahres 2020.

„Eine gute gesetzliche Krankenkasse zeichnet sich durch einen fairen Beitragssatz und ein über dem Durchschnitt liegendes Leistungsangebot aus. Doch für die Kundinnen und Kunden ist darüber hinaus entscheidend, wie schnell auf ihre Anfragen reagiert und wie mit Widersprüchen verfahren wird, welche Leistungen bewilligt oder auch abgelehnt werden und wie lange das dauert“, sagt Peter Kaetsch, Vorstandsvorsitzender der BIG. „In unserem Transparenzbericht kann man diese Kennzahlen nun erfahren“, so Peter Kaetsch weiter.

Schnelle Leitung und Bearbeitung

Ein kleiner Ausschnitt aus dem Bericht: Bei insgesamt 424.488 Anrufen im Jahr bekamen 93 Prozent der Versicherten direkt eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter ans Telefon, in 7 Prozent der Fälle mussten sie ein zweites Mal zum Telefon greifen. Nicht einmal einen Tag mussten Kundinnen und Kunden warten, bis Krankengeld oder die Kosten für die Professionelle Zahnreinigung ausgezahlt wurden. 98 Prozent der Anträge auf Kinderkrankengeld wurden genehmigt. Die Genehmigungs- und Ablehnungsquoten hat die BIG für diejenigen Leistungen zusammengestellt, die von den Versicherten besonders häufig nachgefragt werden.

www.big-direkt.de

Presseinformation

Ansporn zur weiteren Verbesserung

„Unsere Zahlen belegen, dass wir schnell und verlässlich für unsere Kundinnen und Kunden da sind. Das heißt aber nicht, dass wir keinen Verbesserungsbedarf sehen. So gehört die Bearbeitungsdauer trotz aller Bemühungen immer noch zu den Beschwerdegründen, die am häufigsten genannt werden. Unser Ansporn ist es, dass wir in diesem Bereich noch bessere Werte erzielen“, sagt Markus Bäumer, stellvertretender Vorstandsvorsitzender der BIG.

Vergleichbarkeit wichtig

Das Thema Transparenz geht die BIG zudem mit mehreren Innungskrankenkassen an. Diese haben die Forderung nach größerer Qualitätstransparenz aller Krankenkassen an den Anfang ihres Positionspapiers zur Bundestagswahl gestellt. „Wichtig ist, dass alle Kassen dieselben Kennzahlen nutzen und sie in gleicher Weise erheben, um eine Vergleichbarkeit zu gewährleisten“, betont Markus Bäumer.

Den Transparenzbericht der BIG finden Sie hier: <https://www.big-direkt.de/transparenz>

Über BIG direkt gesund

Die BundesInnungskrankenkasse Gesundheit - kurz BIG direkt gesund - wurde 1996 in Dortmund gegründet. Die große Idee hinter der BIG: Direkter geht Krankenkasse nicht. Gemeint ist damit eine konsequente Online-Ausrichtung und Service in neuer Qualität mit großer Schnelligkeit. Die BIG bietet moderne Kommunikationswege passend zum digitalen Lebensstil ihrer bundesweit rund 520.000 Versicherten. Viele Zusatzleistungen sowie ein attraktives Bonusprogramm sind weitere große Pluspunkte. BIG direkt gesund hat ihren Rechtssitz in Berlin, die Sitze der Hauptverwaltungen

www.big-direkt.de

Presseinformation

sind in Dortmund und Aachen. Die BIG beschäftigt an den operativen Standorten rund 920 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, in 16 Geschäftsstellen wird Beratung vor Ort angeboten.

Mehr Informationen zum Unternehmen finden Sie unter: www.big-direkt.de

Bettina Kiwitt

Leiterin
Unternehmenskommunikation
presse@big-direkt.de
Fon 0231.5557-1016
Mobil 0151 18568532
Fax 0231.5557-4016

www.big-direkt.de