

Resultat Kundenumfrage 2023

Wir danken allen Mitgliedern, welche Ende 2023 an der anonymen und extern durchgeführten Kundenumfrage teilgenommen haben. Insgesamt nahmen 367 Mitglieder zu diversen Aspekten unserer Dienstleistungen bei allen PROMEA Institutionen Stellung und das Ergebnis ist sehr erfreulich ausgefallen. 70 % unserer Mitglieder empfehlen uns gerne weiter und auf einer Skala von 1-10 werden wir im Durchschnitt sogar mit 9 bewertet. Der Net Promoter Score (Differenz positive vs. negative Meinungen) beträgt +66 und liegt deutlich höher als der Branchendurchschnitt von +20 und ist somit absolut gesehen auf einem sehr hohen Niveau.

Als kundenorientierte Sozialversicherung stehen Ihre Bedürfnisse im Zentrum unseres Denkens und Handelns. Ihr Feedback ist für uns enorm wichtig und wird die Basis für eine Vielzahl von Entscheidungen bilden. Unser Ziel ist es, dieses hohe Niveau zu halten und wo vorhanden Verbesserungspotenziale zu nutzen.

Beispielsweise sind 74 % unserer Mitglieder der Meinung, dass die PROMEA nachhaltig handelt (siehe auch www.promea.ch/nachhaltigkeit). Nur 7 % sind der Meinung, dass PROMEA nicht nachhaltig investieren sollte. 76 % beurteilten die Einführung des Standardsatzes und e-Satzes ab 2024 im Rahmen der Digitalisierungsstrategie als positiv bis sehr positiv. Im Allgemeinen wurden nur wenige Verbesserungspotenziale angegeben. Die meiste Kritik bezog sich auf das Online-Portal PROMEA connect, auch wenn über 90 % mit unserer diesbezüglichen Beratung und Reaktionszeit zufrieden sind. Zu diesem Zweck haben wir eigens eine Q&A-Seite erstellt (siehe www.promea.ch/de/promea-connect-de). Weiter werden wir kontinuierlich im Newsletter PROMEA aktuell Tipps geben.

Wir bedanken uns bei allen Mitgliedern für das Vertrauen und die gute Zusammenarbeit. Gerne danken wir an dieser Stelle auch allen Mitarbeitenden für diese hervorragende Leistung. Die nächste Kundenumfrage ist in der zweiten Jahreshälfte 2025 geplant.