



# M+M Versichertenbarometer

2019

**Kundenzufriedenheit und -bindung  
im Urteil der Versicherten**

**M+M Management + Marketing Consulting GmbH**

Dipl.-Oec. Frank Opitz

Holländische Str. 198, 34127 Kassel

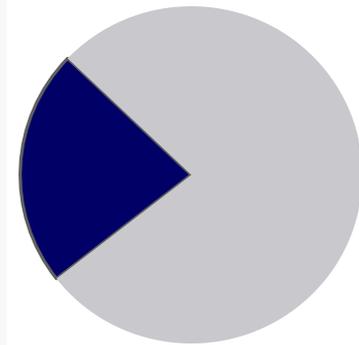
Telefon: +49 (0)561 / 70 97 9-0 / Telefax: +49 (0)561 / 70 97 9-18

info@m-plus-m.de / www.m-plus-m.de

**Eschwege, 25.06.2019**

## Beteiligung

Versichertenbefragung  
**2019**



**Rücklauf = 22,7%\*** (22,9%)

**453** ausgefüllte Fragebogen bei  
**2.000** Versicherten  
(Basis: Anonyme schriftliche Befragung)

Stand: 3. Juni 2019

## CSI®: Definition und Berechnung

Der Customer Satisfaction Index (M+M CSI®) macht vergangenheitsbezogen eine Aussage über den relativen Erfüllungsgrad der Kundenanforderungen

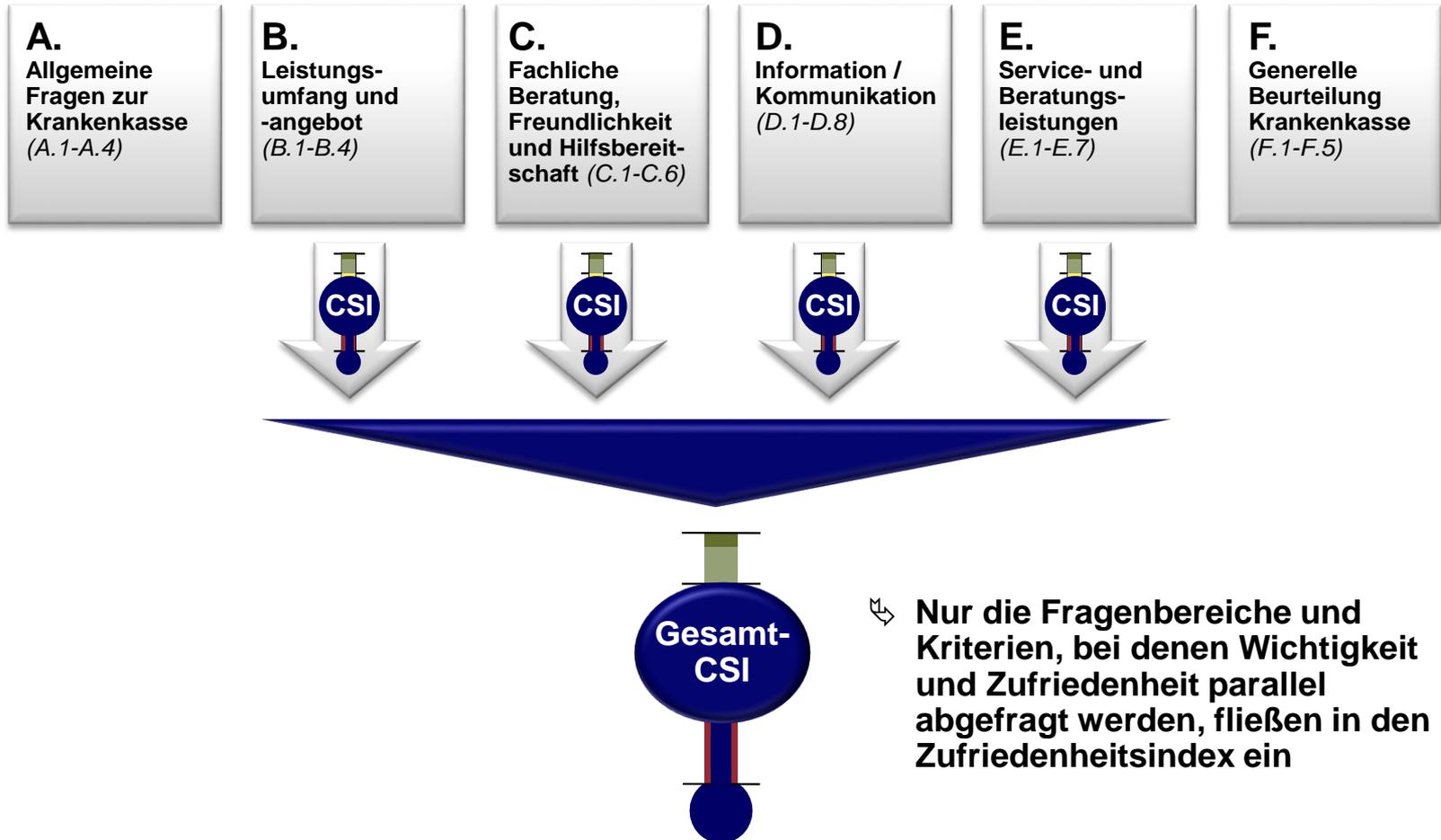
- **Der Customer Satisfaction Index (CSI®) gibt an, in welchem Grad die Wichtigkeit (=Anforderungen) durch die Zufriedenheit erfüllt wird**
- **Der CSI® wird auf Basis von Einzelurteilen ermittelt**
- **Untererfüllung bei einem Kriterium wird nicht durch Übererfüllung bei einem anderen Kriterium ausgeglichen**



**Der CSI® gibt als Kennzahl einen schnellen Überblick über den Erfüllungsgrad der Anforderungen der Kunden**

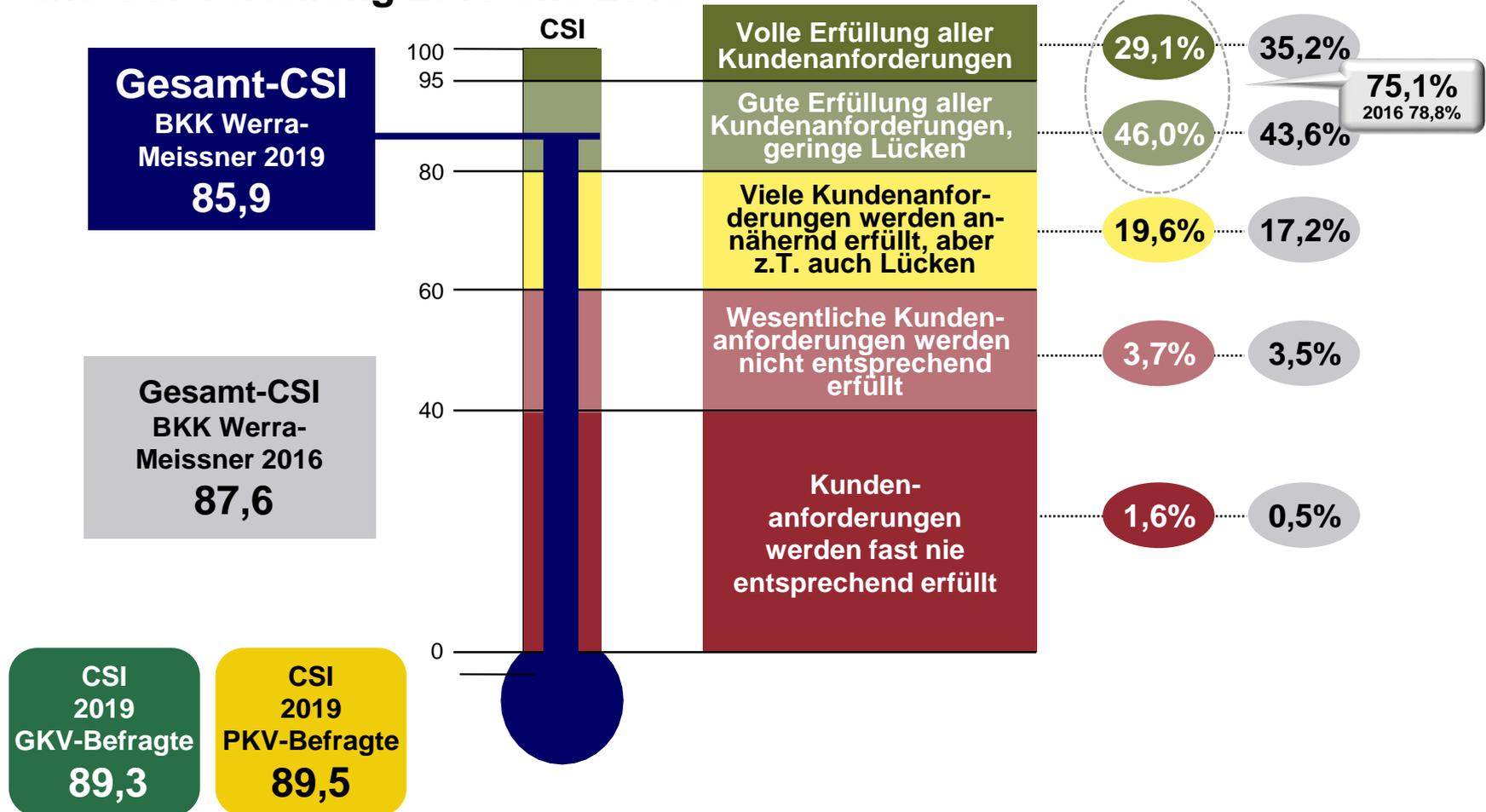
## Kunden-Zufriedenheit und -Bindung

### Übersicht Fragenbereiche und Kriterien



## Kunden-Zufriedenheit und -Bindung

### Gesamt-Kundenzufriedenheits-Index (M+M CSI®) und CSI-Verteilung 2016 und 2019



## Kunden-Zufriedenheit und -Bindung

### Ermittlung der Kundenbindung

#### Gesamtzufriedenheit (Bauchfrage = emotional)

- Wie zufrieden sind die Befragten insgesamt mit ihrer Krankenkasse?

#### Weiterempfehlung / Wiederwahl

- Ich werde gerne auch weiterhin bei meiner Krankenkasse versichert bleiben
- Ich finde meine Krankenkasse alles im allem ausgesprochen sympathisch
- Ich würde meine Krankenkasse meiner Familie, Kollegen, Freunden und Bekannten uneingeschränkt weiterempfehlen
- Ich würde mich wieder für meine Krankenkasse entscheiden

#### Customer- Satisfaction-Index (rational)



1/3

1/3

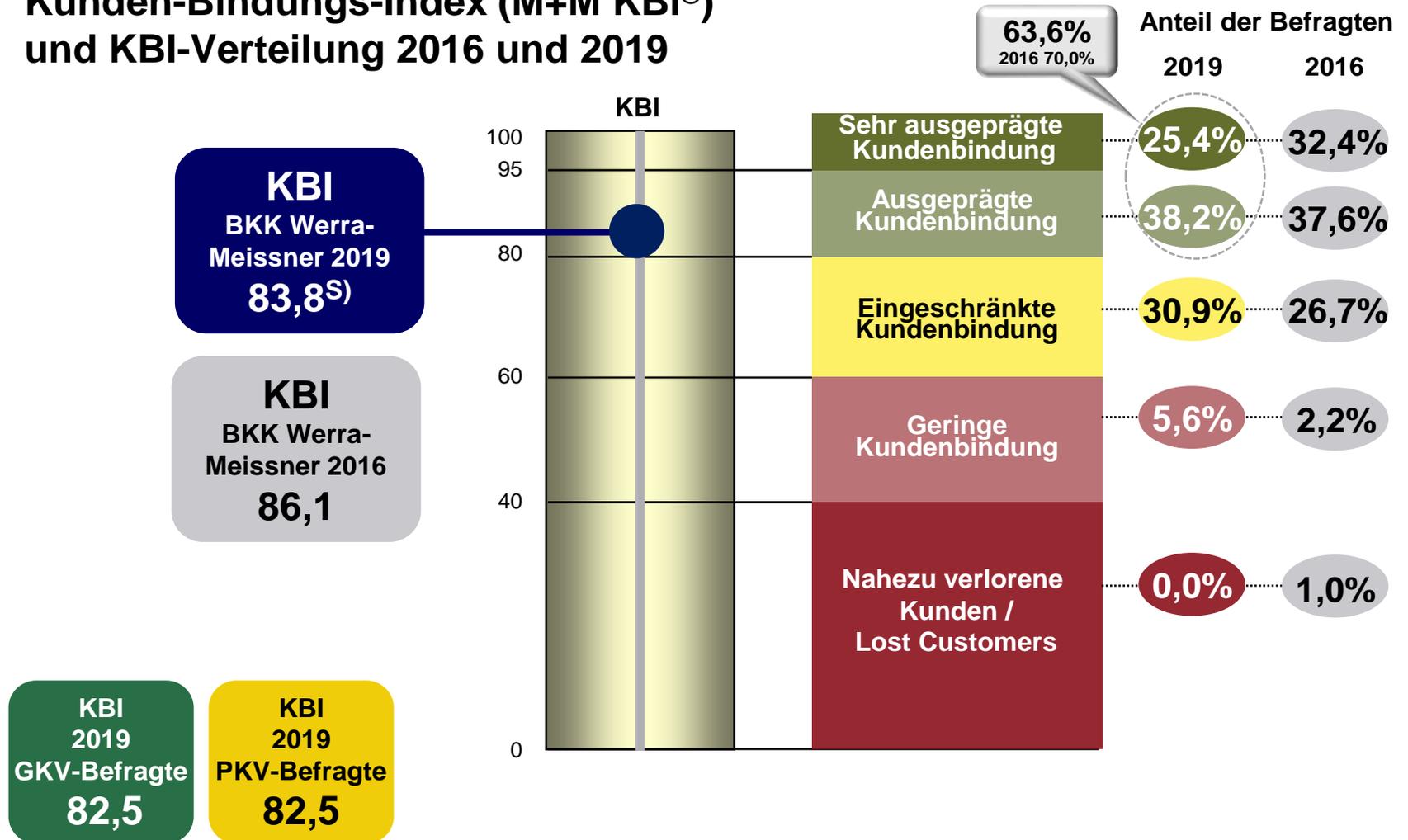
1/3

### Kunden-Bindungs-Index (KBI)

Der KBI® liefert als Kennzahl einen schnellen Überblick über das gegenwärtige Niveau der Kundenbindung

## Kunden-Zufriedenheit und -Bindung

### Kunden-Bindungs-Index (M+M KBI®) und KBI-Verteilung 2016 und 2019



<sup>S)</sup> Statistisch signifikante Abweichungen des Kundenbindungs-Indexes der BKK Werra-Meissner 2016 / 2019

## Stärken-Schwächen-Analyse

Welche Kriterien sind für die Befragten der BKK Werra-Meissner  
**am wichtigsten?**

	Mw*
<b>1. Kompetente, fachlich qualifizierte Mitarbeiter (C.3)</b>	<b>91</b>
<b>1. Schnelle und unbürokratische Bearbeitung der Anliegen / Leistungsanträge (E.2)</b>	<b>91</b>
<b>3. Freundlichkeit / Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner (C.1)</b>	<b>90</b>
<b>3. Qualität der Beratung (E.1)</b>	<b>90</b>
<b>3. Schnelle und pünktliche Auszahlungen von Geldleistungen (z.B. Krankengeld) (E.3)</b>	<b>90</b>
<b>3. Zuverlässigkeit von Zusagen und Informationen (E.4)</b>	<b>90</b>

\*Mw = Mittelwert auf einer Skala von 0 (= völlig unwichtig) bis 100 (= sehr wichtig)

## Stärken-Schwächen-Analyse

Mit welchen Kriterien sind die Befragten der BKK Werra-Meissner  
am wenigsten zufrieden?

	Mw*
<b>1. Schnelle und kompetente Bearbeitung von Beschwerden / Kritik (E.7)</b>	<b>52</b>
<b>2. Offenheit und Aufnahmebereitschaft bei der Entgegennahme von Beschwerden / Kritik (E.6)</b>	<b>53</b>
<b>3. Facebook (D.8)</b>	<b>67</b>
<b>4. Angebot an Informationsbroschüren und Faltpblättern (D.6)</b>	<b>70</b>

\*Mw = Mittelwert auf einer Skala von 0 (= sehr unzufrieden) bis 100 (= sehr zufrieden)

## Stärken-Schwächen-Analyse

Mit welchen Kriterien sind die Befragten der BKK Werra-Meissner  
**am zufriedensten?**

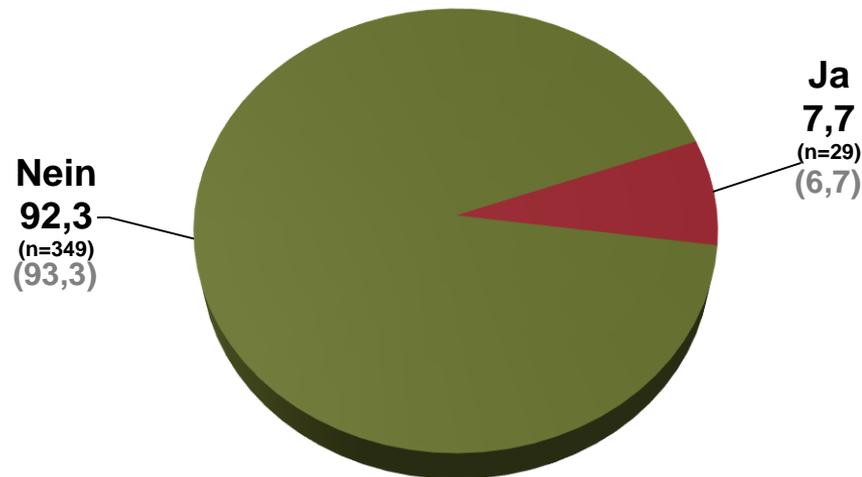
	Mw*
<b>1. Freundlichkeit / Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner (C.1)</b>	<b>85</b>
<b>1. Nähe der Geschäftsstelle (D.1)</b>	<b>85</b>
<b>3. Engagement der Ansprechpartner (C.2)</b>	<b>83</b>
<b>3. Kompetente, fachlich qualifizierte Mitarbeiter (C.3)</b>	<b>83</b>
<b>3. Sofortige Beratung bei Besuchen der Geschäftsstelle (D.2)</b>	<b>83</b>
<b>3. Einfache telefonische Erreichbarkeit (D.3)</b>	<b>83</b>
<b>3. Schnelle und pünktliche Auszahlungen von Geldleistungen (z.B. Krankengeld) (E.3)</b>	<b>83</b>

\*Mw = Mittelwert auf einer Skala von 0 (= sehr unzufrieden) bis 100 (= sehr zufrieden)

## Stärken-Schwächen-Analyse

**Hatten die Befragten in den letzten 12 Monaten Anlass für Kritik oder Beschwerden?** (E.5)

Angaben in %



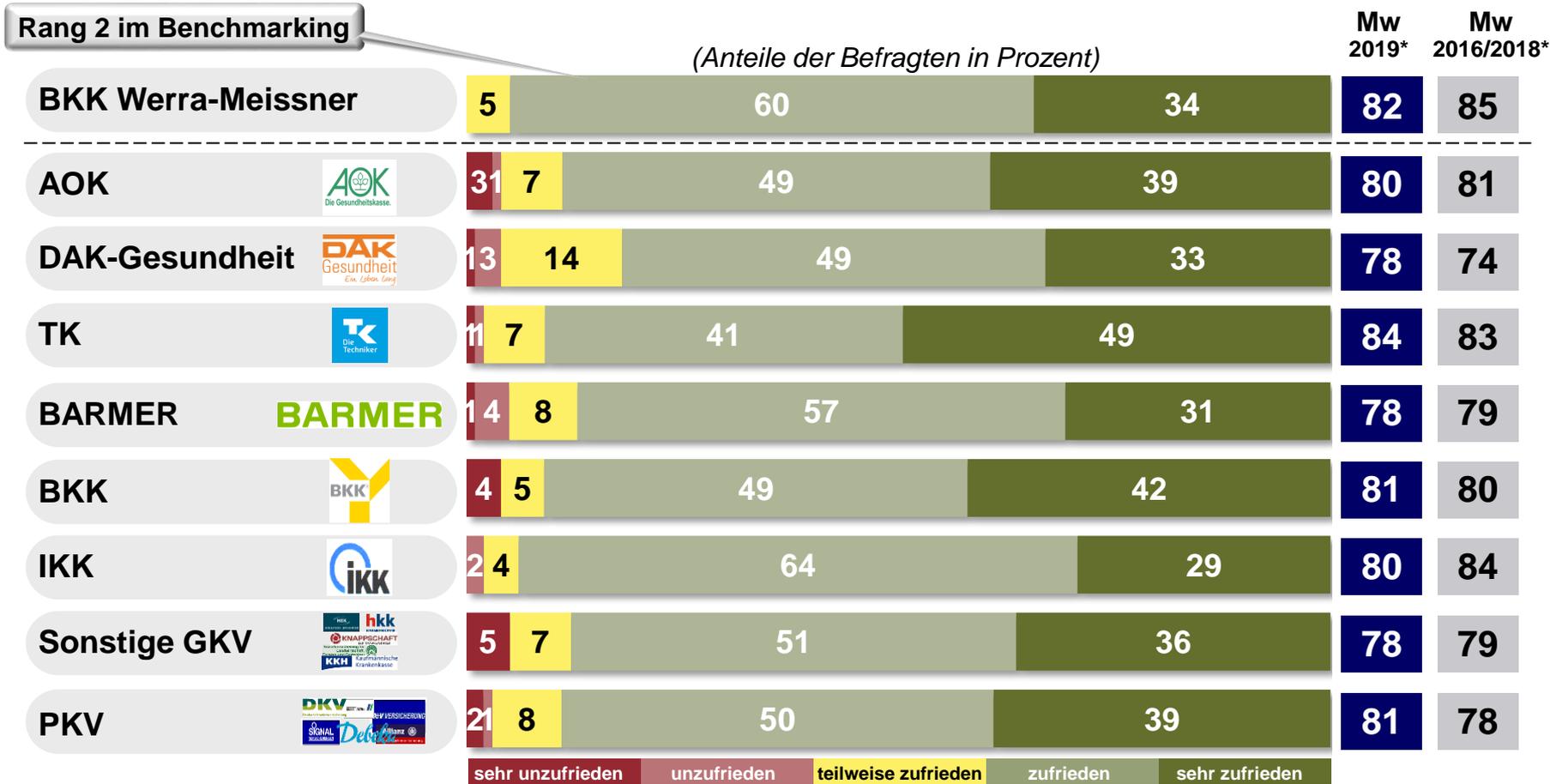
Ergebnis M+M Versichertenbarometer 2019  
**Beschwerdeanlass nach Krankenkassen**  
Angaben in %

	AOK	DAK-Gesundheit	TK	BARMER	BKK	IKK	Sonstige GKV	PKV
ja, Anlass für Kritik oder Beschwerde	8,4	14,6	16,0	16,7	0,0	4,2	12,5	11,2

(Angaben 2016)

## Generelle Beurteilung der Krankenkasse

**Benchmarking nach Krankenkassen:  
Wie zufrieden sind die Befragten insgesamt mit ihrer Krankenkasse**

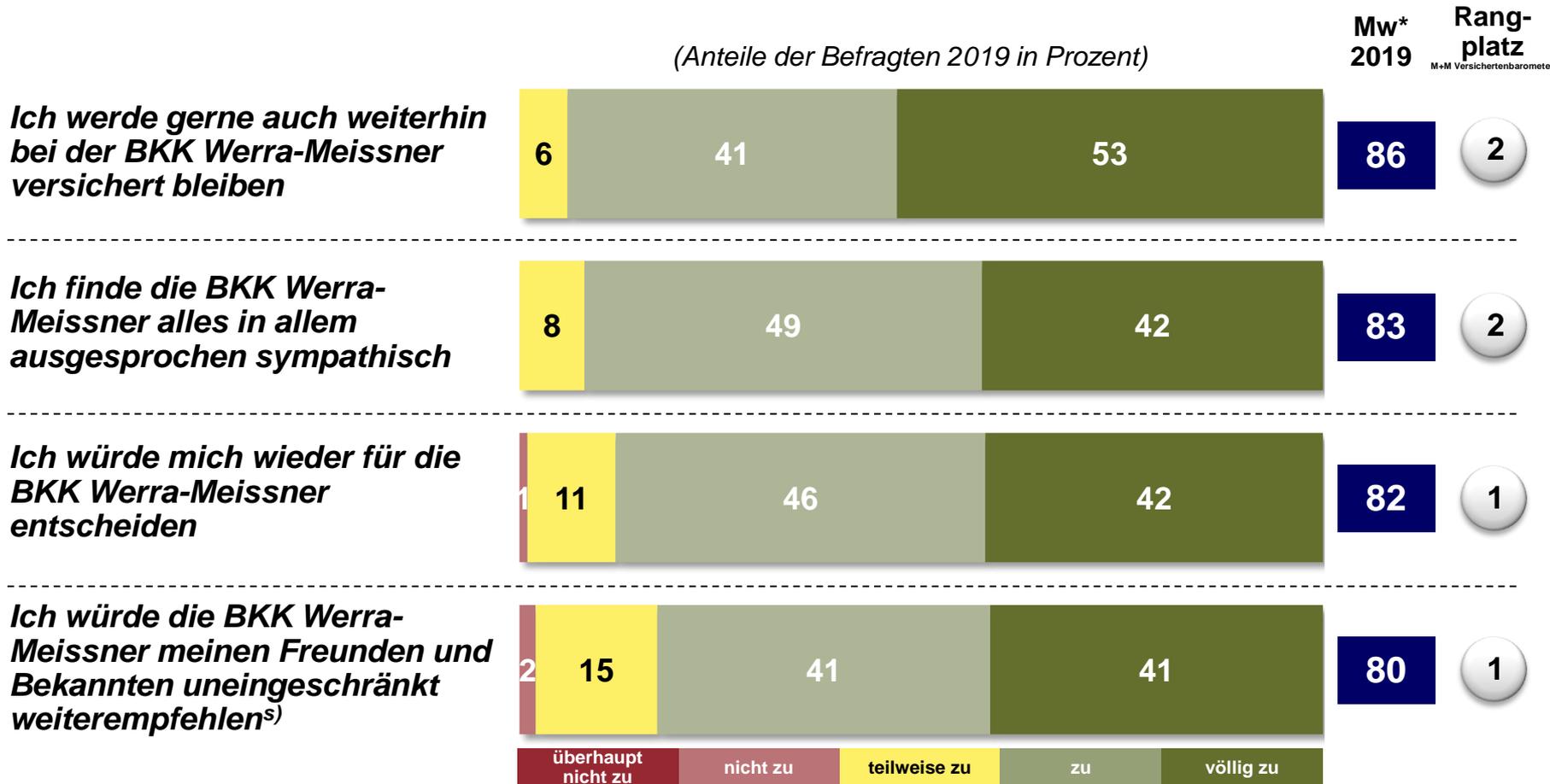


\*Mittelwerte (Mw) auf einer Skala von 0 (= sehr unzufrieden) bis 100 (= sehr zufrieden)

Rundungsdifferenz von 1%

## Generelle Beurteilung der Krankenkasse

(Anteile der Befragten 2019 in Prozent)



§) Statistisch signifikante Abweichung des Zustimmungswertes der BKK Werra-Meissner 2016 / 2019

\*Mittelwerte (Mw) auf einer Skala von 0 (= überhaupt nicht zu) bis 100 (= völlig zu)

Rundungsdifferenz von 1%

## Generelle Beurteilung der Krankenkasse

### Welche positiven Erfahrungen haben die Befragten mit der BKK Werra-Meissner gemacht? (offene Frage)

**Gute (pers.) Betreuung / Kundenorientierung / Service**

(31 Nennungen)

**Hilfsbereite, freundliche, kompetente Mitarbeiter bei der BKK Werra-Meissner**

(24 Nennungen)

**Gute Beratung**

(28 Nennungen)

**Allgemein zufrieden, positive Erfahrungen, keine Probleme**

(21 Nennungen)

**Kostenübernahme, Leistungsgewährung**

(23 Nennungen)

**Ansprechpartner vor Ort, gute Erreichbarkeit**

(10 Nennungen)

**Schnelle, zeitnahe, kompetente Bearbeitung der Kunden-Anliegen / -Anfragen**

(62 Nennungen)

**Umfangreiches Leistungsangebot**

(6 Nennungen)

## Generelle Beurteilung der Krankenkasse

**Welche weniger guten Erfahrungen haben die Befragten mit der BKK Werra-Meissner?** (F.5) (Offene Frage, häufigsten Nennungen)

**Zufrieden / keine  
negativen  
Erfahrungen**

(12 Nennungen)

**Leistungsablehnung, unvoll-  
ständige Kostenübernahme,  
fehlender Zuschuss**

(33 Nennungen)

**Keine, fehlende  
Kundenorientierung,  
Bürokratie**

(3 Nennungen)

**Fehlende Informationen,  
Leistungsangebote**  
(7 Nennungen)

**Schlechte Beratung**

(5 Nennungen)

**Kritik am  
Bonusprogramm**

(5 Nennungen)

**Unfreundliche  
Behandlung**

(5 Nennungen)

**Keine zeitnahe Bearbeitung,  
lange Wartezeiten**

(6 Nennungen)

## Zusammenfassung [1/2]

- Hoher Rücklauf der schriftlichen Versichertenbefragung (Rücklaufquote = 22,7%) ermöglicht aussagefähige Ergebnisse.
- Hauptmotive für die Wahl der BKK Werra-Meissner als Krankenkasse sind die Empfehlungen aus dem sozialem Umfeld, gefolgt vom guten Ruf der BKK Werra-Meissner.
- Im Kontaktfall treten die Versicherten der BKK Werra-Meissner mit ihrer Krankenkasse überwiegend telefonisch in Kontakt.
- Der Erfüllungsgrad der Anforderungen der Versicherten der BKK Werra-Meissner ist mit einem CSI-Wert (M+M CSI®) von 85,9 um 1,7 Indexpunkte unter dem Niveau aus dem Jahr 2016.
- Der Kunden-Bindungs-Index (M+M KBI®) für die BKK Werra-Meissner ist im Vergleich zu 2016 ebenfalls gefallen (-2,3 Indexpunkte).
- Von zentraler Bedeutung für die Versicherten der Werra-Meissner sind die Aspekte der Betreuungs- und Beratungsqualität, hier vor allem die Kompetenz der Ansprechpartner und die Schnelligkeit bei der Bearbeitung der Versichertenanliegen.

## Zusammenfassung [2/2]

- Die höchsten Zufriedenheitswerte liegen bei der Freundlichkeit / Hilfsbereitschaft der und die Nähe der Geschäftsstelle.
- Der größte Schwachpunkt ist das Beschwerdemanagement. Ein Problem, was aber die Branche in Gänze betrifft.
- Die meisten Versicherten verbinden mit der BKK Werra-Meissner Attribute wie freundlich / hilfsbereit, gut erreichbar und sympathisch. Am häufigsten verneint wird das Imageattribut „unbürokratisch“.
- Trotz statistischem Rückgang der Gesamtzufriedenheit sind 94% der befragten Versicherten mit der BKK Werra-Meissner zufrieden oder sehr zufrieden.

