



Versichertenbefragung

2022

**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 / 88 10 48 55

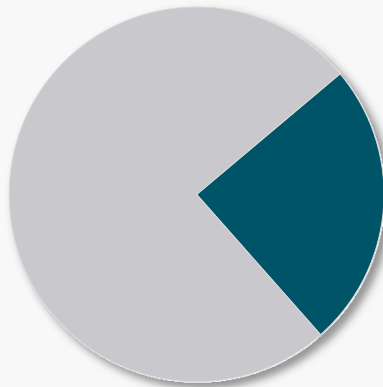
info@m-plus-m.de / www.m-plus-m.de

November 2022

**BKK Werra-Meissner –
Versichertenbefragung 2022**

DEMOGRAFISCHE ANGABEN

Versicherten-
befragung
2022



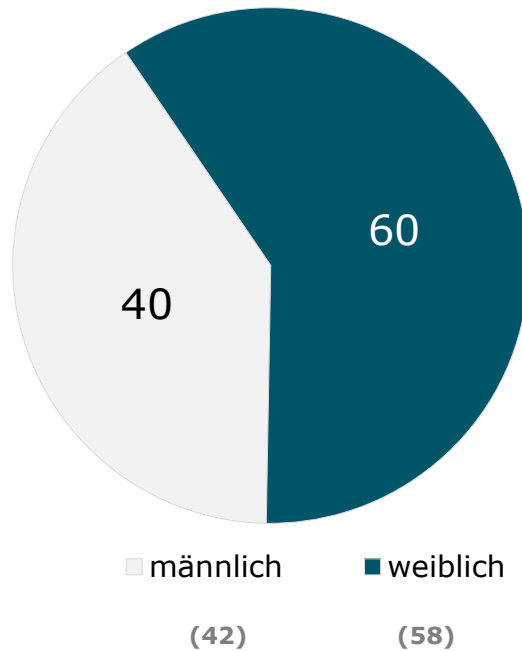
Beteiligung = 24,6%* (22,7%)

404 ausgefüllte Fragebogen und
87 vollständig bewertete Online-
Fragebogen bei 2.000 Versicherten
(Basis: Anonyme schriftliche /
Online-Befragung)

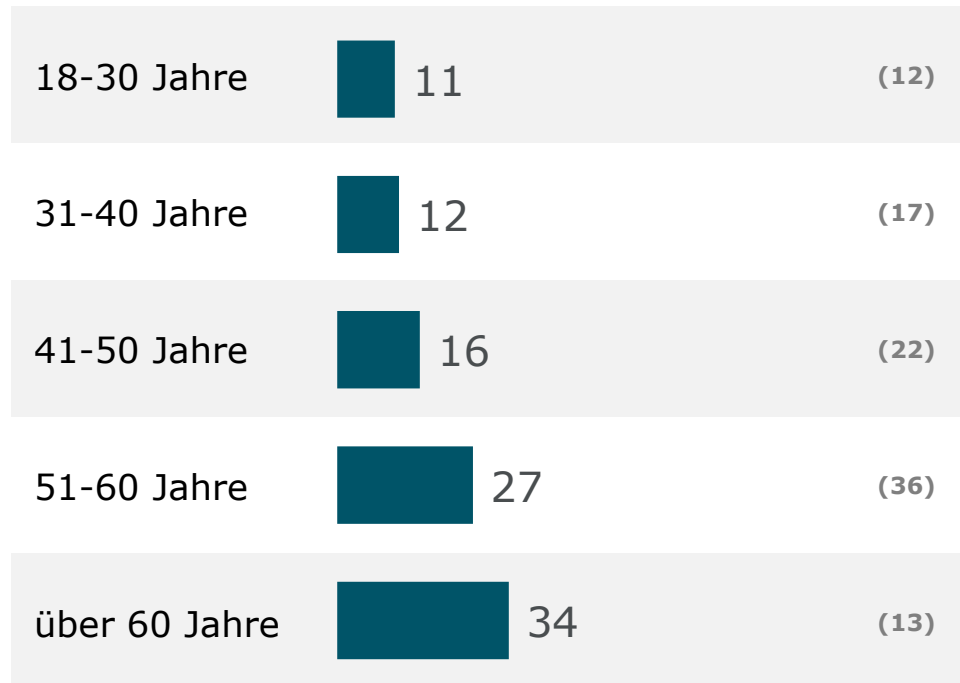
* Stand: 15. November 2022

(Angaben 2019)

Geschlecht *(Angaben in %)*

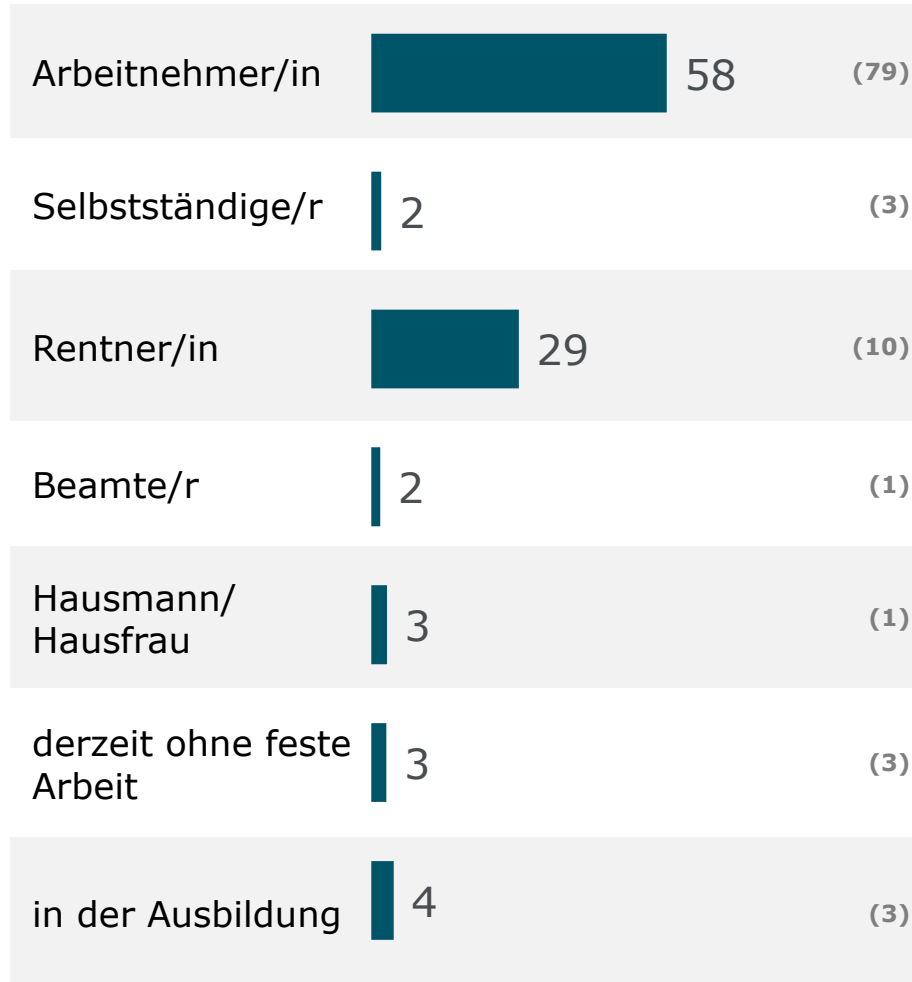


Alter *(Angaben in %)*



(Angaben 2019)

Tätigkeit *(Angaben in %)*



(Angaben 2019)

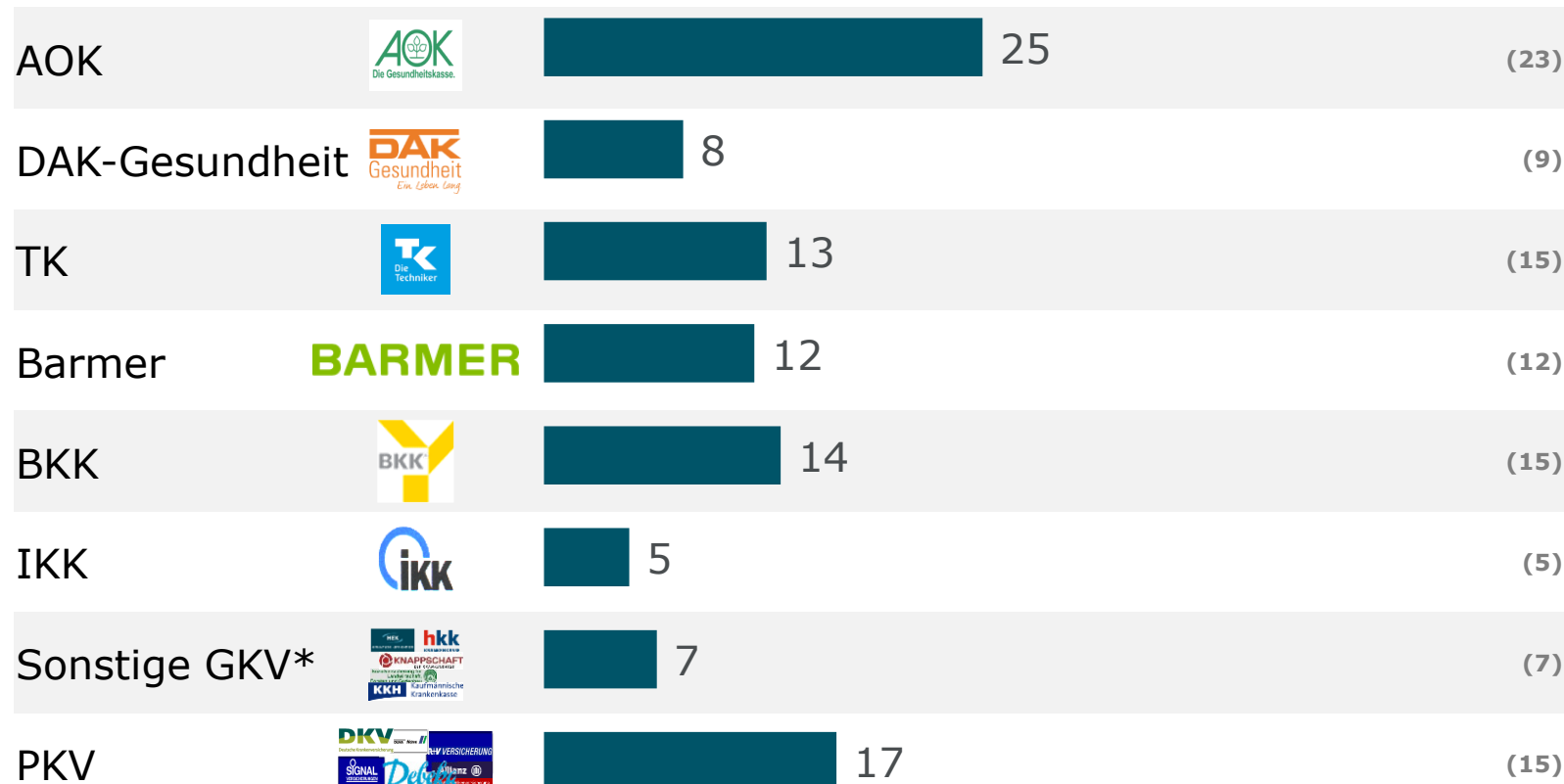
**BKK Werra-Meissner –
Versichertenbefragung 2022**

ALLGEMEINE ANGABEN

Ergebnis M+M Versichertenbarometer 2022

Bei welcher Krankenkasse sind die Befragten aktuell versichert? (A.1)

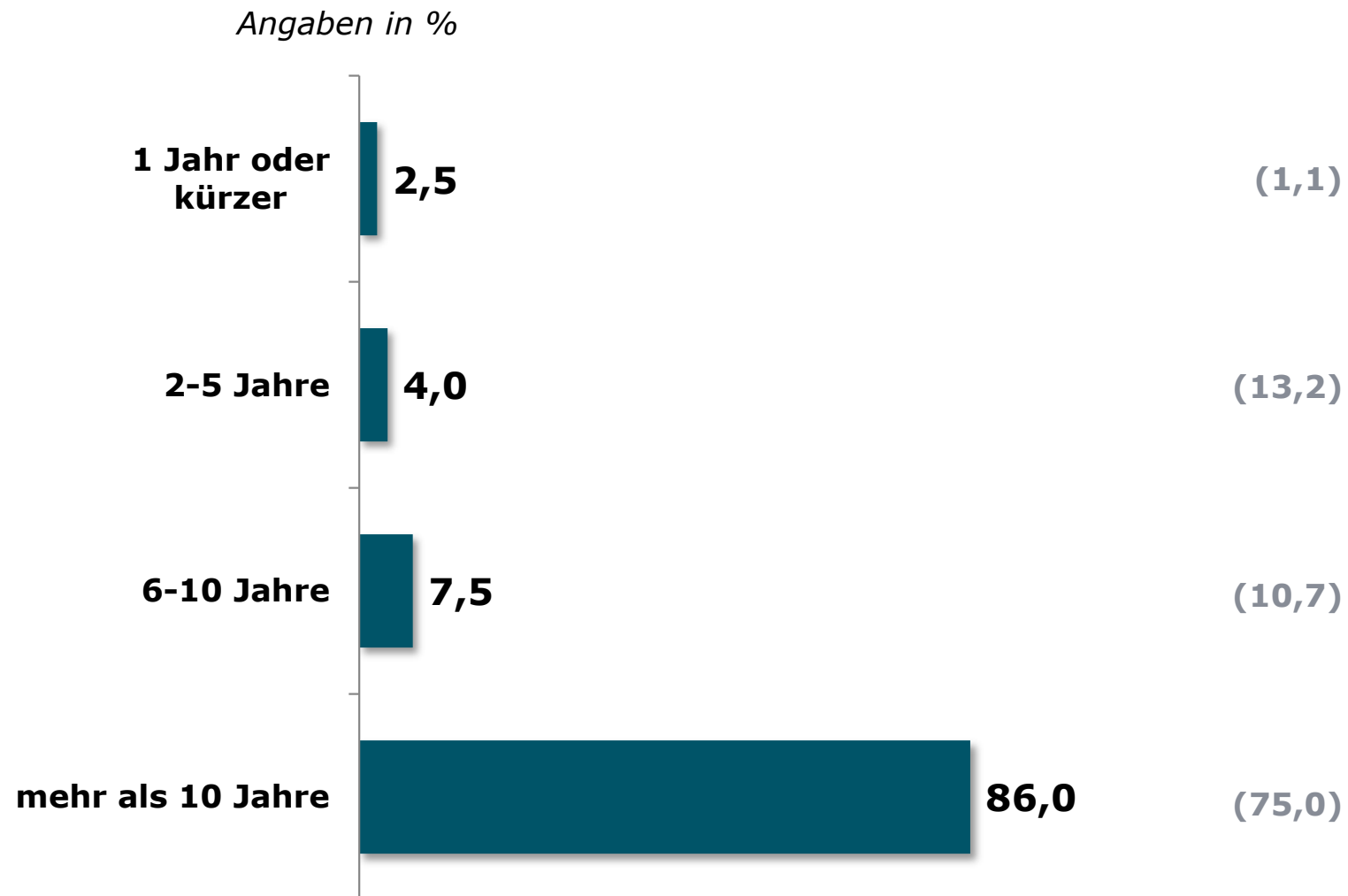
Angaben in %



(Angaben 2021)

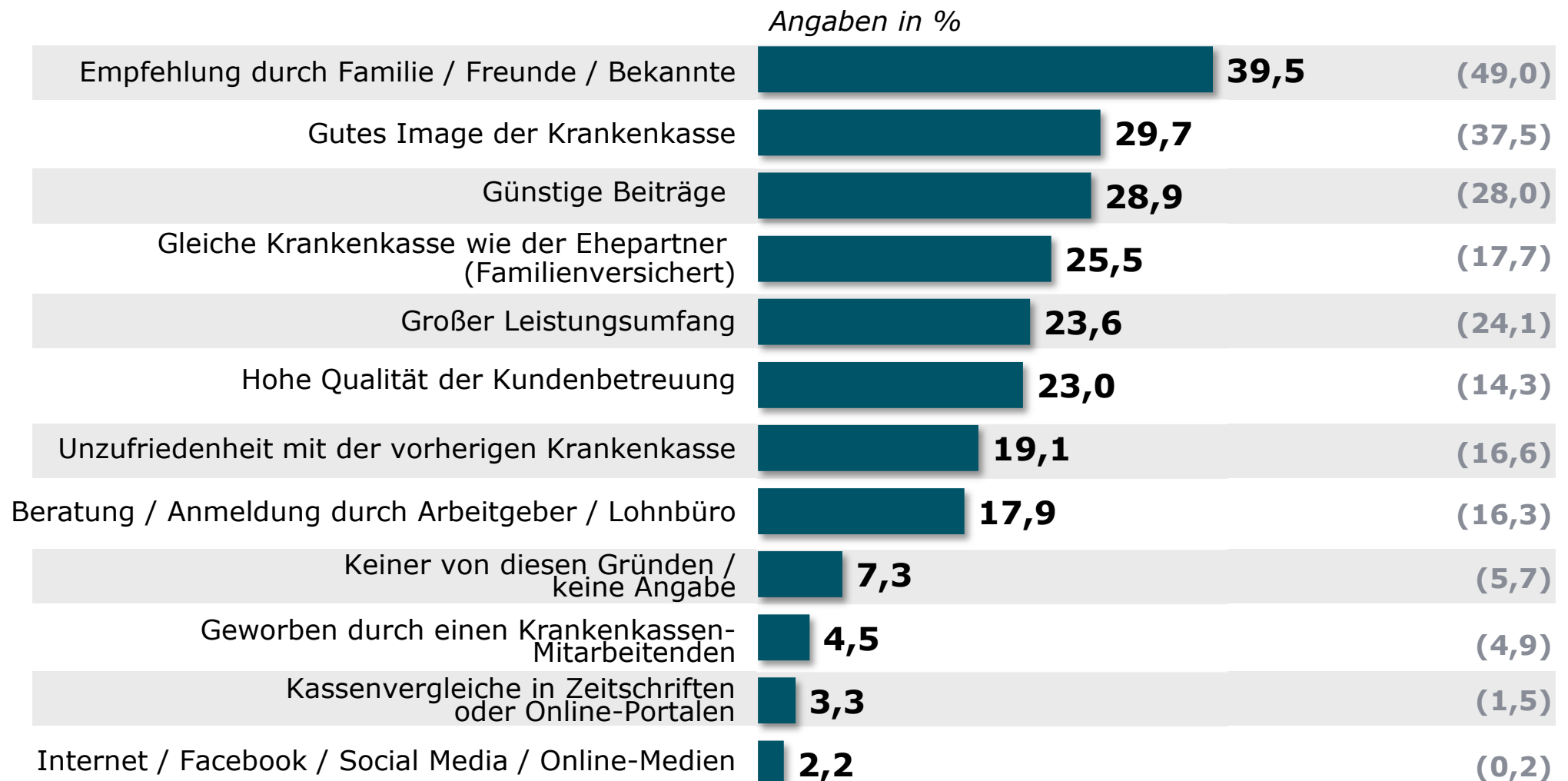
*Über 80% der Befragten sind bei der hkk, Knappschaft bzw. bei der KKH versichert

Wie lange sind die Befragten bei der BKK Werra-Meissner versichert? (A.1a)



(Angaben 2019)

Was waren die ausschlaggebenden Gründe für die Wahl der jetzigen Krankenkasse? (A.2) (Mehrfachnennungen möglich)



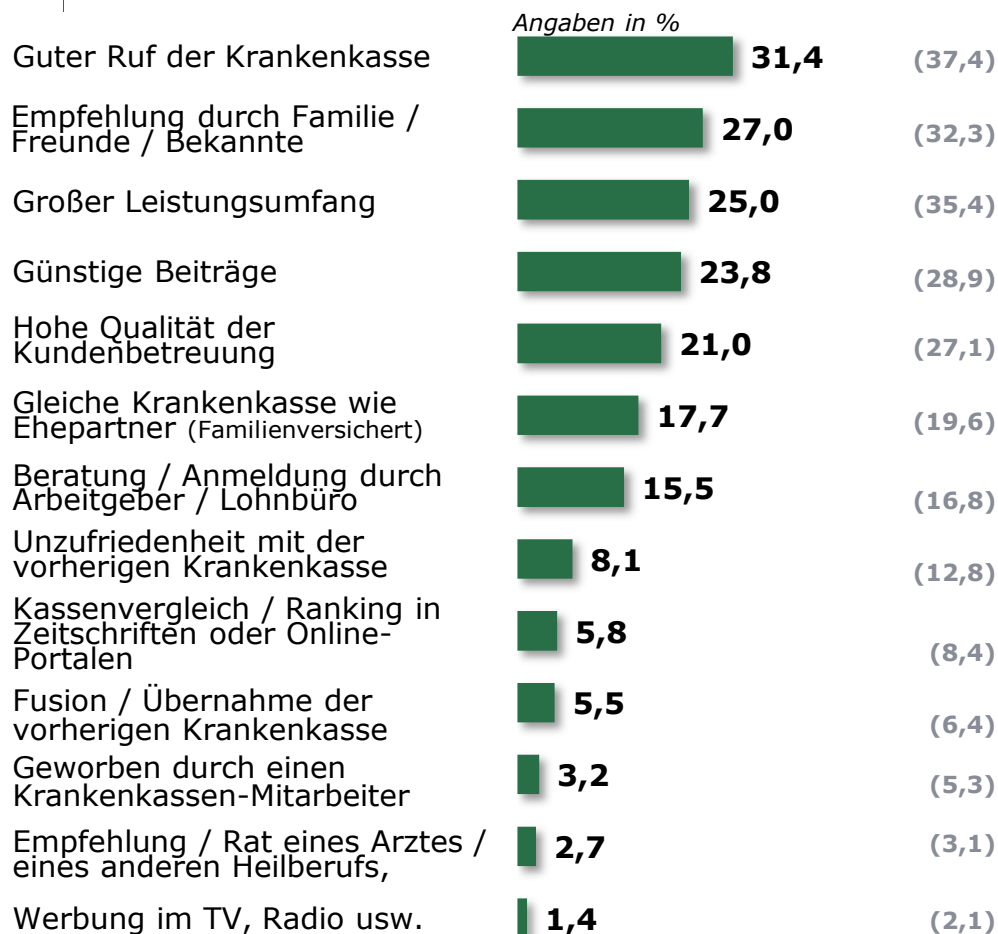
(Angaben 2019)

Ergebnis M+M Versichertenbarometer 2022

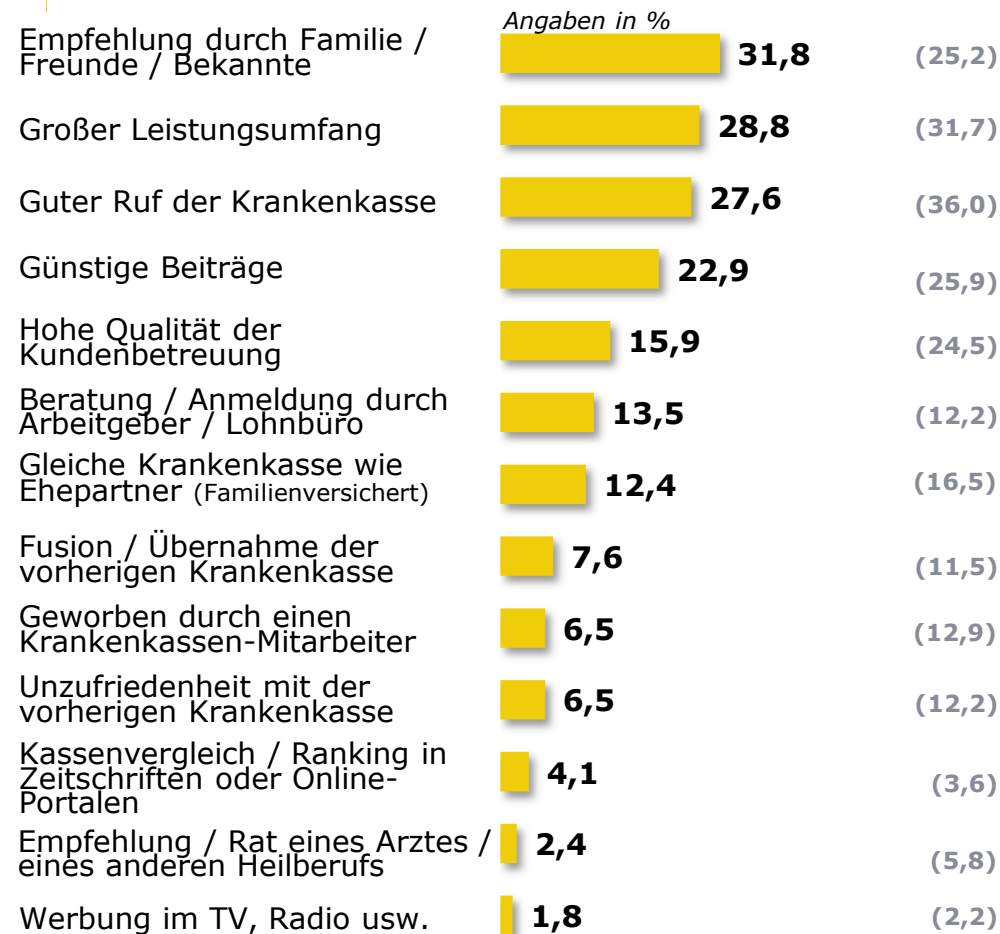
Vergleich Befragte einer Gesetzlichen bzw. Privaten Krankenversicherung:

Was waren die ausschlaggebenden Gründe für die Wahl der jetzigen Krankenkasse / -versicherung? (A.2) (Mehrfachnennungen möglich)

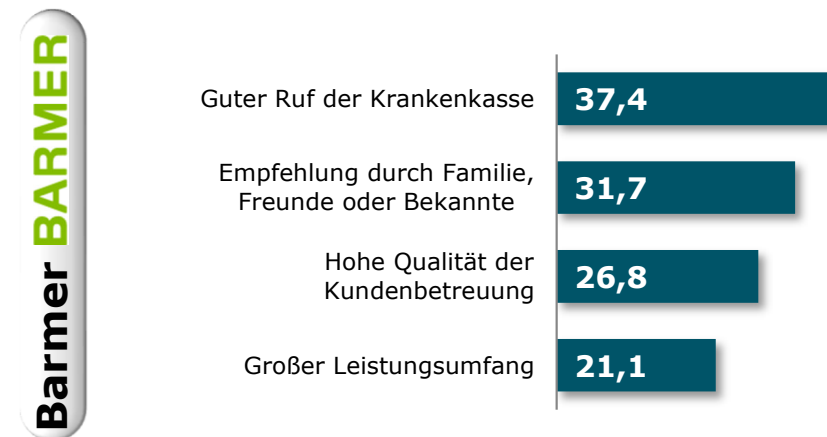
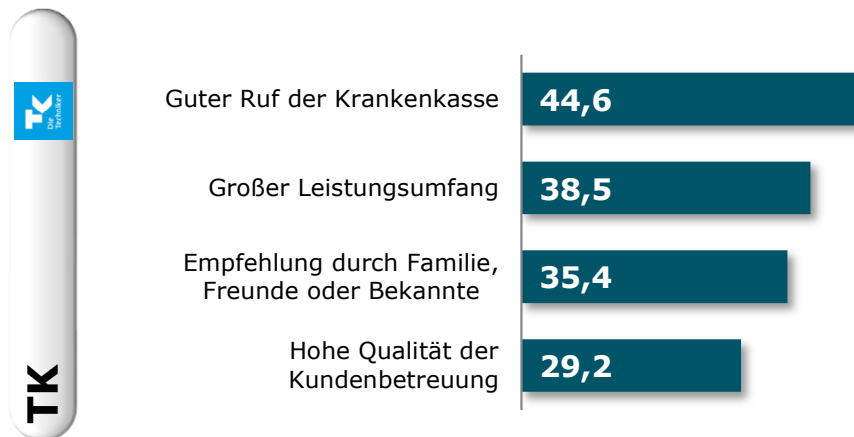
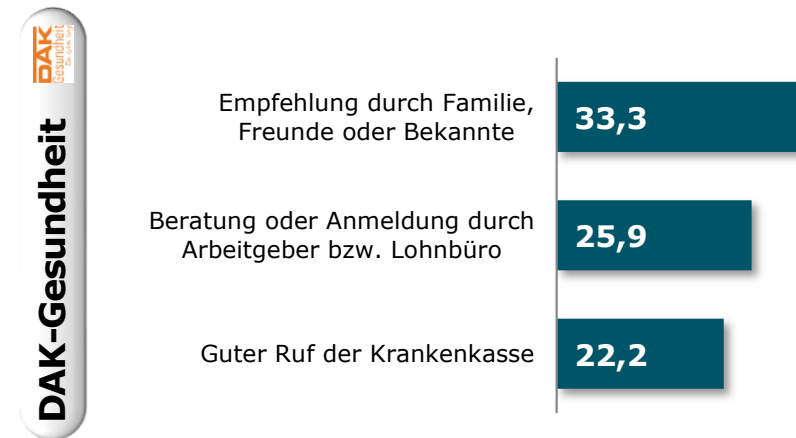
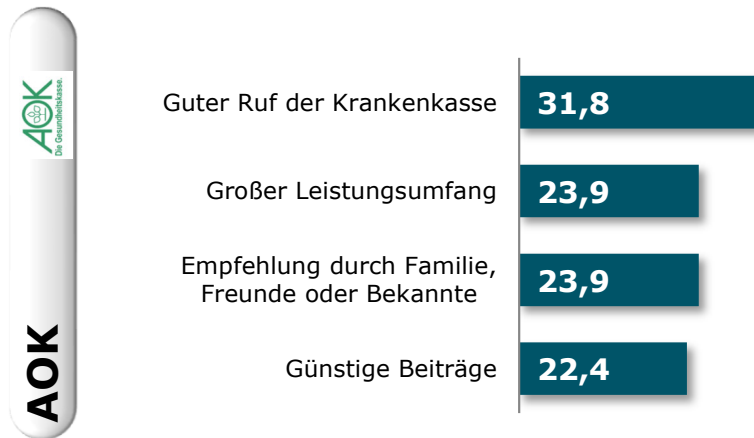
GKV-Versicherte



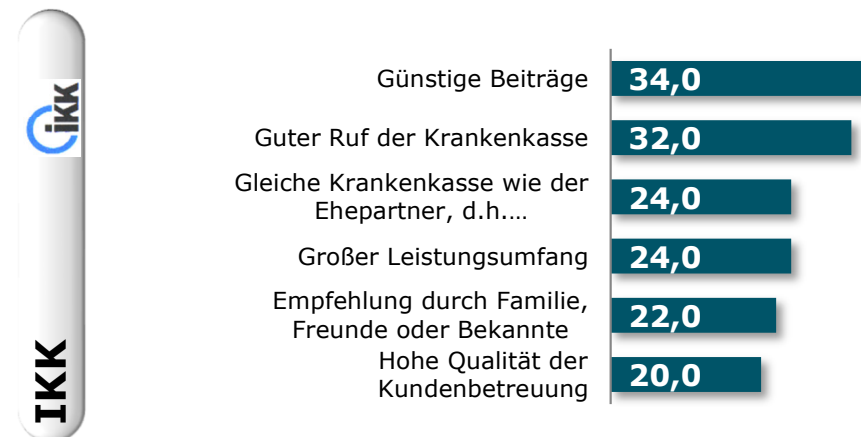
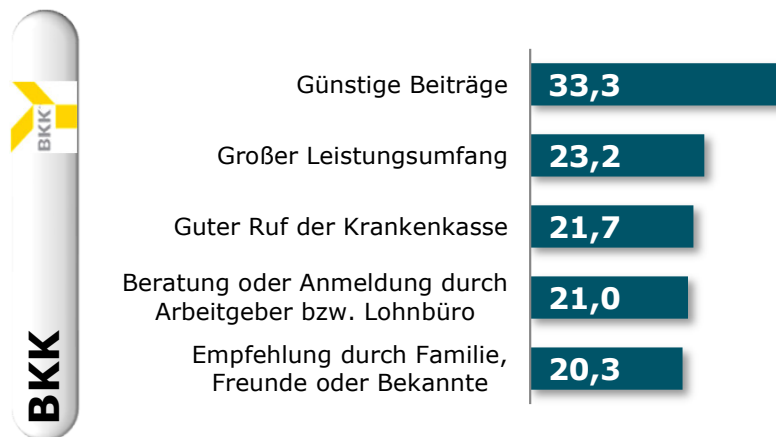
PKV-Versicherte



Ergebnis M+M Versichertenbarometer 2022
Benchmarking nach ausgewählten Krankenkassen:
Was waren die ausschlaggebenden Hauptgründe für die Wahl der jetzigen Krankenkasse / -versicherung? (Angaben in %) [1/2]



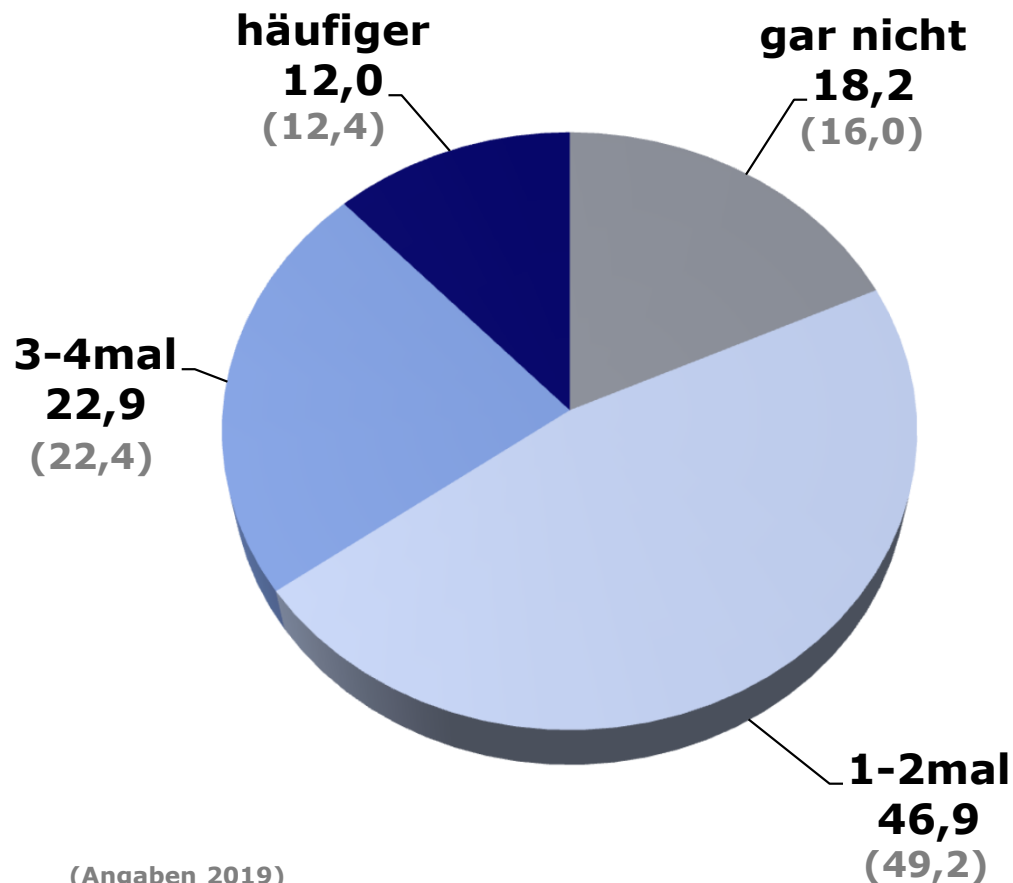
Ergebnis M+M Versichertenbarometer 2022
Benchmarking nach ausgewählten Krankenkassen:
Was waren die ausschlaggebenden Hauptgründe für die Wahl der jetzigen Krankenkasse / -versicherung? (Angaben in %) [2/2]



Wie häufig haben die Befragten in den letzten 12 Monaten mit ihrer Krankenkasse / -versicherung Kontakt aufgenommen? (A.3)

BKK Werra-Meissner

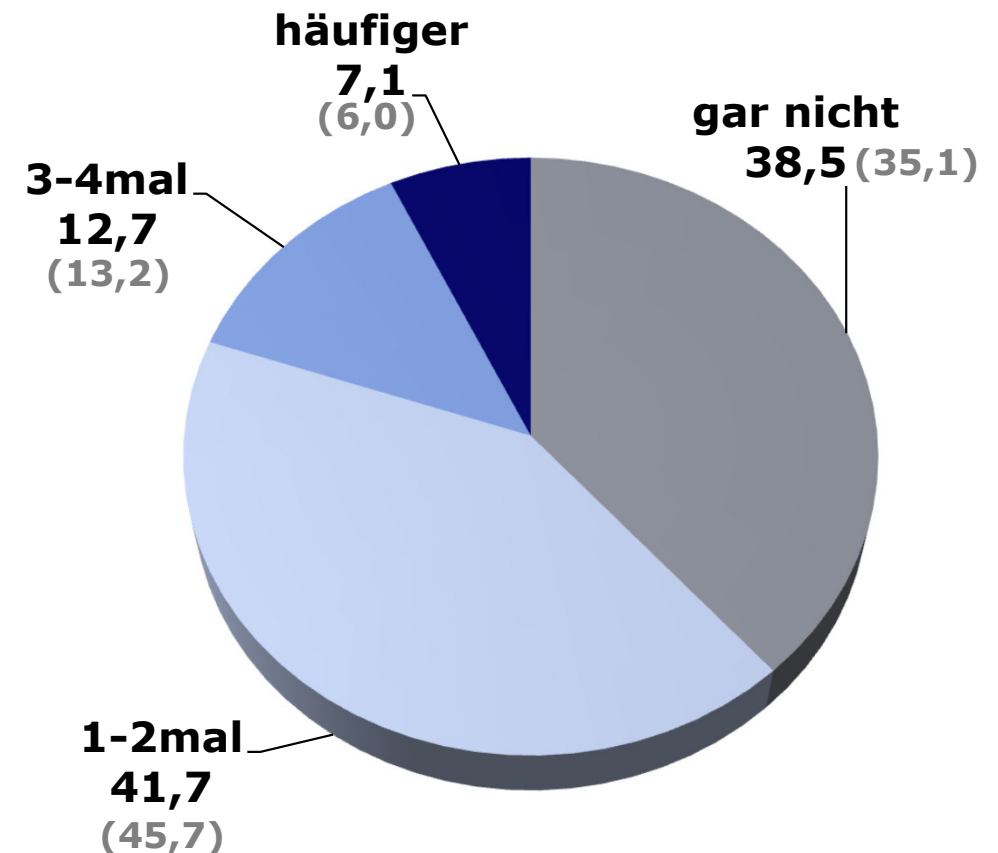
(Angaben in %)



(Angaben 2019)

M+M Versichertenbarometer

(Angaben in %)

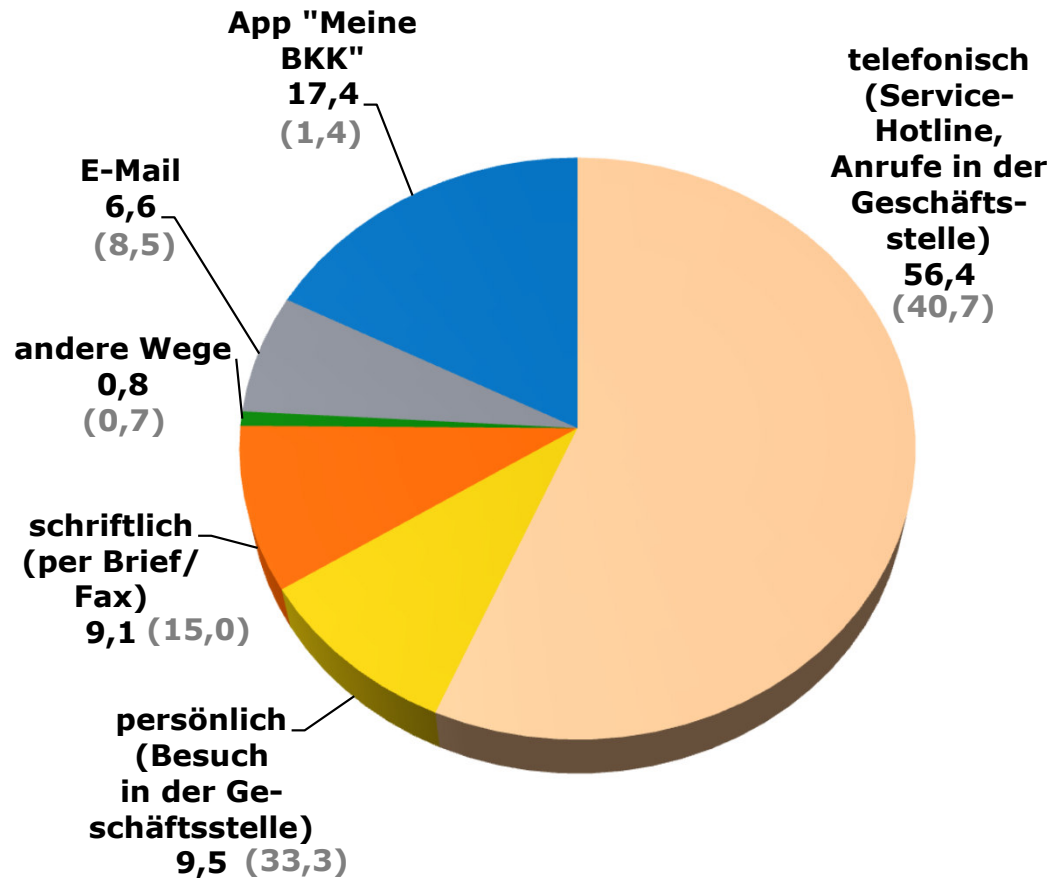


(Angaben 2021)

Über welche Wege haben die Befragten überwiegend Kontakt mit ihrer Krankenkasse / -versicherung? (A.4)

BKK Werra-Meissner

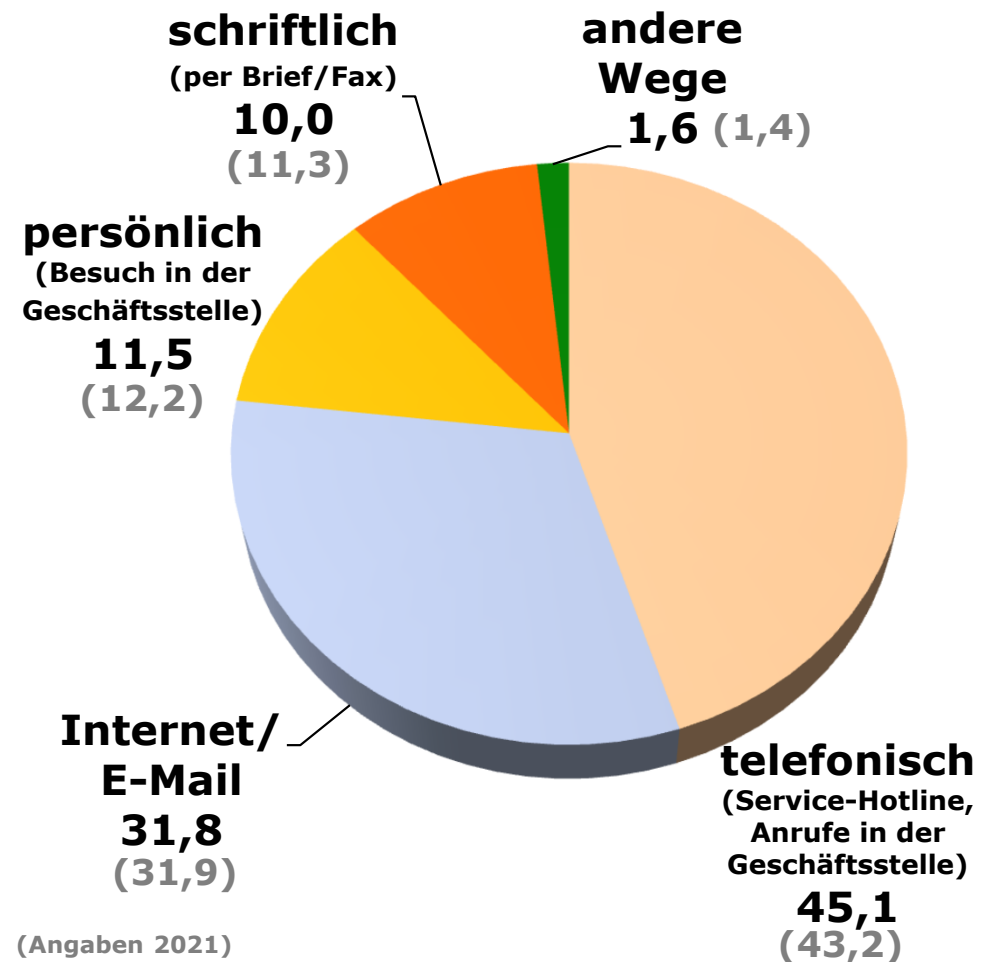
(Angaben in %)



(Angaben 2019)

M+M Versichertenbarometer

(Angaben in %)



(Angaben 2021)

**BKK Werra-Meissner –
Versichertenbefragung 2022**

KUNDEN-ZUFRIEDENHEIT UND -BINDUNG

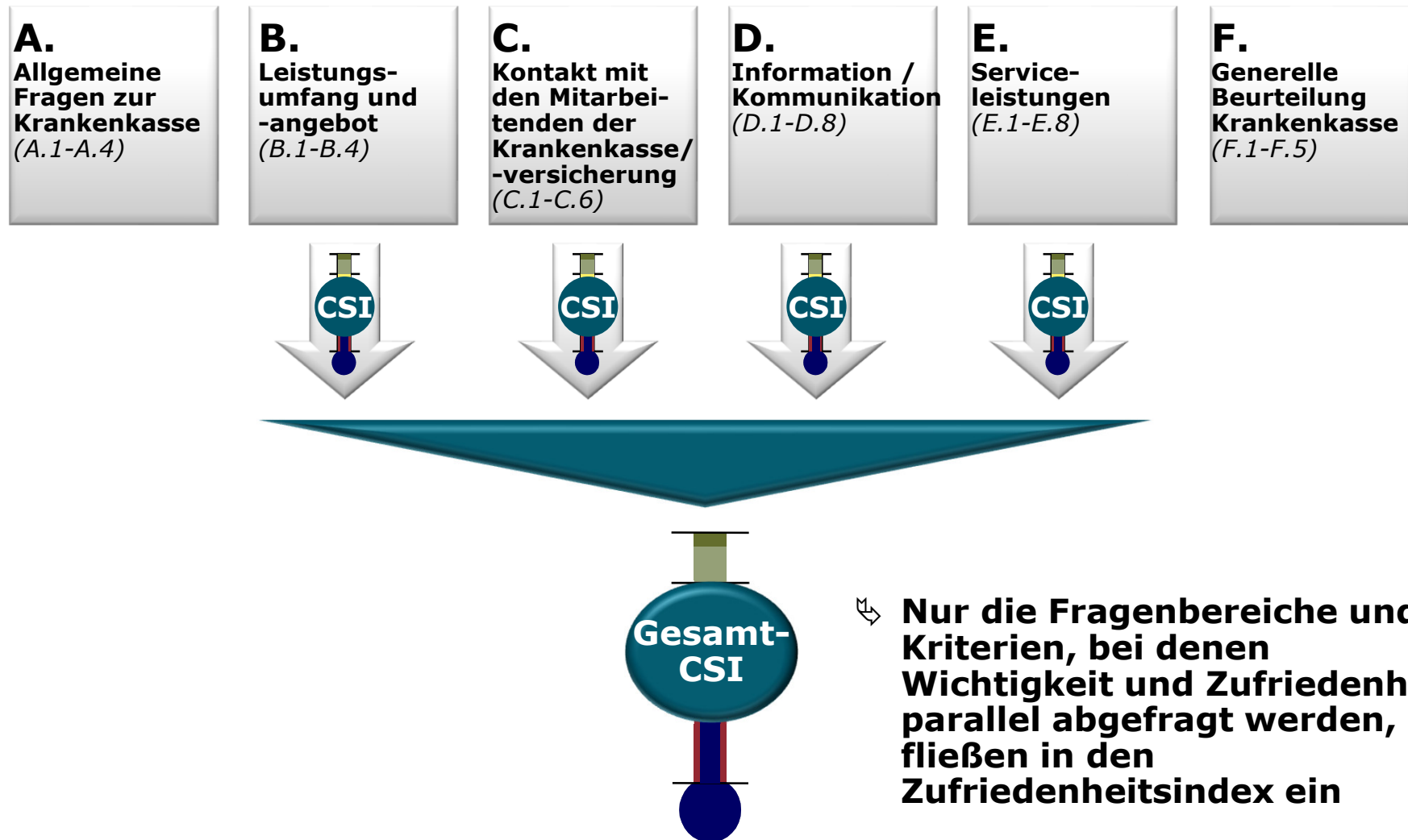
CSI®: Definition und Berechnung

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

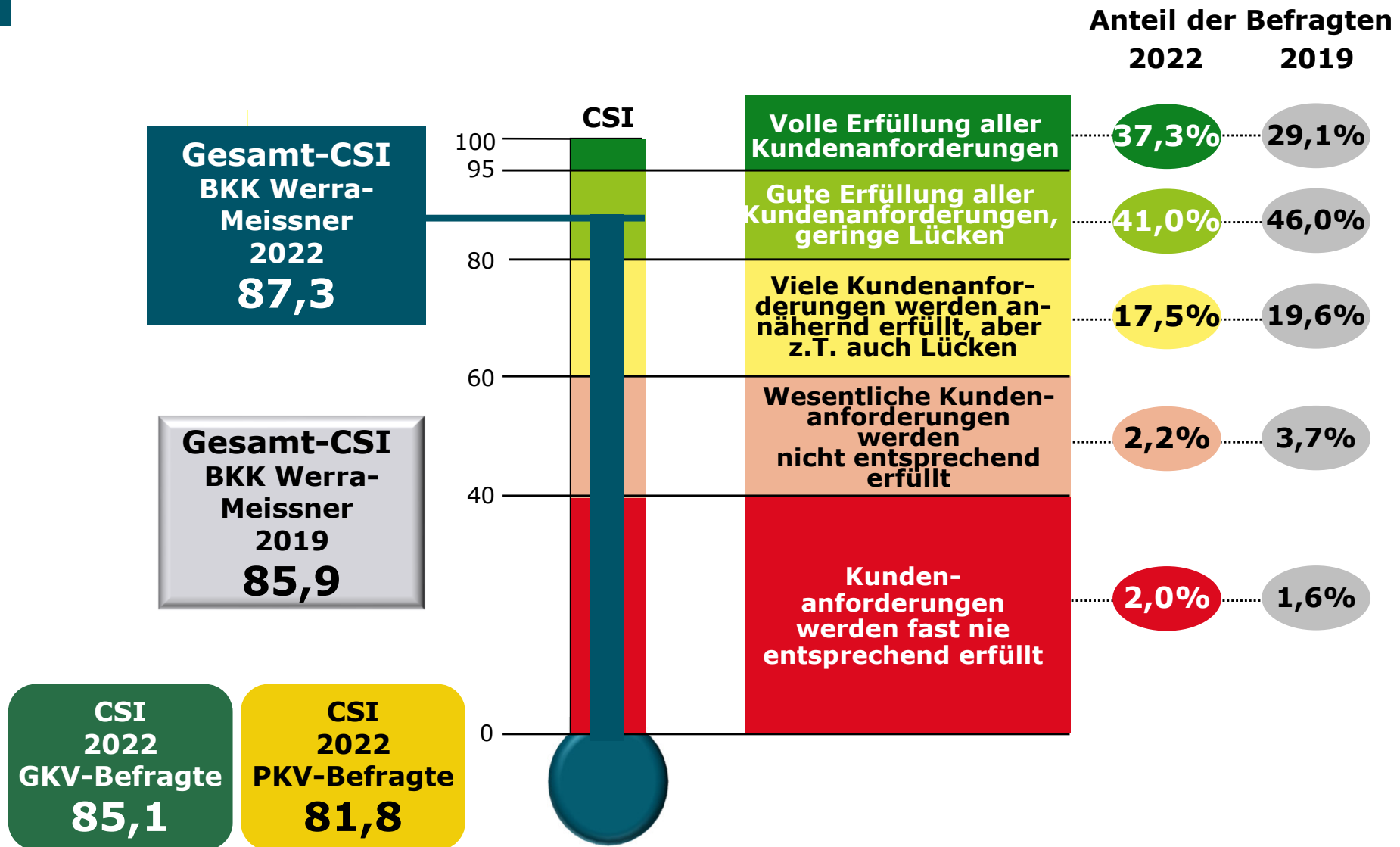
- **Der Customer Satisfaction Index (CSI®) gibt an, in welchem Grad die Wichtigkeit (=Anforderungen) durch die Zufriedenheit erfüllt wird**
- **Der CSI® wird auf Basis von Einzelurteilen ermittelt**
- **Untererfüllung bei einem Kriterium wird nicht durch Übererfüllung bei einem anderen Kriterium ausgeglichen**

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

Übersicht Fragenbereiche und Kriterien

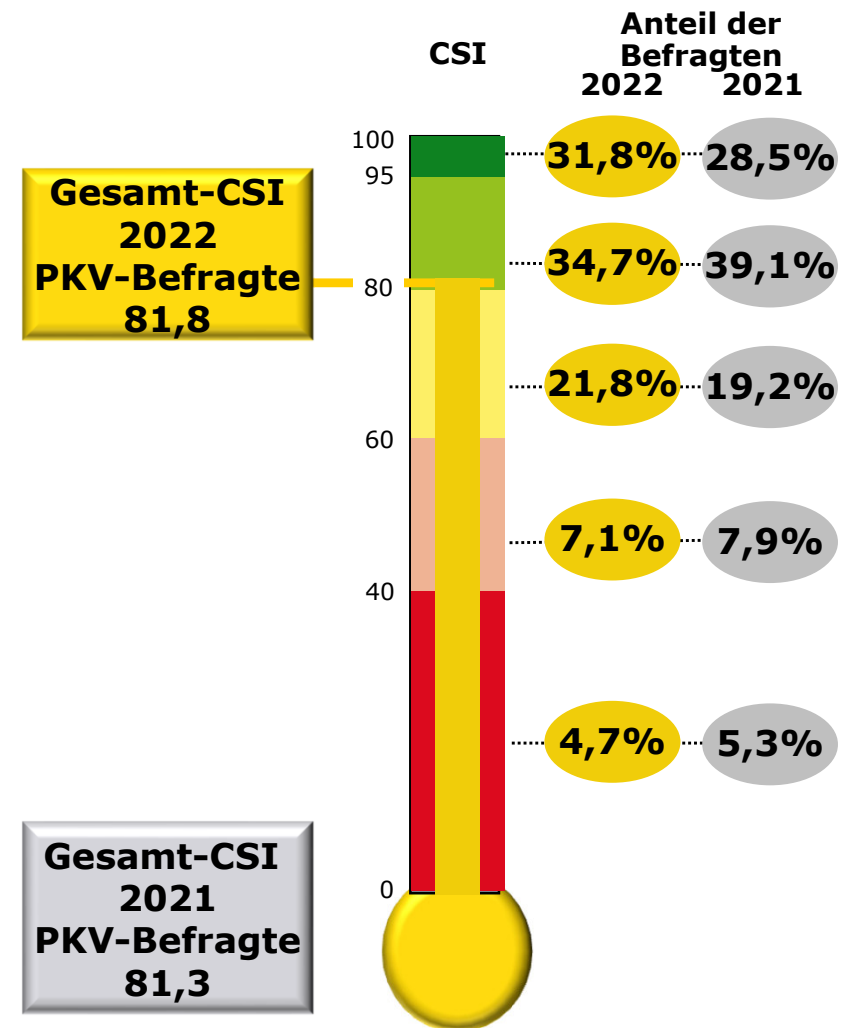
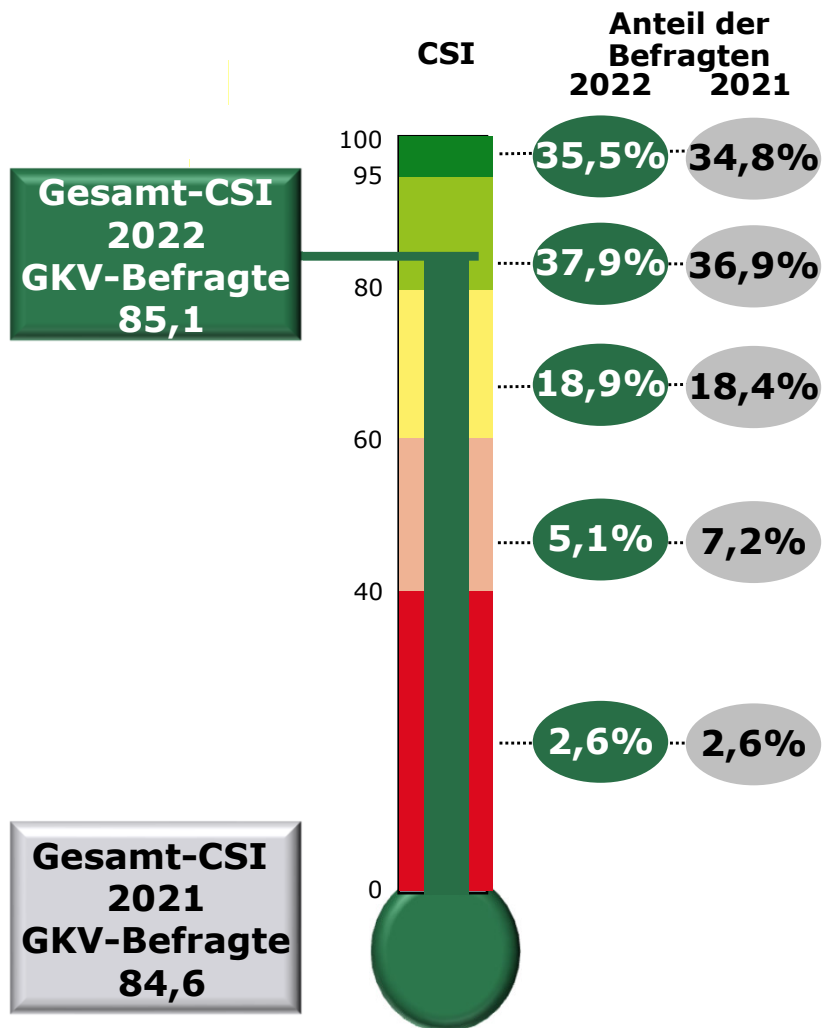


Gesamt-Kundenzufriedenheits-Index (M+M CSI®) und CSI-Verteilung 2022 und 2019



Rundungsdifferenz von 0,1%

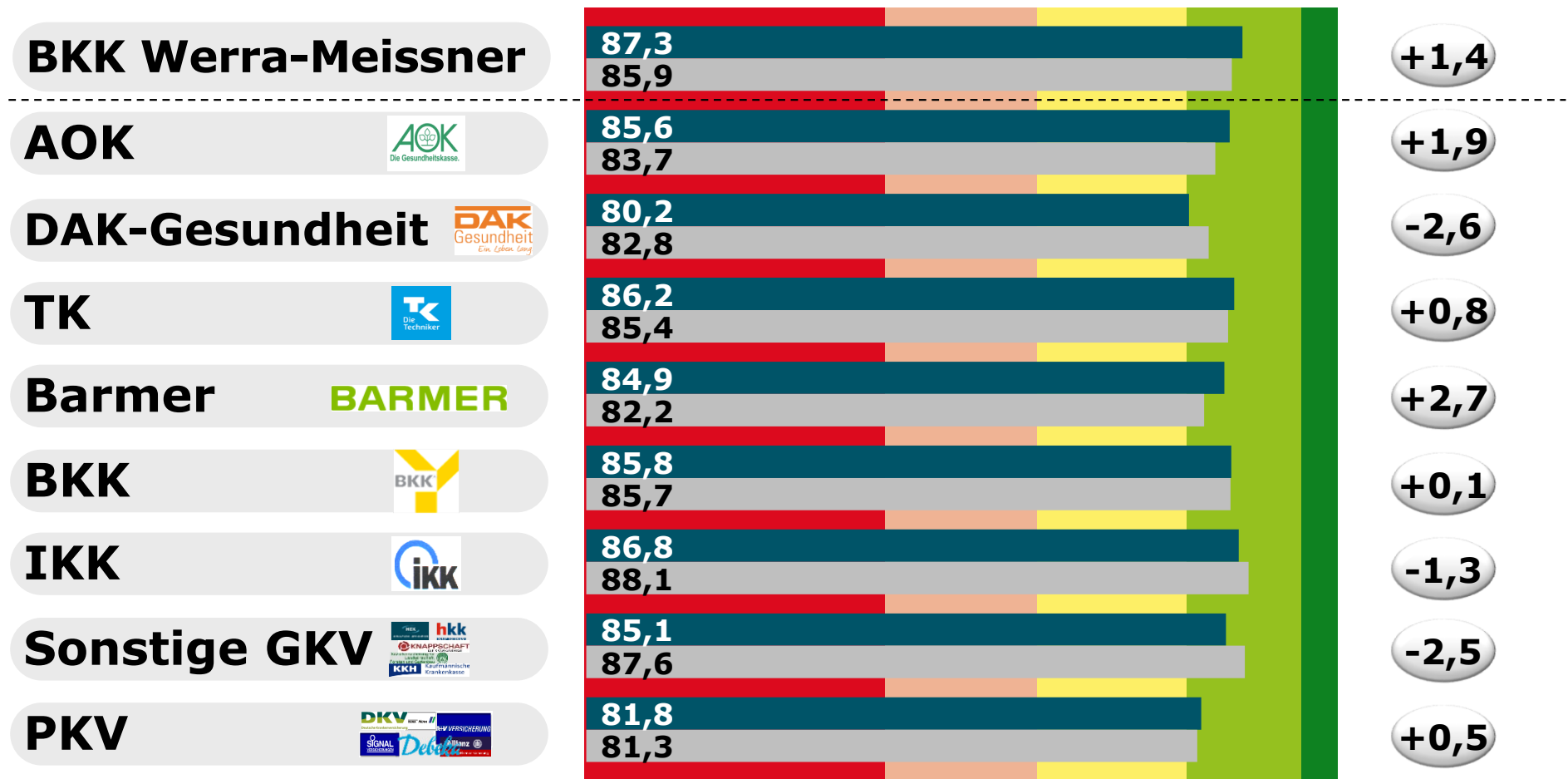
Gesamt-Kundenzufriedenheits-Index (M+M CSI®) und CSI-Verteilung 2022 und 2021 differenziert nach GKV- und PKV-Befragte



Rundungsdifferenz von 0,1%

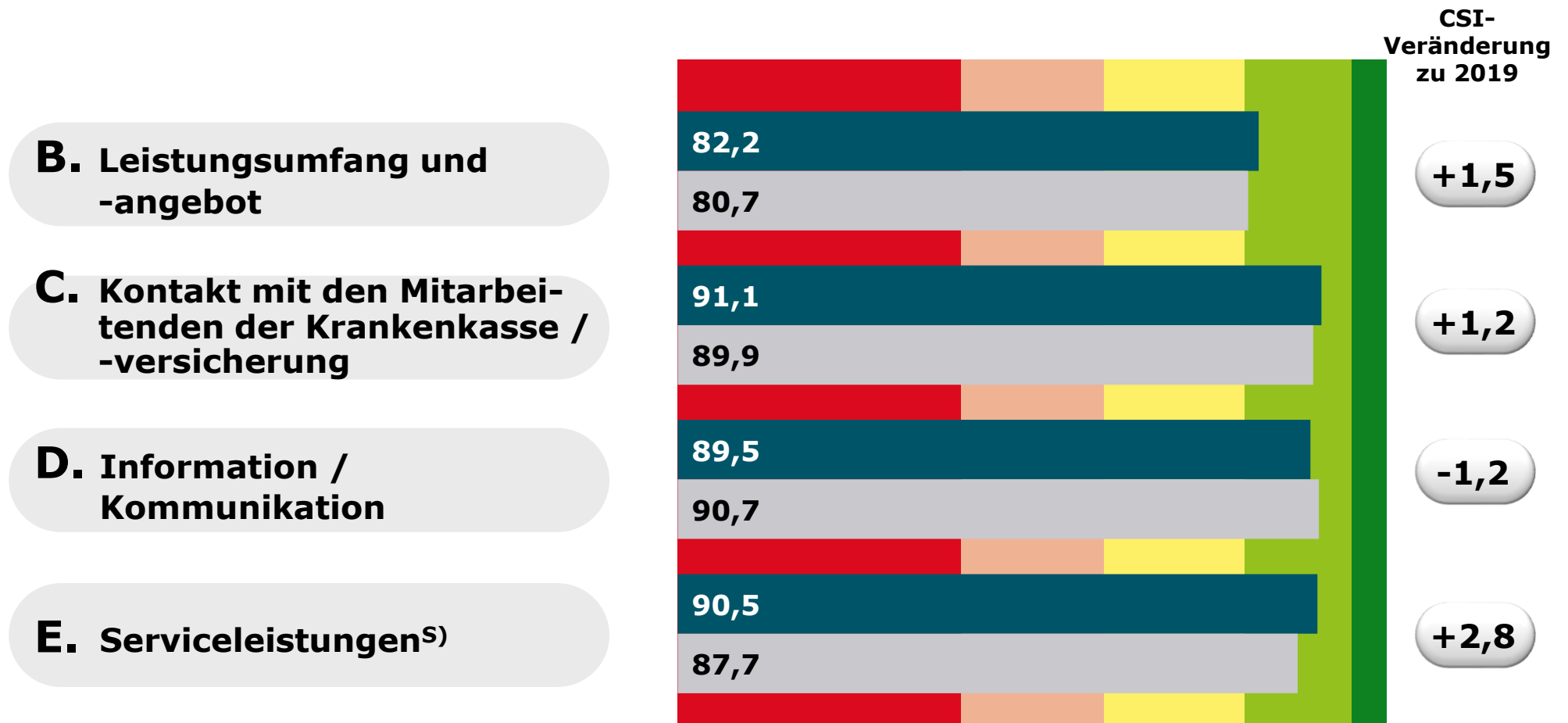
Kundenzufriedenheit (M+M CSI®) im Benchmarking

CSI-
Veränderung
zu 2019/2021



2022 2019/2021

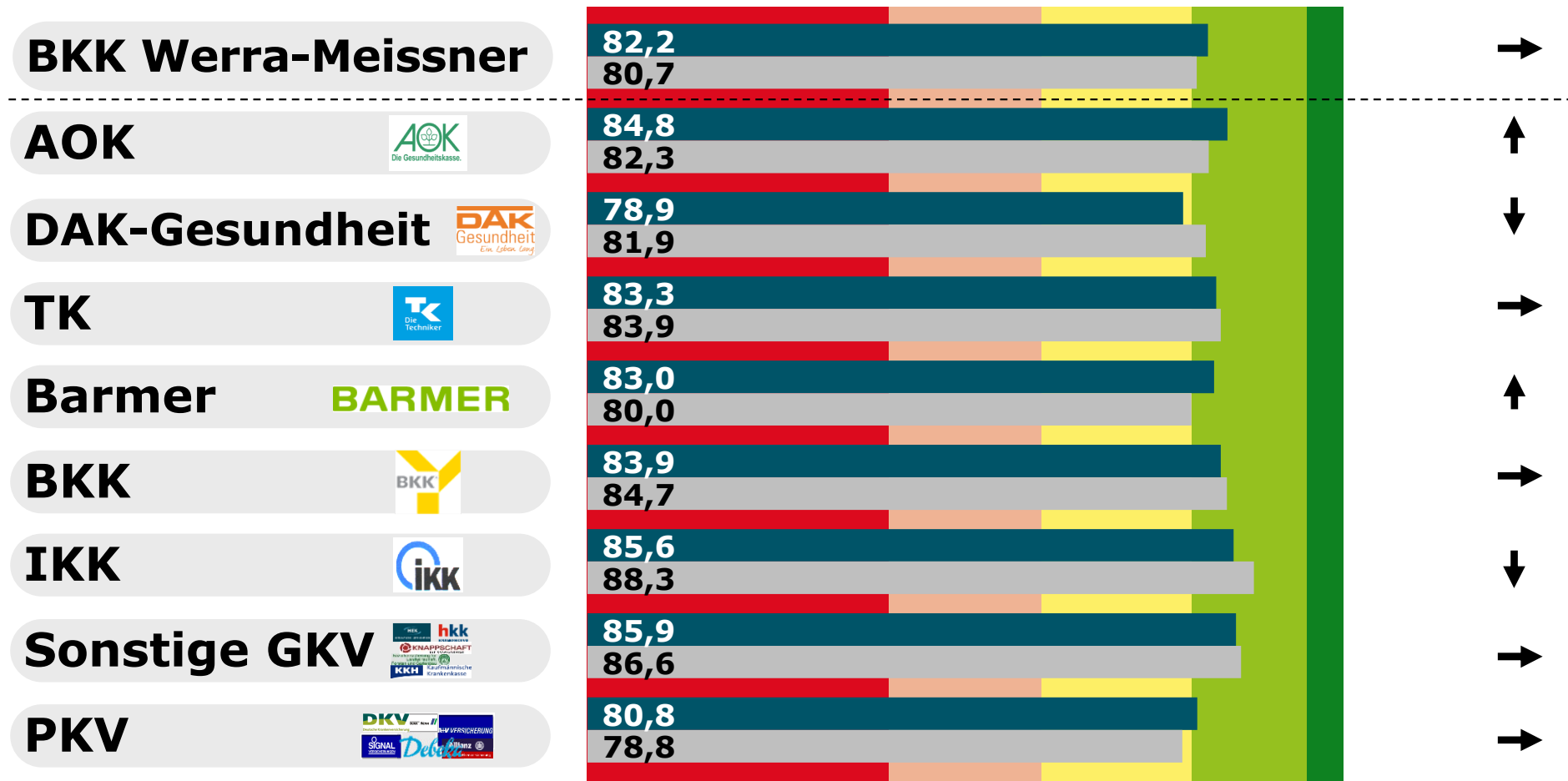
Kundenzufriedenheit-Index (M+M CSI®) nach Fragenbereichen



^{s)} Statistisch signifikante Abweichungen des Indexwertes der BKK Werra-Meissner 2019 / 2022

Fragenbereichs-CSI im Benchmarking Fragenbereich B. Leistungsumfang und -angebot

CSI-
Veränderung
zu 2019/2021

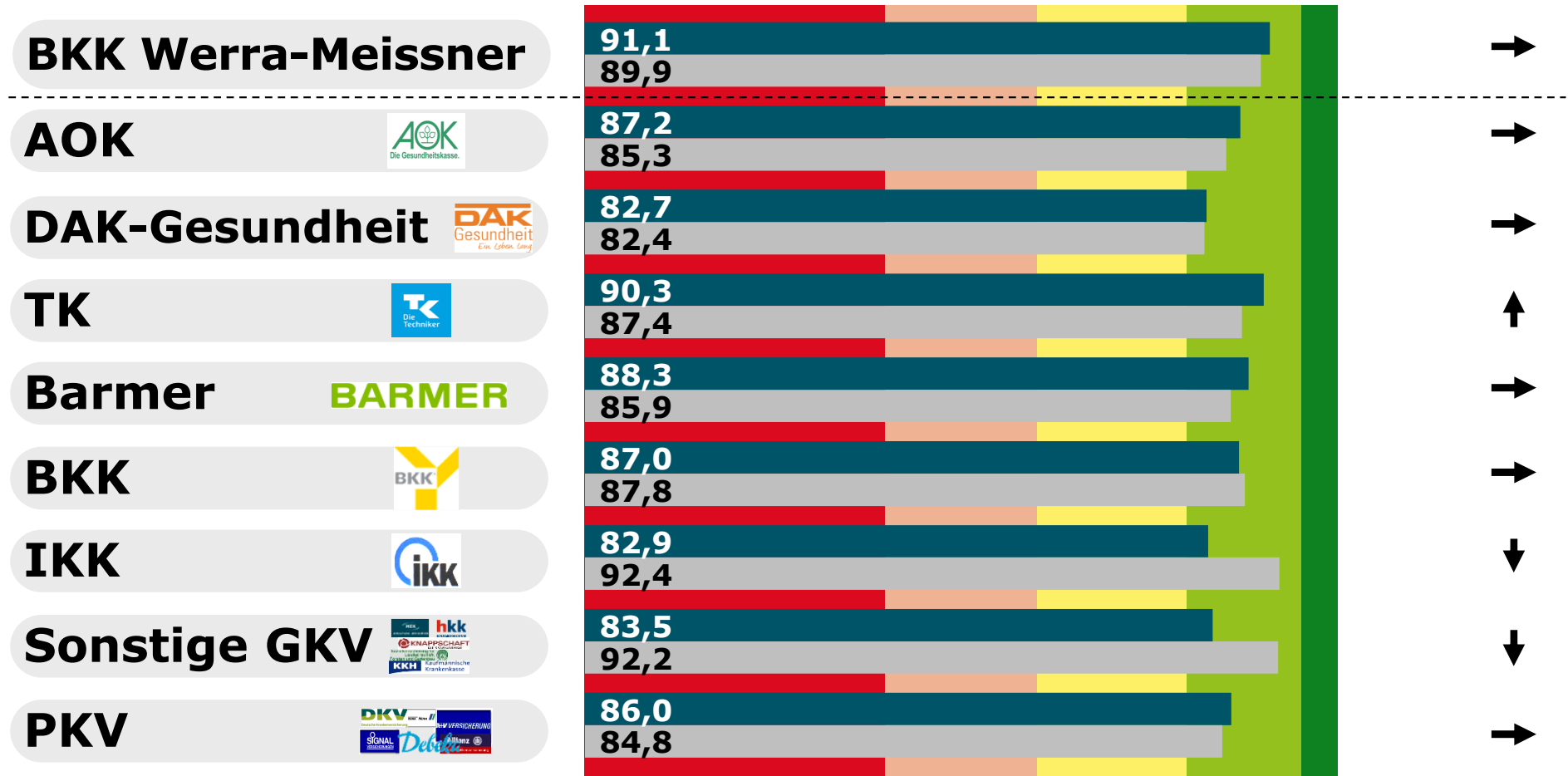


↑ Positive CSI-Veränderung (≥ + 2,5-Indexpunkte) → Keine/geringe CSI-Veränderung (+/- 2,4-Indexpunkte) ↓ Negative CSI-Veränderung (≤ - 2,5-Indexpunkte)

2022 **2019/2021**

Fragenbereichs-CSI im Benchmarking Fragenbereich C. Kontakt mit den Mitarbeitenden der Krankenkasse / -versicherung

CSI-
Veränderung
zu 2019/2021

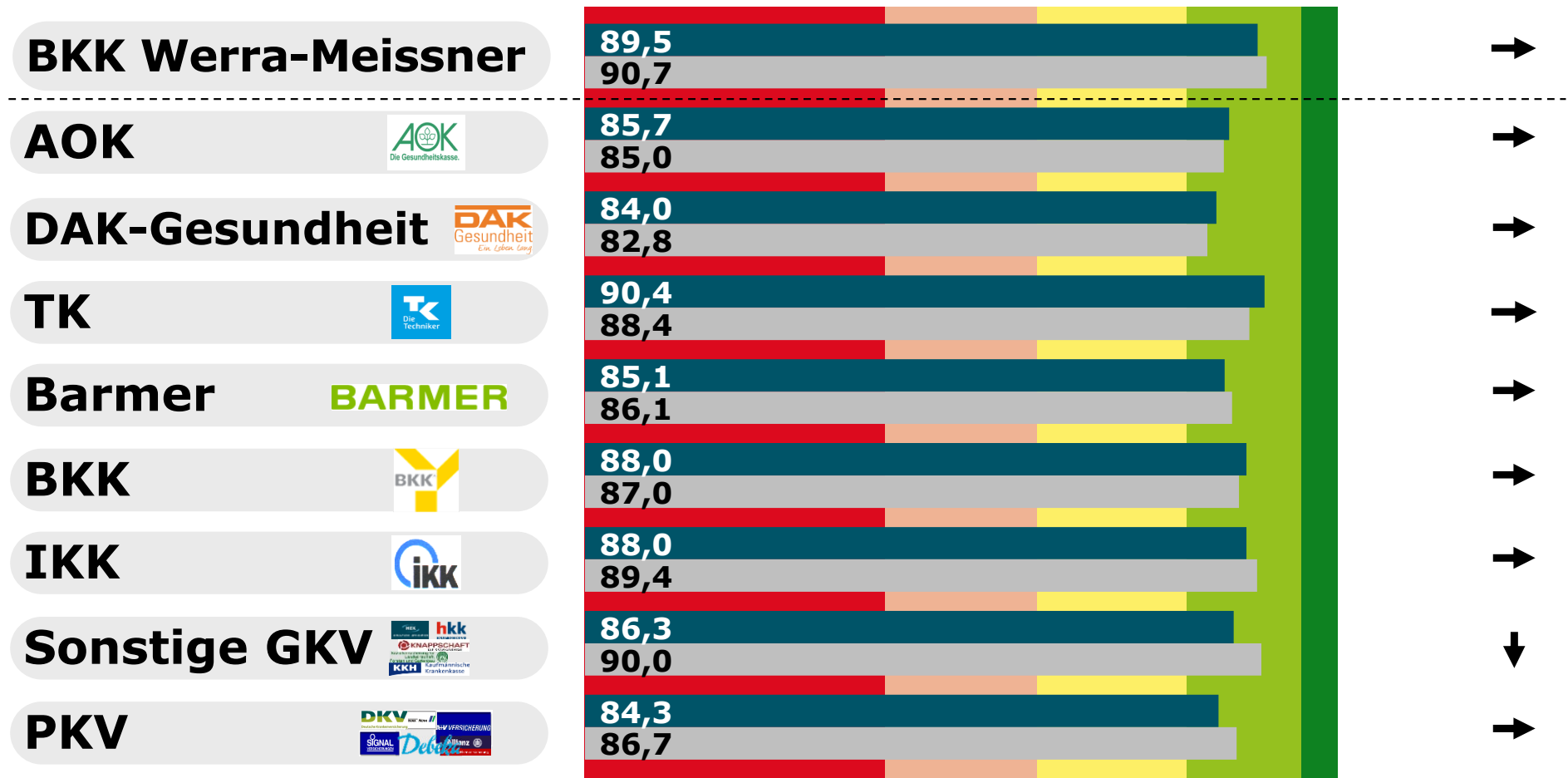


↑ Positive CSI-Veränderung (≥ + 2,5-Indexpunkte) → Keine/geringe CSI-Veränderung (+/- 2,4-Indexpunkte) ↓ Negative CSI-Veränderung (≤ - 2,5-Indexpunkte)

2022 **2019/2021**

Fragenbereichs-CSI im Benchmarking Fragenbereich D. Information / Kommunikation

CSI-
Veränderung
zu 2019/2021



▲ Positive CSI-Veränderung (≥ + 2,5-Indexpunkte)

▬ Keine/geringe CSI-Veränderung (+/- 2,4-Indexpunkte)

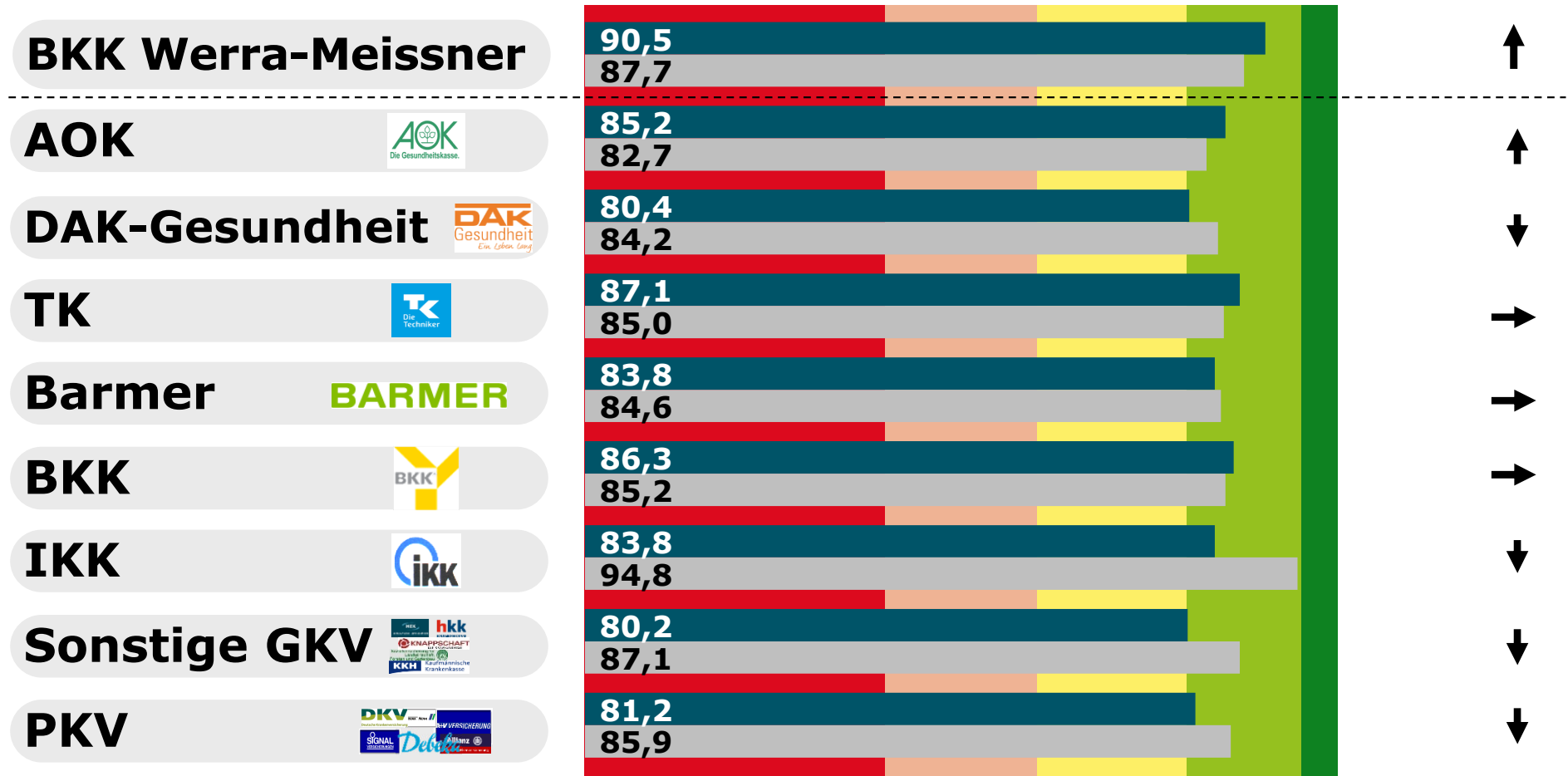
▼ Negative CSI-Veränderung (≤ - 2,5-Indexpunkte)

2022 **2019/2021**

Fragenbereichs-CSI im Benchmarking

Fragenbereich E. Serviceleistungen der Krankenkasse / -versicherung

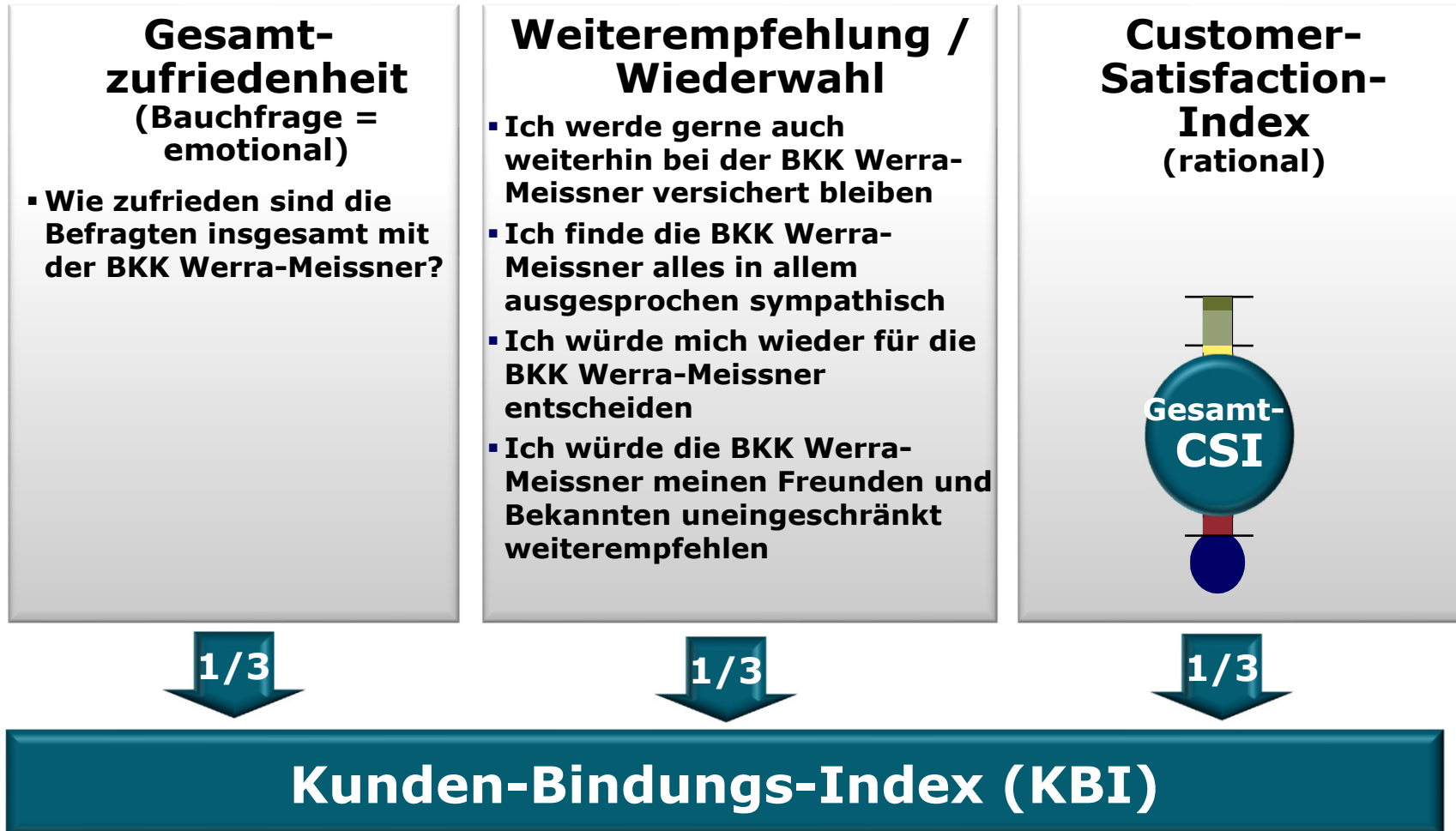
CSI-
Veränderung
zu 2019/2021



↑ Positive CSI-Veränderung (≥ + 2,5-Indexpunkte) → Keine/geringe CSI-Veränderung (+/- 2,4-Indexpunkte) ↓ Negative CSI-Veränderung (≤ - 2,5-Indexpunkte)

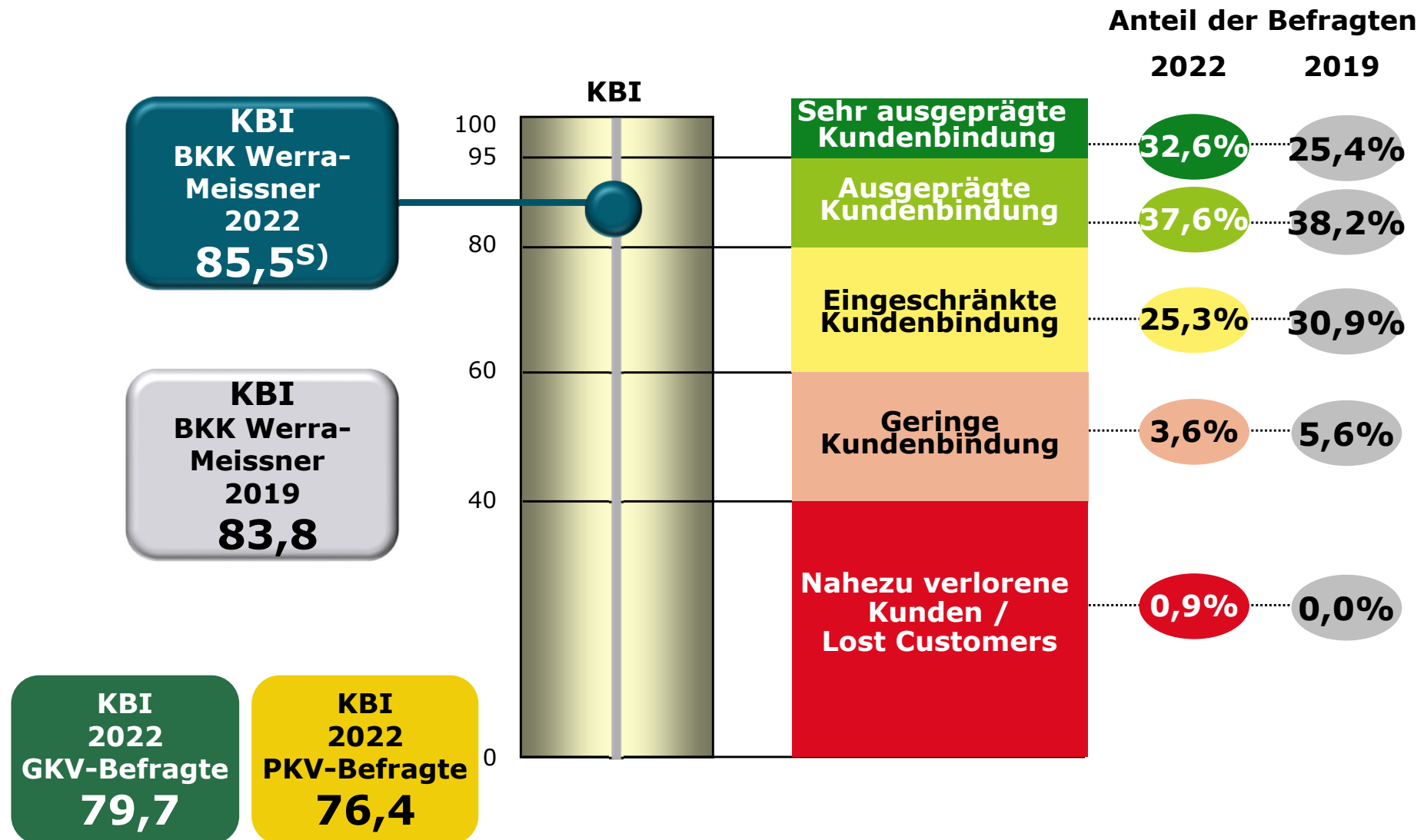
2022 2019/2021

Ermittlung der Kundenbindung



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

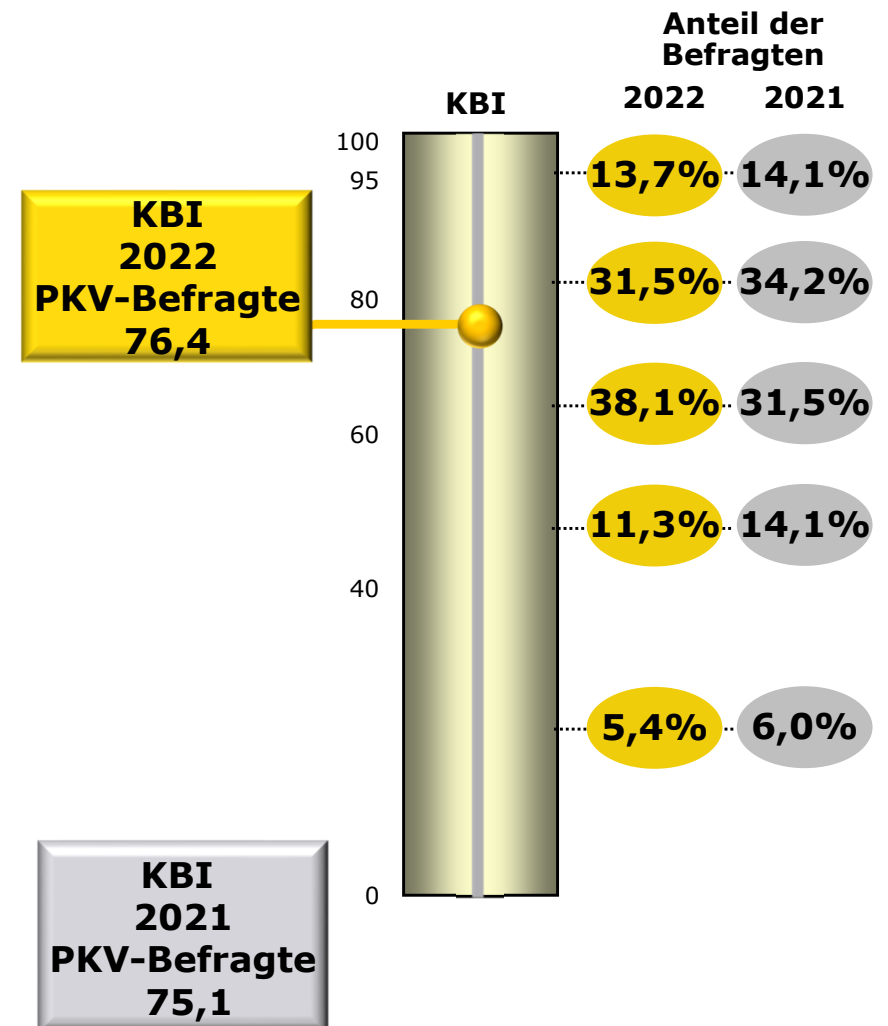
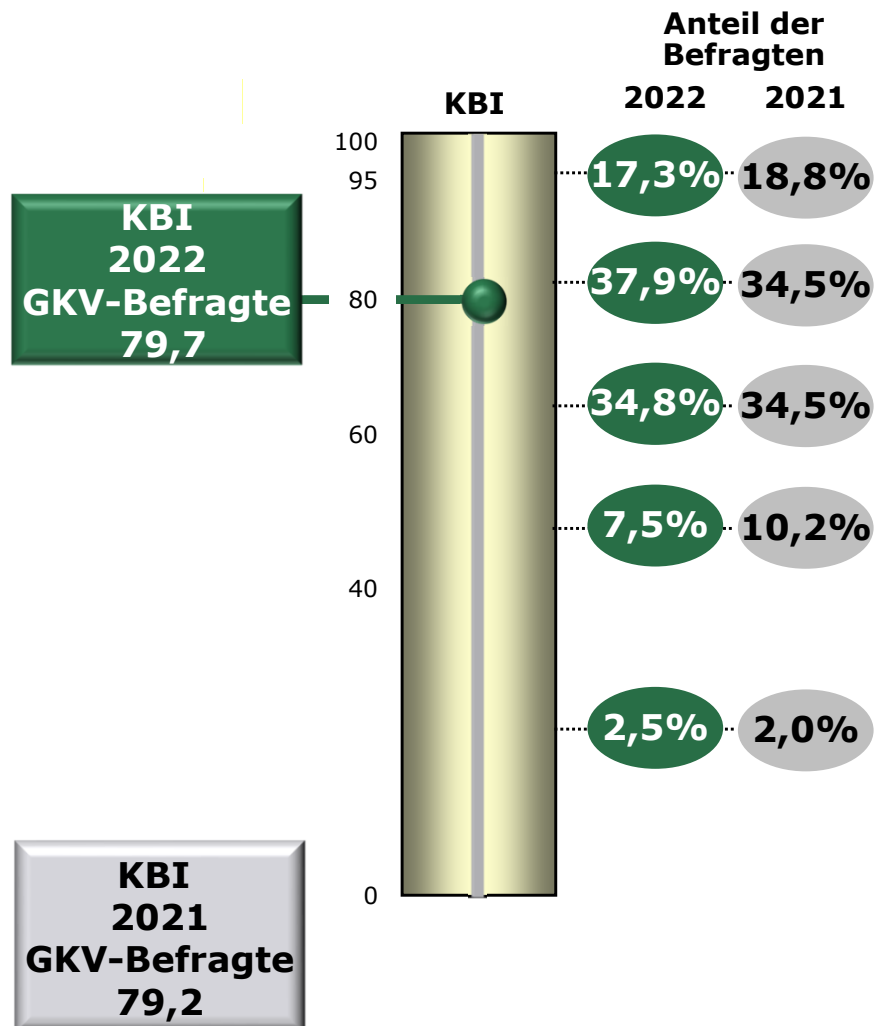
Kunden-Bindungs-Index (M+M KBI®) und KBI-Verteilung 2022 und 2019



^{s)} Statistisch signifikante Abweichungen des Kundenbindungs-Indexes der BKK Werra-Meissner 2019 / 2022

Rundungsdifferenz von 0,1%

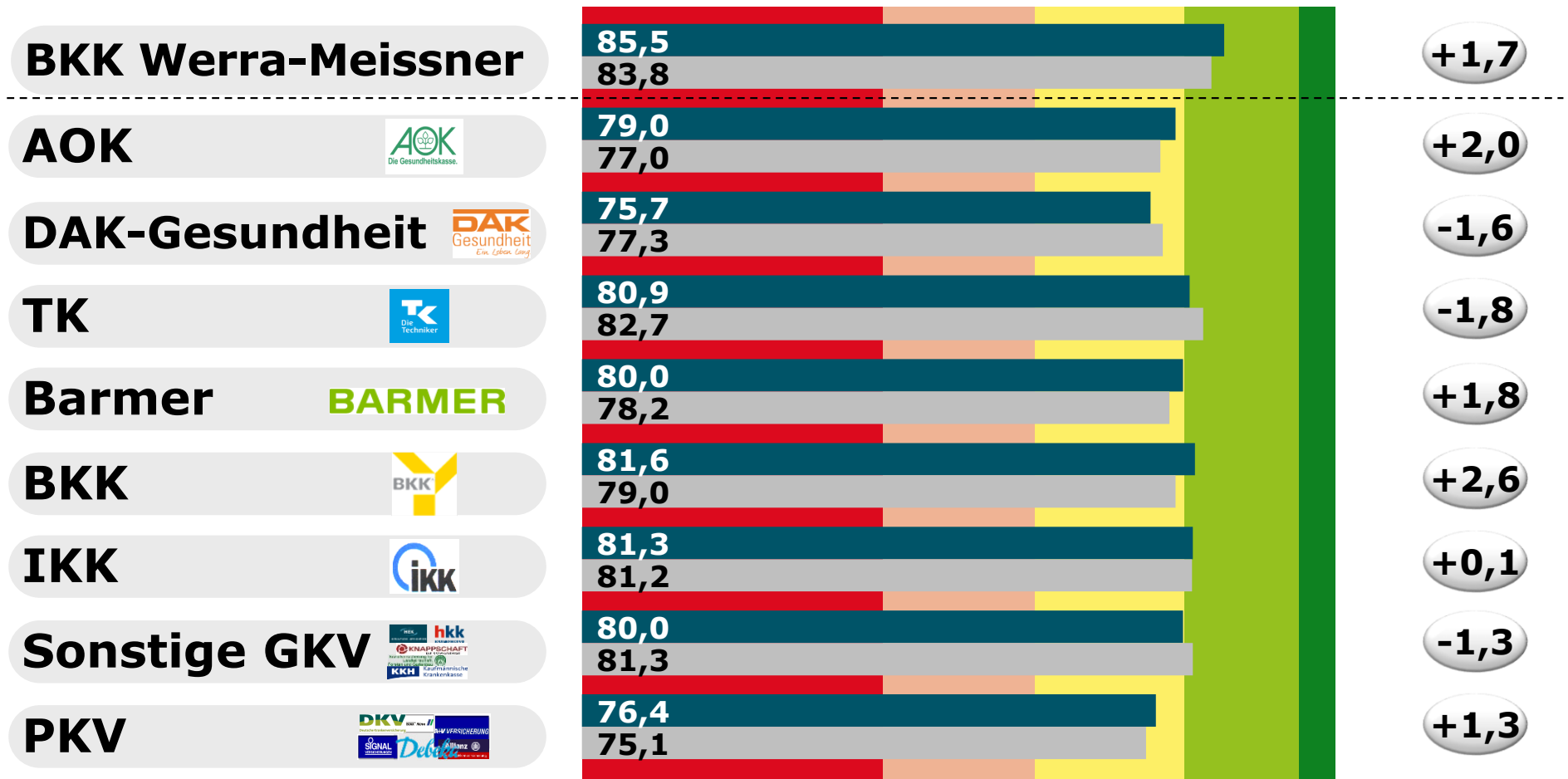
Kunden-Bindungs-Index (M+M KBI®) und KBI-Verteilung 2022 und 2021 differenziert nach GKV- und PKV-Befragte



Rundungsdifferenz von 0,1%

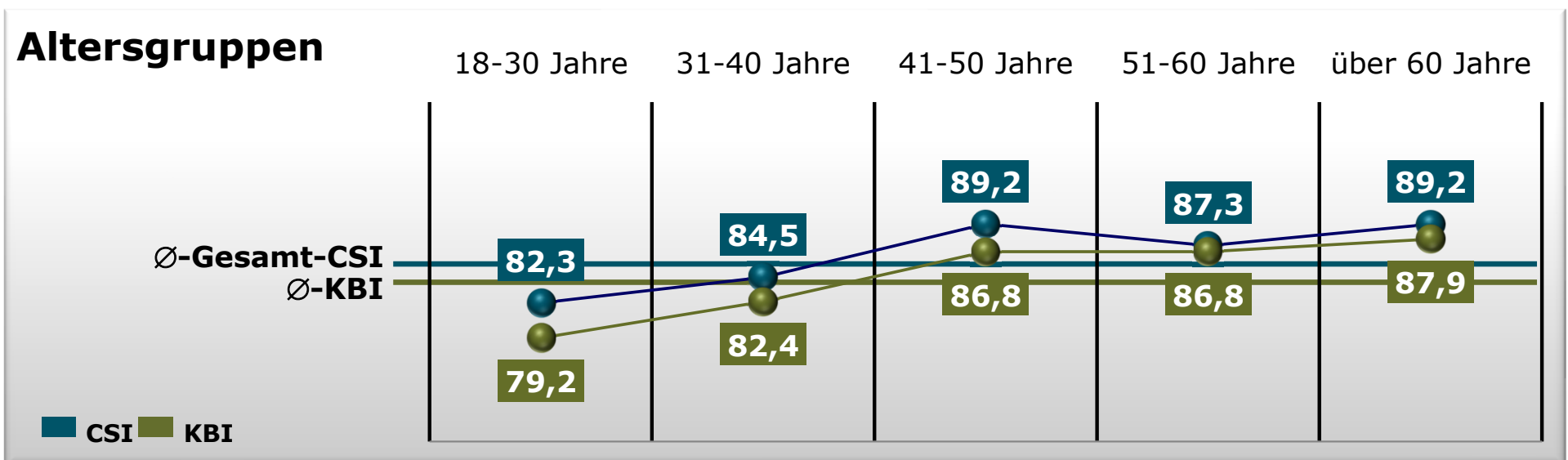
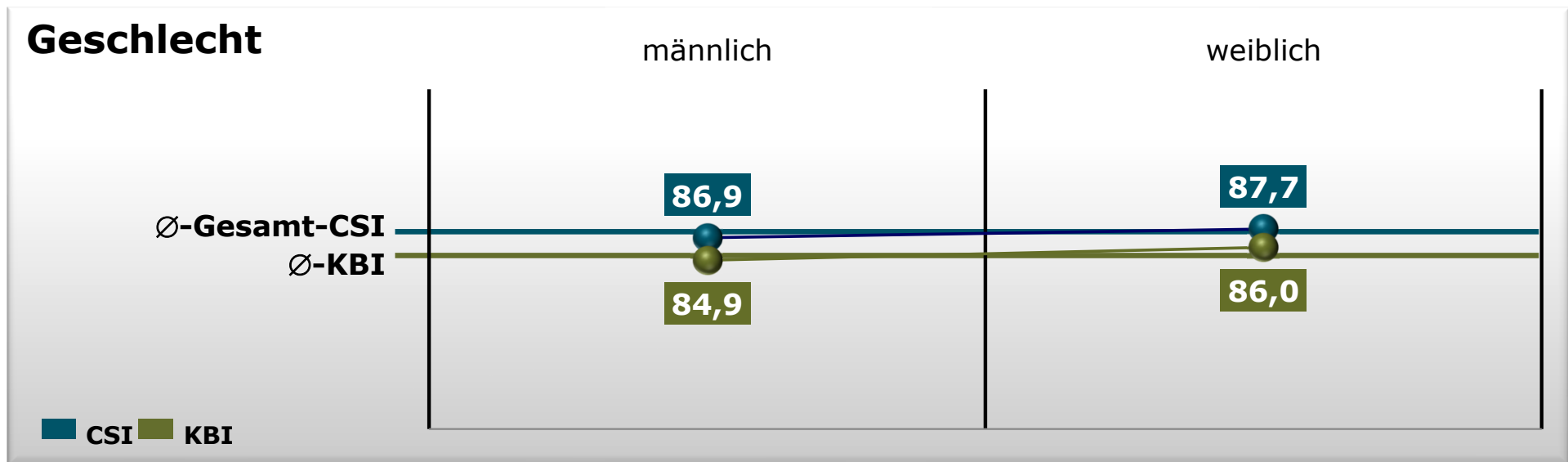
Kundenbindung (M+M KBI®) im Benchmarking

KBI-
Veränderung
zu 2020/2021

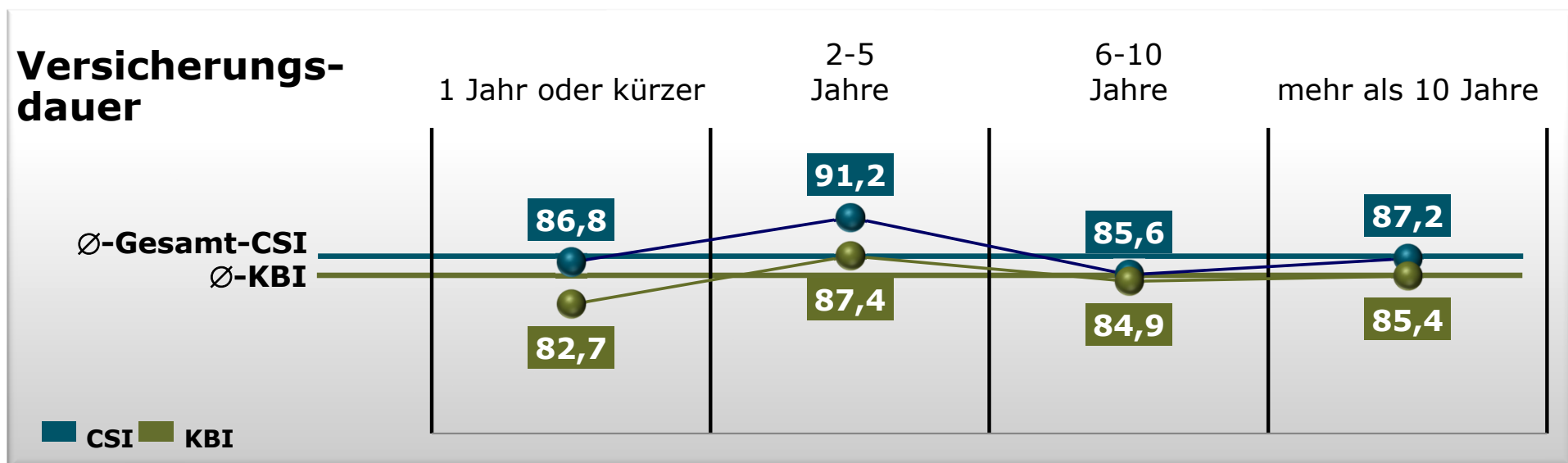
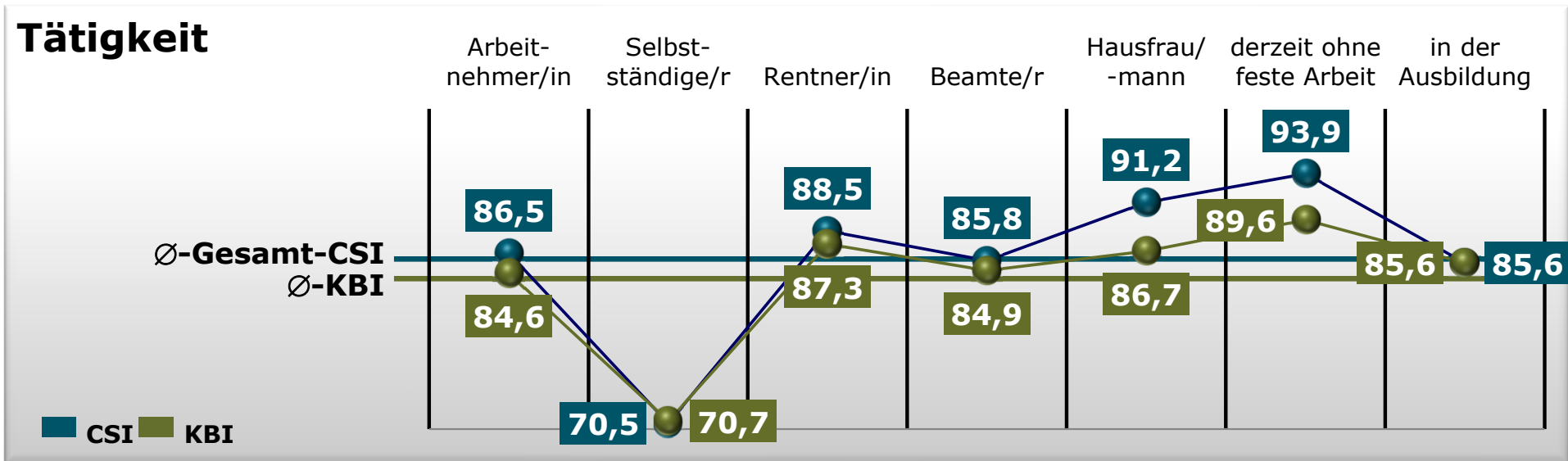


2022 | 2019/2021

Kundenzufriedenheit und -bindung (M+M CSI®/M+M KBI®) nach demografischen Kundengruppen [1/2]



Kundenzufriedenheit und -bindung (M+M CSI®/M+M KBI®) nach demografischen Kundengruppen [2/2]



**BKK Werra-Meissner –
Versichertenbefragung 2022**

STÄRKEN-SCHWÄCHEN- ANALYSE

Welche Kriterien sind für die Befragten **am wichtigsten?**

	Mw*
1. Einfache telefonische Erreichbarkeit (D.3)	92
1. Zuverlässigkeit von Zusagen und Informationen (E.4)	92
3. Kompetente, fachlich qualifizierte Mitarbeitende (C.3)	91
3. Schnelle und unbürokratische Bearbeitung der Anliegen / Leistungsanträge (E.2)	91
5. Freundlichkeit / Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner (C.1)	90
5. Qualität der Beratung (E.1)	90
5. Schnelle und pünktliche Auszahlungen von Geldleistungen (E.3)	90

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

Mit welchen Kriterien sind die Befragten am zufriedensten?

	Mw*
1. Freundlichkeit / Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner (C.1)	88
2. Schnelle und pünktliche Auszahlungen von Geldleistungen (E.3)	87
3. Engagement der Ansprechpartner (C.2)	85
3. Kompetente, fachlich qualifizierte Mitarbeitende (C.3)	85
3. Einfache telefonische Erreichbarkeit (D.3)	85

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

Mit welchen Kriterien sind die Befragten am wenigsten zufrieden?

	Mw*
1. Schnelle und kompetente Bearbeitung von Beschwerden / Kritik (E.7)	53
2. Offenheit und Aufnahmebereitschaft bei der Entgegennahme von Beschwerden / Kritik (E.6)	54
3. Angebot an Informationsbroschüren und Faltpblättern (D.6)	70
4. Angebote zur Gesundheitsförderung (B.3)	71
4. Informationen im Internet (Internetauftritt und -service) (D.7)	71

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

Stärken-Schwächen-Analyse

Lese- und Interpretationshilfe [1/2]

Die Delta-Berechnung geht ins Detail und zeigt, wie weit Anforderung/ Anspruch (=angegebene / verbale Wichtigkeit) und Wirklichkeit (=angegebene / verbale Zufriedenheit) auseinander liegen

Stärken

= Kundenanforderungen werden im Wesentlichen erfüllt oder übertroffen (Stärken)

Die Zufriedenheit der Versicherten entspricht (bis -5%-Punkte) oder übertrifft die Wichtigkeit für die Versicherten



= Kundenanforderungen werden annähernd erfüllt

Schwächen

= Ansatzpunkte für Verbesserungen

Die Differenz zwischen der Zufriedenheit und der Wichtigkeit beträgt gleich oder mehr als -12%-Punkte (absolut)

74 / 70 = Mittelwert für die Wichtigkeit / Zufriedenheit bzw. Zustimmung

- 4



Delta zwischen dem Mittelwert der Zufriedenheit bzw. Zustimmung und dem Mittelwert der Wichtigkeit

- Die Deltaberechnung macht eine Aussage über die absolute Größe der Abweichung zwischen Wichtigkeit (=Anforderungsniveau) und Zufriedenheit (=Erfüllungsniveau)
- Die Kenntnis der Wichtigkeit klärt die Höhe des Anforderungsniveaus

Lese- und Interpretationshilfe [2/2]

Die Delta-Berechnung geht ins Detail und zeigt, wie weit Anforderung/ Anspruch (=angegebene / verbale Wichtigkeit) und Wirklichkeit (=angegebene / verbale Zufriedenheit) auseinander liegen

Trend Mittelwerts-Differenz:

Veränderung der Mw-Differenz 2022 zur Mw-Differenz 2019/2021



= Positive Veränderung



= Keine Veränderung



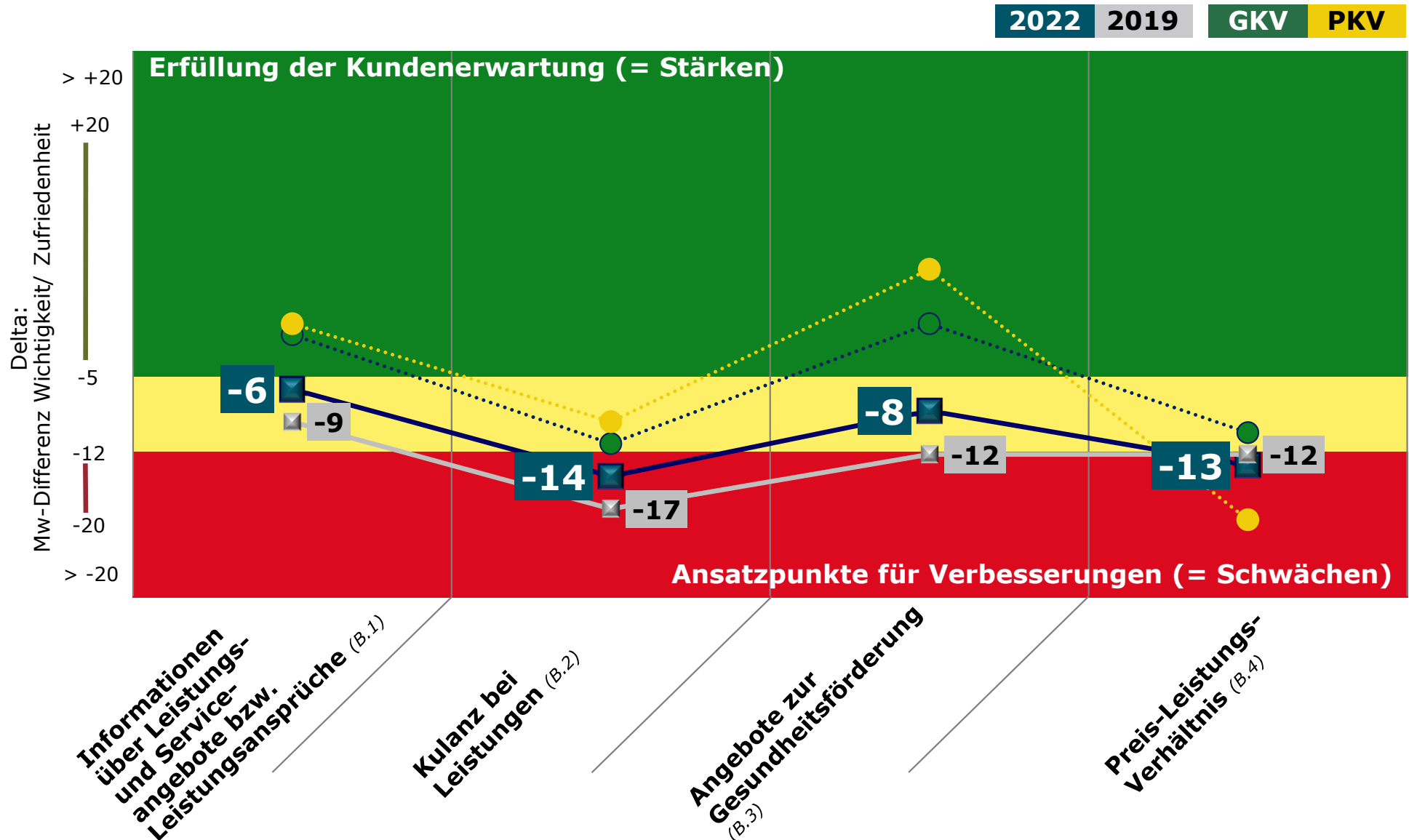
= Negative Veränderung

Leistungsumfang und -angebot der Krankenkasse

(Fragenbereich B)






Stärken-Schwächen-Profil 2022 und 2019

Fragenbereich B. Leistungsumfang und -angebot



Stärken-Schwächen-Analyse

Stärken und Schwächen 2022 und 2021/2019 im Detail Fragenbereich B. Leistungsumfang und -angebot [1/2]

					
Informationen über Leistungs- und Serviceangebote bzw. Leistungsansprüche (B.1)	-6 ↑ 80 / 74	+/-0 → 73 / 73	-1 ↑ 71 / 70	+1 ↑ 74 / 75	-3 ↓ 78 / 75
Kulanz bei Leistungen (B.2)	-14 ↑ 88 / 74	-11 → 81 / 70	-14 ↓ 80 / 66	-12 ↓ 82 / 70	-14 ↑ 85 / 71
Angebote zur Gesundheitsförderung (B.3)	-8 ↑ 79 / 71	+/-0 ↓ 71 / 71	+1 ↑ 66 / 67	-1 ↓ 71 / 70	-4 ↓ 74 / 70
Preis-Leistungs-Verhältnis (B.4)	-13 ↓ 86 / 73	-10 ↓ 81 / 71	-14 ↓ 80 / 66	-10 ↑ 83 / 73	-9 ↑ 80 / 71

Stärken Kundenanforderungen werden im Wesentlichen erfüllt oder übertroffen
Kundenanforderungen werden weitgehend erfüllt






Schwächen Ansatzpunkte für Verbesserungen

74 / 70 = Mittelwert für die Wichtigkeit / Zufriedenheit

↑ Positive Veränderung
→ Keine Veränderung
↓ Negative Veränderung

Stärken-Schwächen-Analyse

Stärken und Schwächen 2022 und 2021/2019 im Detail Fragenbereich B. Leistungsumfang und -angebot [2/2]

					
Informationen über Leistungs- und Serviceangebote bzw. Leistungsansprüche (B.1)	-6 80 / 74	-4 78 / 74	+6 74 / 80	-1 76 / 75	+/-0 73 / 73
Kulanz bei Leistungen (B.2)	-14 88 / 74	-9 82 / 73	-5 84 / 79	-14 85 / 71	-9 77 / 68
Angebote zur Gesundheitsförderung (B.3)	-8 79 / 71	-2 73 / 71	+6 70 / 76	+6 69 / 75	+5 61 / 66
Preis-Leistungs-Verhältnis (B.4)	-13 86 / 73	-11 85 / 74	-13 86 / 73	-7 85 / 78	-18 84 / 66

Stärken Kundenanforderungen werden im Wesentlichen erfüllt oder übertroffen
Kundenanforderungen werden weitgehend erfüllt

Schwächen Ansatzpunkte für Verbesserungen

74 / 70 = Mittelwert für die Wichtigkeit / Zufriedenheit

↑ Positive Veränderung
→ Keine Veränderung
↓ Negative Veränderung

Fragenbereich B. Leistungsumfang und -angebot Welche Zusatzleistungen der BKK Werra-Meissner sind für die Befragten wichtig und ihnen bekannt? (B.5)

	(Anteile der Befragten in Prozent)					Mw* 2022/2019	Angebot ist nicht bekannt in %		
a.1 Baby Plus – Leistungen für werdende Väter ^{S)}	52	14	7	14	13	31	39	35	
a.2 Baby Plus – Leistungen während der Schwangerschaft	46	12	3	15	24	40	47	26	
a.3 Baby Plus – Hebammenruf-bereitschaft	48	13	5	14	21	37	44	27	
a.4 Baby Plus – Kinderkurse	43	12	6	18	21	40	48	26	
b. Gesundheitskonto „Vorsorge Plus“ ^{S)}	25	18		35	40	77	81	15	
c. Private Vorsorgeleistungen (Igel)	4	5	25	35	30	71	70	21	
d. Besondere Therapieformen ohne ärztliche Verordnung	3	5	14	39	39	76	77	25	
e. Zusätzliche Kindervorsorgeuntersuchungen ^{S)}		32	12	5	18	33	52	60	21
f. Zuschuss zur Heilpraktikerbehandlung	10	9	14	32	35	68	72	21	
g. Naturarzneimittel aus der Apotheke ^{S)}	11	12	23	28	26	62	67	21	
h. Zuschuss zu nicht anerkannten Präventionskursen	5	11	14	38	32	70	74	22	
i. Zuschuss zum Fitnessstudio ^{S)}	8	14	20	30	28	64	69	21	
j. Brillenzuschuss	13	6		32	57	86	86	23	
k. Zuschuss zum privaten Brustultraschall	8	6	7	27	52	77	78	24	
l. Sportmedizinische Untersuchung	9	15	25	29	22	60	62	23	
m. Zuschuss zu Reiseschutzimpfungen	7	7	24	33	30	68	71	20	
n. Zuschuss zu Präventionskursen ^{S)}	5	7	13	37	38	74	79	21	
o. Zuschuss zur Osteopathie ^{S)}	4	8	11	33	45	77	81	22	
	völlig unwichtig	unwichtig	teilweise wichtig	wichtig	sehr wichtig				

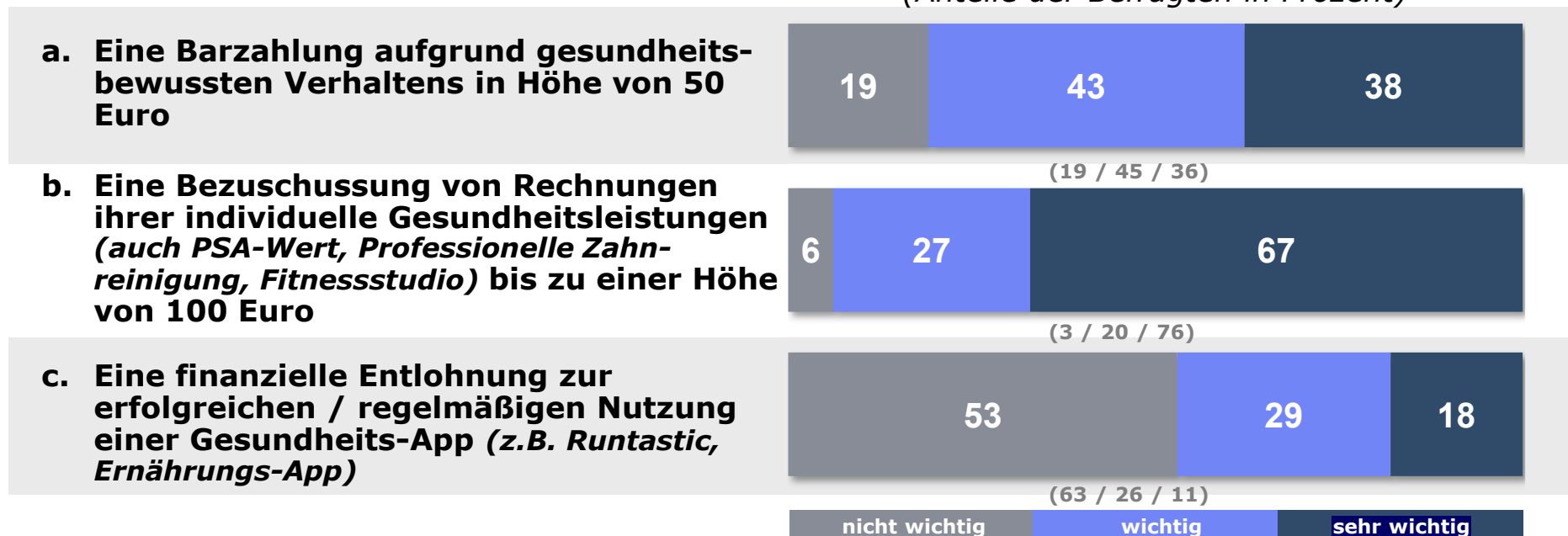
^{S)} Statistisch signifikante Abweichung des Wichtigkeitswertes der BKK Werra-Meissner 2019 / 2022

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

Fragenbereich B. Leistungsumfang und -angebot

Welche Art der Zusatzleistungen bevorzugen die Befragten? (B.6)

(Anteile der Befragten in Prozent)



(Angaben 2019)

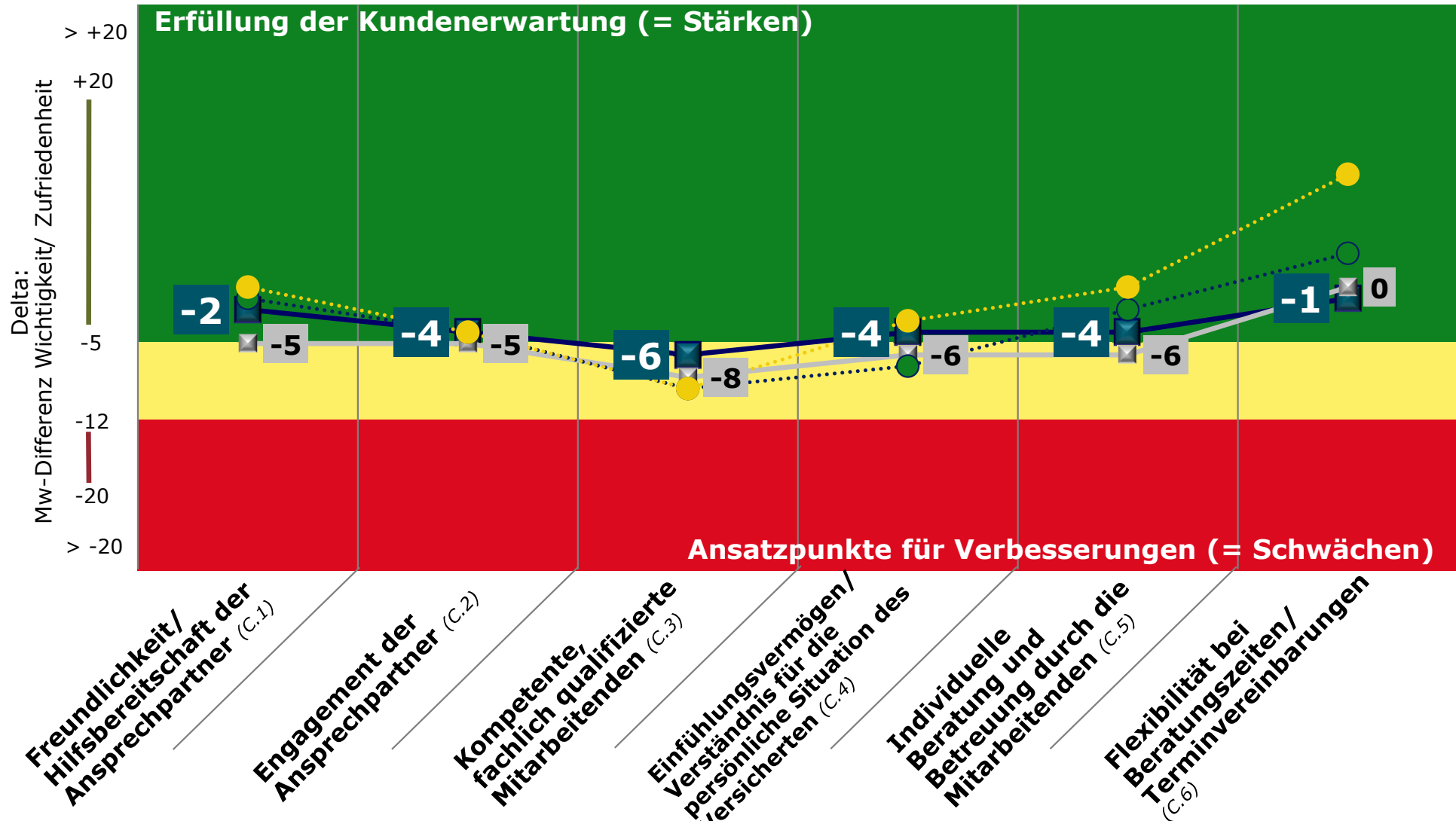
Kontakt mit den Mitarbeitenden der Krankenkasse / -versicherung

(Fragenbereich C)

Stärken-Schwächen-Profil 2022 und 2019





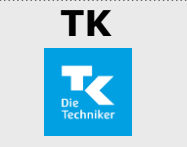
Fragenbereich C. Kontakt mit den Mitarbeitenden der Krankenkasse / -versicherung

2022	2019
GKV	PKV



Stärken-Schwächen-Analyse

Stärken und Schwächen 2022 und 2021 im Detail Fragenbereich C. Kontakt mit den Mitarbeitenden der Krankenkasse / -versicherung [1/4]

					
Freundlichkeit / Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner bei der Krankenkasse (C.1)^{S)}	-2 ↑ 90 / 88	+/-0 ↑ 84 / 84	-3 → 80 / 77	+1 → 81 / 82	-5 ↓ 90 / 85
Engagement der Ansprechpartner bei der Krankenkasse (C.2)	-4 ↑ 89 / 85	-5 → 82 / 77	-6 ↑ 78 / 72	+2 ↑ 80 / 82	-6 ↓ 87 / 81
Kompetente, fachlich qualifizierte Mitarbeitende bei der Krankenkasse (C.3)	-6 ↑ 91 / 85	-10 ↓ 86 / 76	-8 ↑ 81 / 73	-5 ↑ 83 / 78	-12 ↓ 93 / 81
Einfühlungsvermögen / Verständnis für die persönliche Situation des Versicherten (C.4)^{S)}	-4 ↑ 87 / 83	-5 ↑ 79 / 74	-8 ↑ 80 / 72	-3 → 79 / 76	-7 ↓ 84 / 77

^{S)} Statistisch signifikante Abweichung des Zufriedenheitswertes der BKK Werra-Meissner 2019 / 2022

Stärken Kundenanforderungen werden im Wesentlichen erfüllt oder übertroffen
Schwächen Ansatzpunkte für Verbesserungen






Schwächen Ansatzpunkte für Verbesserungen

74 / 70 = Mittelwert für die Wichtigkeit / Zufriedenheit

↑ Positive Veränderung
→ Keine Veränderung
↓ Negative Veränderung

Stärken-Schwächen-Analyse

Stärken und Schwächen 2022 und 2021 im Detail Fragenbereich C. Kontakt mit den Mitarbeitenden der Krankenkasse / -versicherung [2/4]

					
Freundlichkeit / Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner bei der Krankenkasse (C.1)^{S)}	-2 ↑ 90 / 88	-4 ↓ 89 / 85	-1 ↓ 81 / 80	+/-0 → 82 / 82	+/-0 ↑ 78 / 78
Engagement der Ansprechpartner bei der Krankenkasse (C.2)	-4 ↑ 89 / 85	-6 ↓ 84 / 78	-5 → 82 / 77	-8 ↓ 83 / 75	-4 ↓ 78 / 74
Kompetente, fachlich qualifizierte Mitarbeitende bei der Krankenkasse (C.3)	-6 ↑ 91 / 85	-9 → 88 / 79	-3 ↓ 84 / 81	-12 ↓ 88 / 76	-9 ↓ 83 / 74
Einfühlungsvermögen / Verständnis für die persönliche Situation des Versicherten (C.4)^{S)}	-4 ↑ 87 / 83	-8 ↓ 82 / 74	-15 ↓ 81 / 66	-7 ↓ 78 / 71	-3 ↑ 73 / 70

^{S)} Statistisch signifikante Abweichung des Zufriedenheitswertes der BKK Werra-Meissner 2019 / 2022

Stärken Kundenanforderungen werden im Wesentlichen erfüllt oder übertroffen
Schwächen Ansatzpunkte für Verbesserungen






Schwächen Ansatzpunkte für Verbesserungen

74 / 70 = Mittelwert für die Wichtigkeit / Zufriedenheit

↑ Positive Veränderung
→ Keine Veränderung
↓ Negative Veränderung

Stärken-Schwächen-Analyse

Stärken und Schwächen 2022 und 2021 im Detail Fragenbereich C. Kontakt mit den Mitarbeitenden der Krankenkasse / -versicherung [3/4]

					
Individuelle Beratung und Betreuung durch die Mitarbeitenden der Krankenkasse (C.5)	-4 ↑ 87 / 83	-4 → 79 / 75	-3 ↑ 74 / 71	+3 ↑ 74 / 77	-3 ↑ 80 / 77
Flexibilität bei Beratungszeiten / Terminvereinbarungen (C.6)	-1 ↓ 81 / 80	-3 ↓ 76 / 73	+5 ↑ 69 / 74	+11 ↑ 66 / 77	+/-0 ↓ 77 / 77






Stärken Kundenanforderungen werden im Wesentlichen erfüllt oder übertroffen
Kundenanforderungen werden weitgehend erfüllt

Schwächen Ansatzpunkte für Verbesserungen

74 / 70 = Mittelwert für die Wichtigkeit / Zufriedenheit

↑ Positive Veränderung
→ Keine Veränderung
↓ Negative Veränderung

Stärken und Schwächen 2022 und 2021 im Detail Fragenbereich C. Kontakt mit den Mitarbeitenden der Krankenkasse / -versicherung [4/4]

					
Individuelle Beratung und Betreuung durch die Mitarbeitenden der Krankenkasse (C.5)	-4 ↑ 87 / 83	-2 ↓ 76 / 74	-1 ↓ 76 / 75	-10 ↓ 80 / 70	+/-0 ↑ 73 / 73
Flexibilität bei Beratungszeiten / Terminvereinbarungen (C.6)	-1 ↓ 81 / 80	+5 ↑ 71 / 76	+10 ↑ 65 / 75	+3 ↓ 73 / 76	+10 → 66 / 76

Stärken Kundenanforderungen werden im Wesentlichen erfüllt oder übertroffen
Kundenanforderungen werden weitgehend erfüllt

Schwächen Ansatzpunkte für Verbesserungen

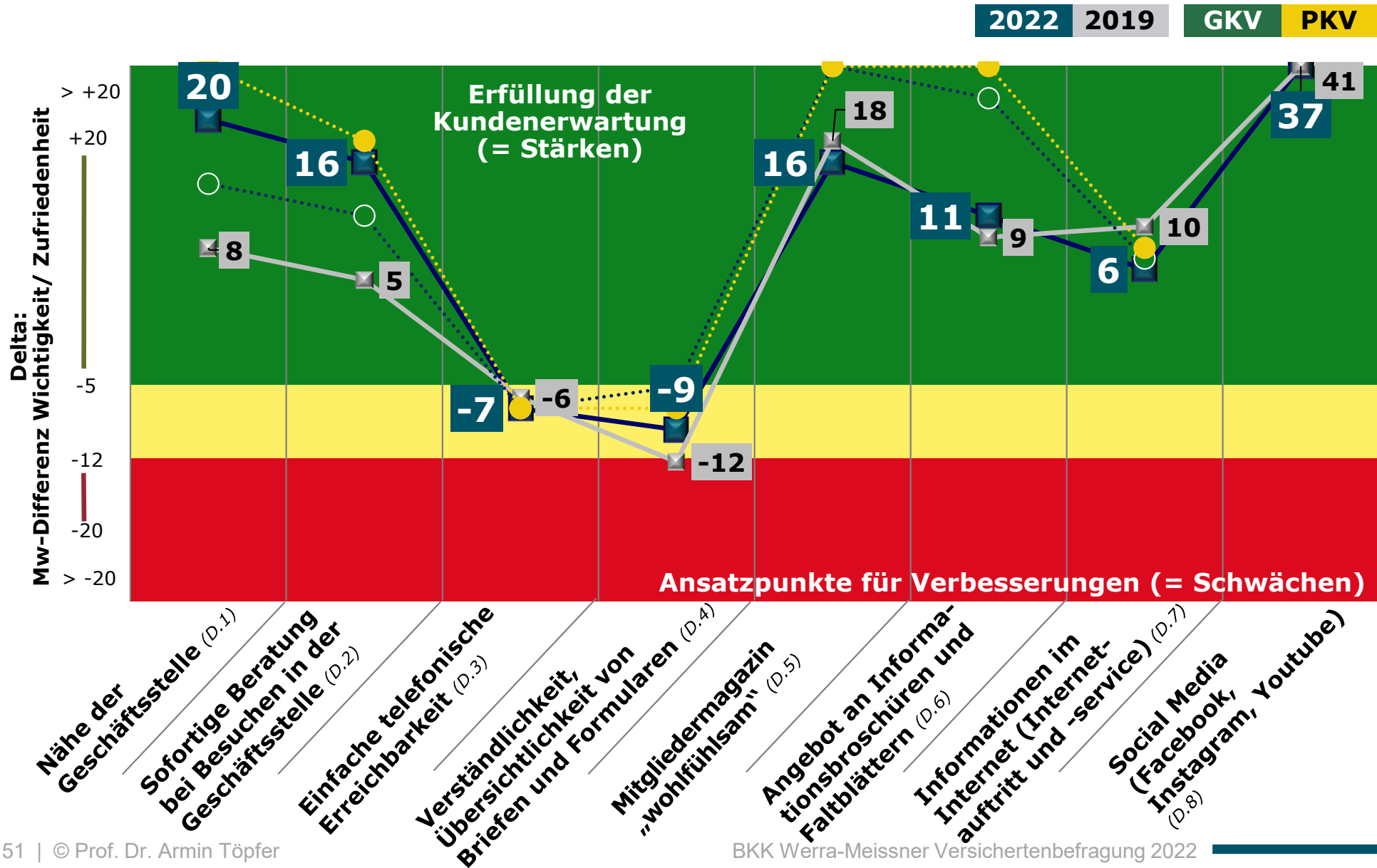
74 / 70 = Mittelwert für die Wichtigkeit / Zufriedenheit

↑ Positive Veränderung
→ Keine Veränderung
↓ Negative Veränderung

Information / Kommunikation






(Fragenbereich D)

Stärken-Schwächen-Profil 2022 und 2019 Fragenbereich D. Information / Kommunikation



Stärken-Schwächen-Analyse

Stärken und Schwächen 2022 und 2021/2019 im Detail Fragenbereich **D. Information / Kommunikation** [1/4]

					
Nähe der Geschäftsstelle (D.1) ^{S)}	+20 ↑ 60 / 80	+8 ↓ 70 / 78	+8 ↑ 63 / 71	+23 ↑ 50 / 73	+1 ↓ 68 / 69
Sofortige Beratung bei Besuchen der Geschäftsstelle (D.2) ^{S)}	+16 ↑ 63 / 79	+2 ↓ 73 / 75	+10 ↑ 71 / 81	+21 ↑ 58 / 79	+1 ↓ 74 / 75
Einfache telefonische Erreichbarkeit (D.3)	-7 ↓ 92 / 85	-7 → 82 / 75	-8 ↑ 77 / 69	-1 ↑ 80 / 79	-11 ↓ 84 / 73
Verständlichkeit, Übersichtlichkeit von Briefen und Formularen (D.4) ^{S)}	-9 ↑ 87 / 78	-2 ↑ 78 / 76	-2 ↑ 77 / 75	-2 ↑ 79 / 77	-11 ↓ 84 / 73

^{S)} Statistisch signifikante Abweichung des Zufriedenheitswertes der BKK Werra-Meissner 2019 / 2022

Stärken Kundenanforderungen werden im Wesentlichen erfüllt oder übertroffen
Keine Veränderung Kundenanforderungen werden weitgehend erfüllt






Schwächen Ansatzpunkte für Verbesserungen

74 / 70 = Mittelwert für die Wichtigkeit / Zufriedenheit

↑ Positive Veränderung
 → Keine Veränderung
 ↓ Negative Veränderung

Stärken-Schwächen-Analyse

Stärken und Schwächen 2022 und 2021/2019 im Detail Fragenbereich D. Information / Kommunikation [2/4]

					
Nähe der Geschäftsstelle (D.1) ^{S)}	+20 ↑ 60 / 80	+31 ↑ 42 / 73	+22 ↑ 46 / 68	+20 ↓ 53 / 73	+28 ↑ 42 / 70
Sofortige Beratung bei Besuchen der Geschäftsstelle (D.2) ^{S)}	+16 ↑ 63 / 79	+23 ↑ 51 / 74	+25 ↑ 52 / 77	+12 ↓ 59 / 71	+18 ↑ 56 / 74
Einfache telefonische Erreichbarkeit (D.3)	-7 ↓ 92 / 85	-5 ↓ 87 / 82	-7 → 88 / 81	-13 ↓ 90 / 77	-7 ↓ 82 / 75
Verständlichkeit, Übersichtlichkeit von Briefen und Formularen (D.4) ^{S)}	-9 ↑ 87 / 78	-10 ↓ 87 / 77	-2 ↑ 82 / 80	-5 ↓ 83 / 78	-7 ↓ 81 / 74

^{S)} Statistisch signifikante Abweichung des Zufriedenheitswertes der BKK Werra-Meissner 2019 / 2022

Stärken Kundenanforderungen werden im Wesentlichen erfüllt oder übertroffen
→ Kundenanforderungen werden weitgehend erfüllt






Schwächen Ansatzpunkte für Verbesserungen

74 / 70 = Mittelwert für die Wichtigkeit / Zufriedenheit

↑ Positive Veränderung
 → Keine Veränderung
 ↓ Negative Veränderung

Stärken-Schwächen-Analyse

Stärken und Schwächen 2022 und 2021/2019 im Detail Fragenbereich **D. Information / Kommunikation** [3/4]

					
Mitgliedermagazin „wohlfühlsam“ / Mitgliederzeitschrift (D.5)	+16 57 / 73	+22 52 / 74	+32 42 / 74	+28 45 / 73	+25 46 / 71
Angebot an Informationsbroschüren und Falblätter (D.6)	+11 59 / 70	+16 56 / 72	+23 47 / 70	+27 49 / 76	+20 49 / 69
Informationen im Internet (Internetauftritt, -service) (D.7)	+6 65 / 71	+1 70 / 71	+18 51 / 69	+8 68 / 76	+9 64 / 73
Social Media (Facebook, Instagram, Youtube) (D.8)	+37 35 / 72	Wurde im M+M Versichertenbarometer 2022 nicht abgefragt			

Stärken Kundenanforderungen werden im Wesentlichen erfüllt oder übertroffen
Kundenanforderungen werden weitgehend erfüllt






Schwächen Ansatzpunkte für Verbesserungen

74 / 70 = Mittelwert für die Wichtigkeit / Zufriedenheit

↑ Positive Veränderung
→ Keine Veränderung
↓ Negative Veränderung

Stärken-Schwächen-Analyse

Stärken und Schwächen 2022 und 2021/2019 im Detail Fragenbereich **D. Information / Kommunikation** [4/4]

					
Mitgliedermagazin „wohlfühlsam“ / Mitgliederzeitschrift (D.5)	+16 57 / 73 ↓	+37 41 / 78 ↑	+33 36 / 69 ↑	+33 44 / 77 ↓	+32 41 / 73 ↑
Angebot an Informationsbroschüren und Falblätter (D.6)	+11 59 / 70 ↑	+28 45 / 73 ↑	+16 45 / 61 ↑	+23 51 / 74 →	+26 46 / 72 ↑
Informationen im Internet (Internetauftritt, -service) (D.7)	+6 65 / 71 ↓	+11 66 / 77 ↑	+11 64 / 75 ↑	+8 68 / 76 ↑	+8 64 / 72 ↓
Social Media (Facebook, Instagram, Youtube) (D.8)	+37 35 / 72 ↓	Wurde im M+M Versichertenbarometer 2022 nicht abgefragt			

Stärken Kundenanforderungen werden im Wesentlichen erfüllt oder übertroffen
Kundenanforderungen werden weitgehend erfüllt

Schwächen Ansatzpunkte für Verbesserungen

74 / 70 = Mittelwert für die Wichtigkeit / Zufriedenheit

↑ Positive Veränderung
→ Keine Veränderung
↓ Negative Veränderung

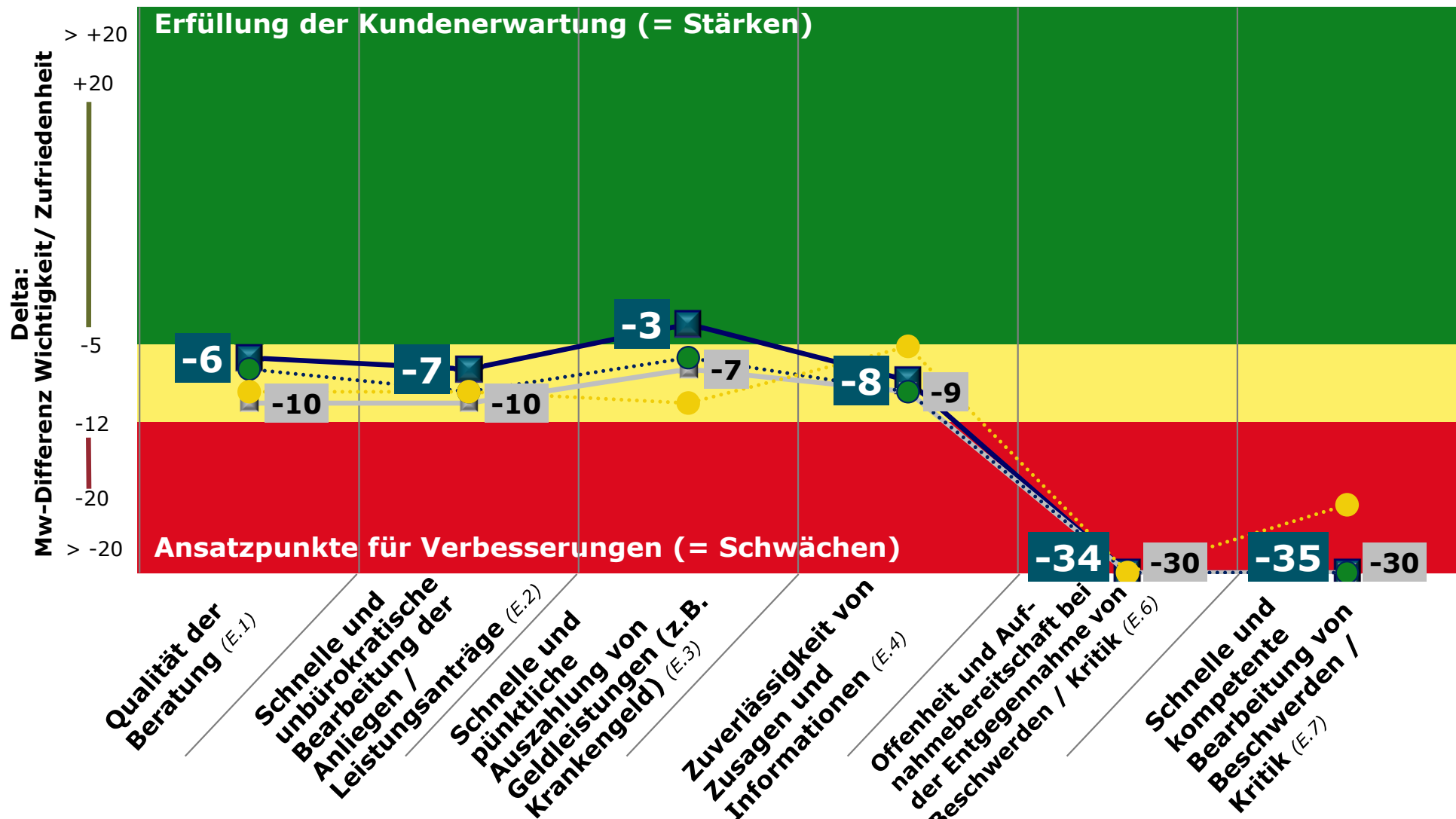
Serviceleistungen der Krankenkasse / -versicherung (Fragenbereich E)

Stärken-Schwächen-Analyse

Stärken-Schwächen-Profil 2022 und 2019




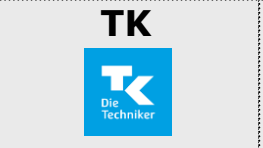

Fragenbereich **E. Serviceleistungen der Krankenkasse / -versicherung**

2022 2019 GKV PKV



Stärken-Schwächen-Analyse

Stärken und Schwächen 2022 und 2021/2019 im Detail Fragenbereich E. Serviceleistungen der Krankenkasse / -versicherung [1/4]

					
Qualität der Beratung (E.1)^{S)}	-6 ↑ 90 / 84	-7 ↑ 83 / 76	-6 ↑ 82 / 76	-3 ↑ 82 / 79	-10 ↓ 86 / 76
Schnelle und unbürokratische Bearbeitung der Anliegen / Leistungsanträge (E.2)^{S)}	-7 ↑ 91 / 84	-8 → 82 / 74	-10 → 81 / 71	-4 ↑ 81 / 77	-14 ↓ 90 / 76
Schnelle und pünktliche Auszahlungen von Geldleistungen (E.3)^{S)}	-3 ↑ 90 / 87	-7 ↓ 83 / 76	-14 ↓ 81 / 67	+/-0 → 81 / 81	-5 ↓ 85 / 80
Zuverlässigkeit von Zusagen und Informationen (E.4)^{S)}	-8 ↑ 92 / 84	-9 → 84 / 75	-6 ↑ 83 / 77	-9 ↑ 86 / 77	-8 ↓ 89 / 81

^{S)} Statistisch signifikante Abweichung des Zufriedenheitswertes der BKK Werra-Meissner 2019 / 2022

Stärken Kundenanforderungen werden im Wesentlichen erfüllt oder übertroffen
Kundenanforderungen werden weitgehend erfüllt






Schwächen Ansatzpunkte für Verbesserungen

74 / 70 = Mittelwert für die Wichtigkeit / Zufriedenheit

↑ Positive Veränderung
→ Keine Veränderung
↓ Negative Veränderung

Stärken-Schwächen-Analyse

Stärken und Schwächen 2022 und 2021/2019 im Detail Fragenbereich E. Serviceleistungen der Krankenkasse / -versicherung [2/4]

					
Qualität der Beratung (E.1)^{S)}	-6 ↑ 90 / 84	-8 ↓ 87 / 79	-11 ↓ 84 / 73	-15 ↓ 88 / 73	-9 ↓ 80 / 71
Schnelle und unbürokratische Bearbeitung der Anliegen / Leistungsanträge (E.2)^{S)}	-7 ↑ 91 / 84	-9 ↓ 88 / 79	-7 ↓ 84 / 77	-14 ↓ 87 / 73	-9 ↓ 81 / 72
Schnelle und pünktliche Auszahlungen von Geldleistungen (E.3)^{S)}	-3 ↑ 90 / 87	-4 ↑ 87 / 83	-4 ↓ 85 / 81	-4 ↓ 83 / 79	-10 ↓ 84 / 74
Zuverlässigkeit von Zusagen und Informationen (E.4)^{S)}	-8 ↑ 92 / 84	-10 ↓ 88 / 78	-10 ↓ 85 / 75	-4 ↑ 85 / 81	-5 ↓ 83 / 78

^{S)} Statistisch signifikante Abweichung des Zufriedenheitswertes der BKK Werra-Meissner 2019 / 2022

Stärken Kundenanforderungen werden im Wesentlichen erfüllt oder übertroffen
Kundenanforderungen werden weitgehend erfüllt

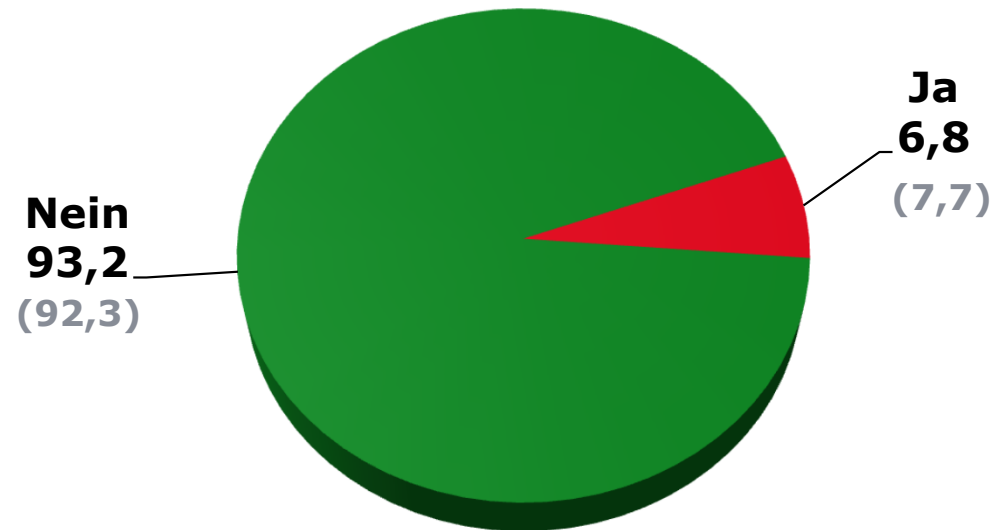
Schwächen Ansatzpunkte für Verbesserungen

74 / 70 = Mittelwert für die Wichtigkeit / Zufriedenheit

↑ Positive Veränderung
→ Keine Veränderung
↓ Negative Veränderung

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

Angaben in %








(Angaben 2019)

Beschwerdeanlass nach Krankenkassen

Angaben in %

	AOK	DAK-Gesundheit	TK	Barmer	BKK	IKK	Sonstige GKV	PKV
ja, Anlass für Kritik oder Beschwerde	15,5	20,8	13,5	18,3	17,1	8,0	16,2	22,7

Stärken und Schwächen 2022 und 2021/2019 im Detail Fragenbereich E. Serviceleistungen der Krankenkasse / -versicherung [3/4]






					
Offenheit und Aufnahmebereitschaft bei der Entgegennahme von Beschwerden / Kritik (E.6)	-34 ↓ 88 / 54	-26 ↑ 78 / 52	-34 ↑ 82 / 48	-20 ↑ 78 / 58	-44 ↓ 88 / 44
Schnelle und kompetente Bearbeitung von Beschwerden / Kritik (E.7)	-35 ↓ 88 / 53	-25 ↑ 81 / 56	-42 ↑ 89 / 47	-14 ↑ 75 / 61	-43 ↓ 88 / 45

Stärken Kundenanforderungen werden im Wesentlichen erfüllt oder übertroffen
Kundenanforderungen werden weitgehend erfüllt

Schwächen Ansatzpunkte für Verbesserungen
74 / 70 = Mittelwert für die Wichtigkeit / Zufriedenheit

↑ Positive Veränderung
→ Keine Veränderung
↓ Negative Veränderung

Stärken und Schwächen 2022 und 2021/2019 im Detail Fragenbereich E. Serviceleistungen der Krankenkasse / -versicherung [4/4]

					
Offenheit und Aufnahmebereitschaft bei der Entgegennahme von Beschwerden / Kritik (E.6)	-34 ↓ 88 / 54	-49 ↓ 94 / 45	-100 ↓ 100 / 0	-33 ↑ 83 / 50	-29 ↓ 78 / 49
Schnelle und kompetente Bearbeitung von Beschwerden / Kritik (E.7)	-35 ↓ 88 / 53	-51 ↓ 94 / 43	-75 ↓ 100 / 25	-20 ↑ 83 / 63	-19 ↑ 79 / 60

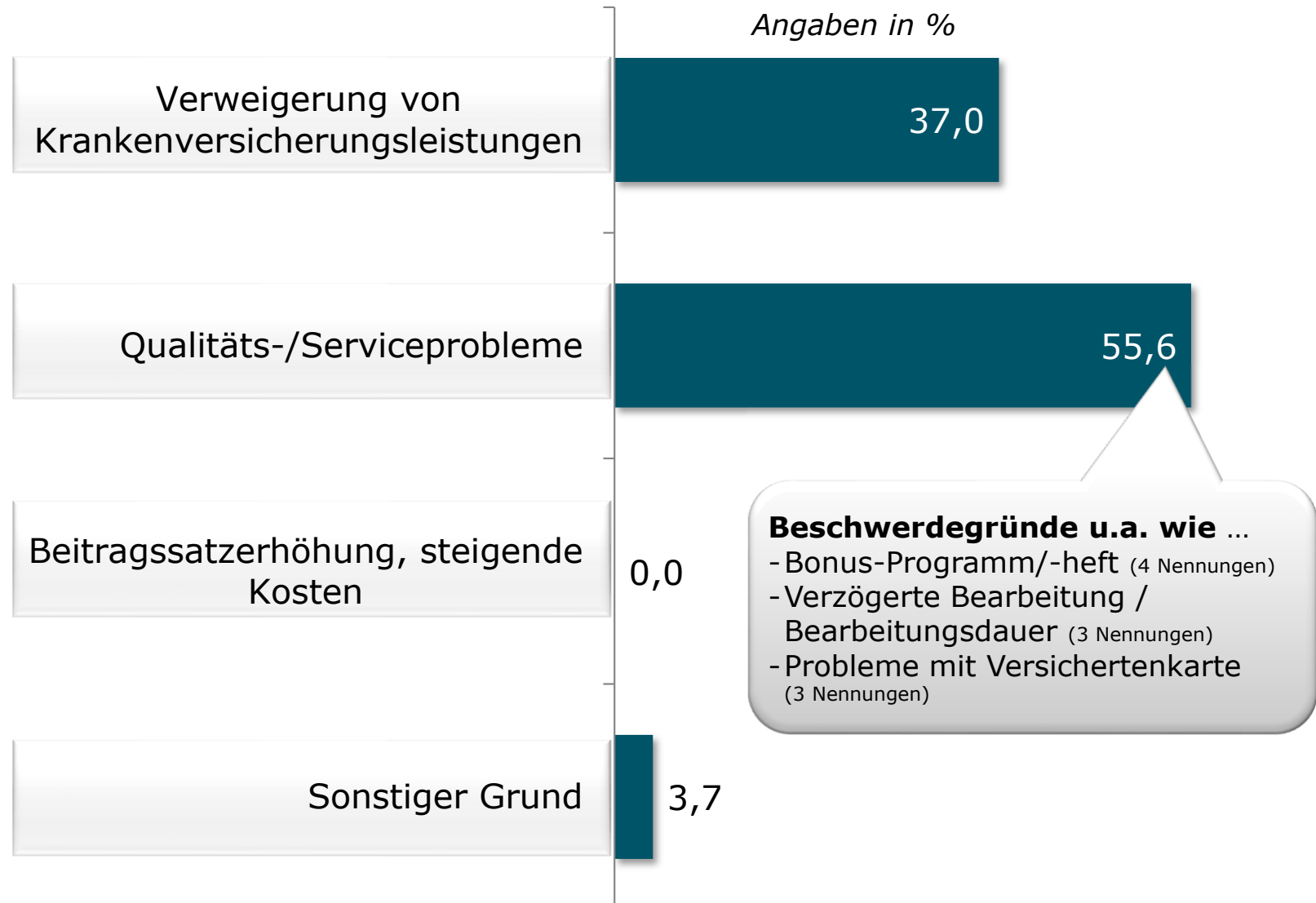
Stärken Kundenanforderungen werden im Wesentlichen erfüllt oder übertroffen
Kundenanforderungen werden weitgehend erfüllt

Schwächen Ansatzpunkte für Verbesserungen

74 / 70 = Mittelwert für die Wichtigkeit / Zufriedenheit

↑ Positive Veränderung
→ Keine Veränderung
↓ Negative Veränderung

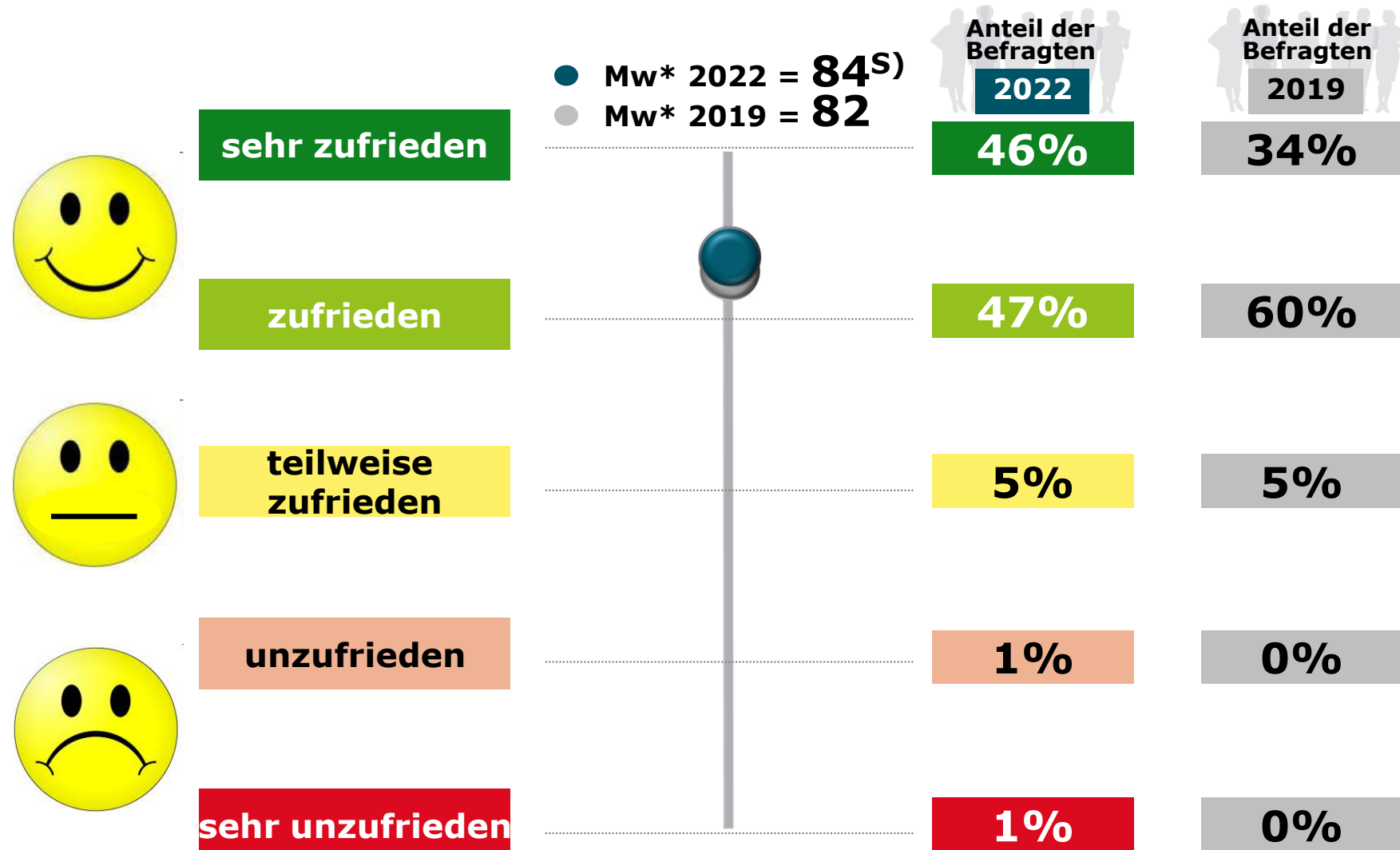
Was war der konkrete Anlass für die Kritik oder die Beschwerde? (E.8) (Offene Frage, Mehrfachnennungen möglich)



**BKK Werra-Meissner –
Versichertenbefragung 2022**

GENERELLE BEURTEILUNG DER KRANKENKASSE

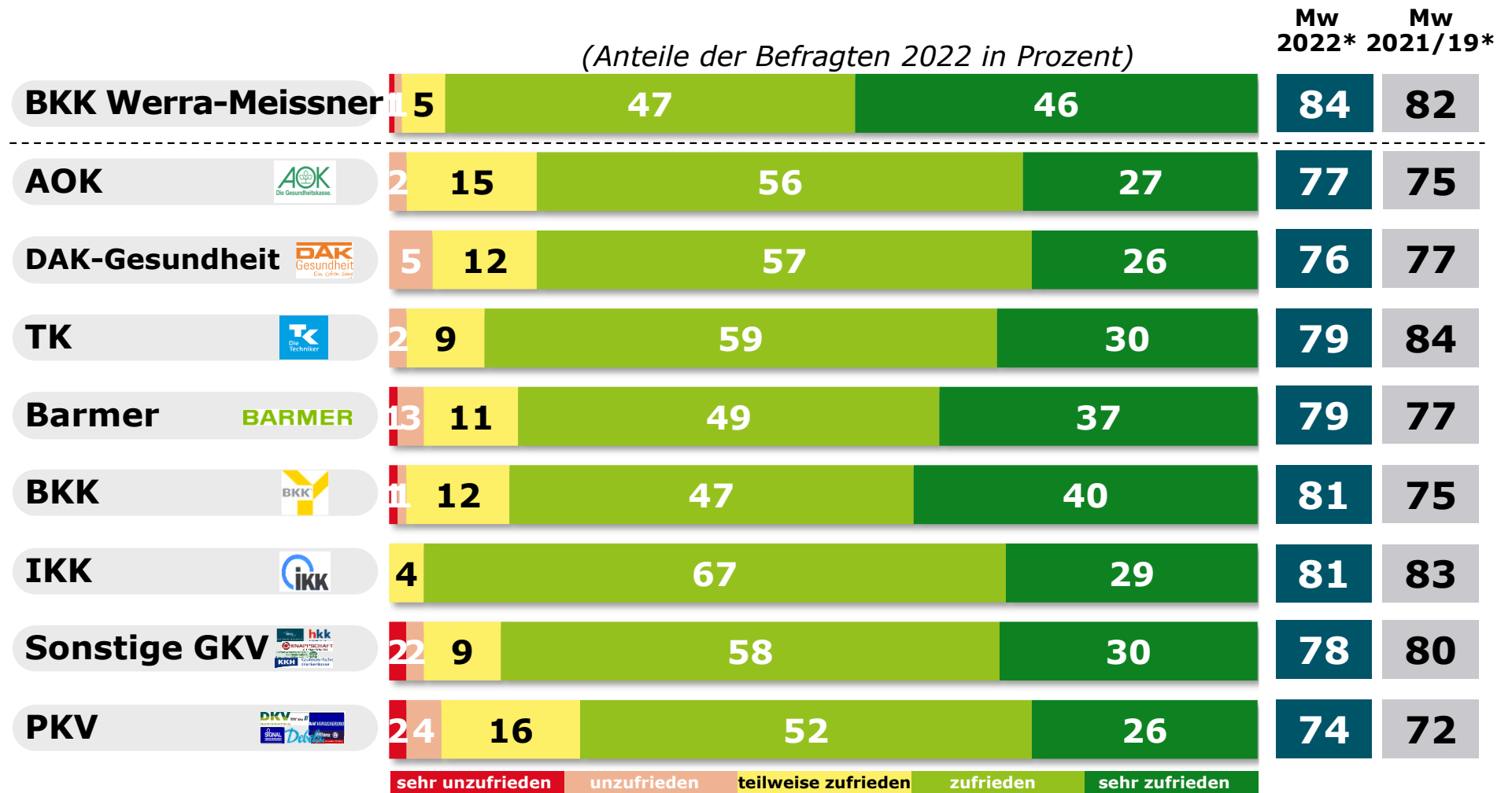
Wie zufrieden sind die Befragten insgesamt mit der BKK Werra-Meissner (F.1)



^{S)} Statistisch signifikante Abweichung des Zufriedenheitswertes der BKK Werra-Meissner 2019 / 2022

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

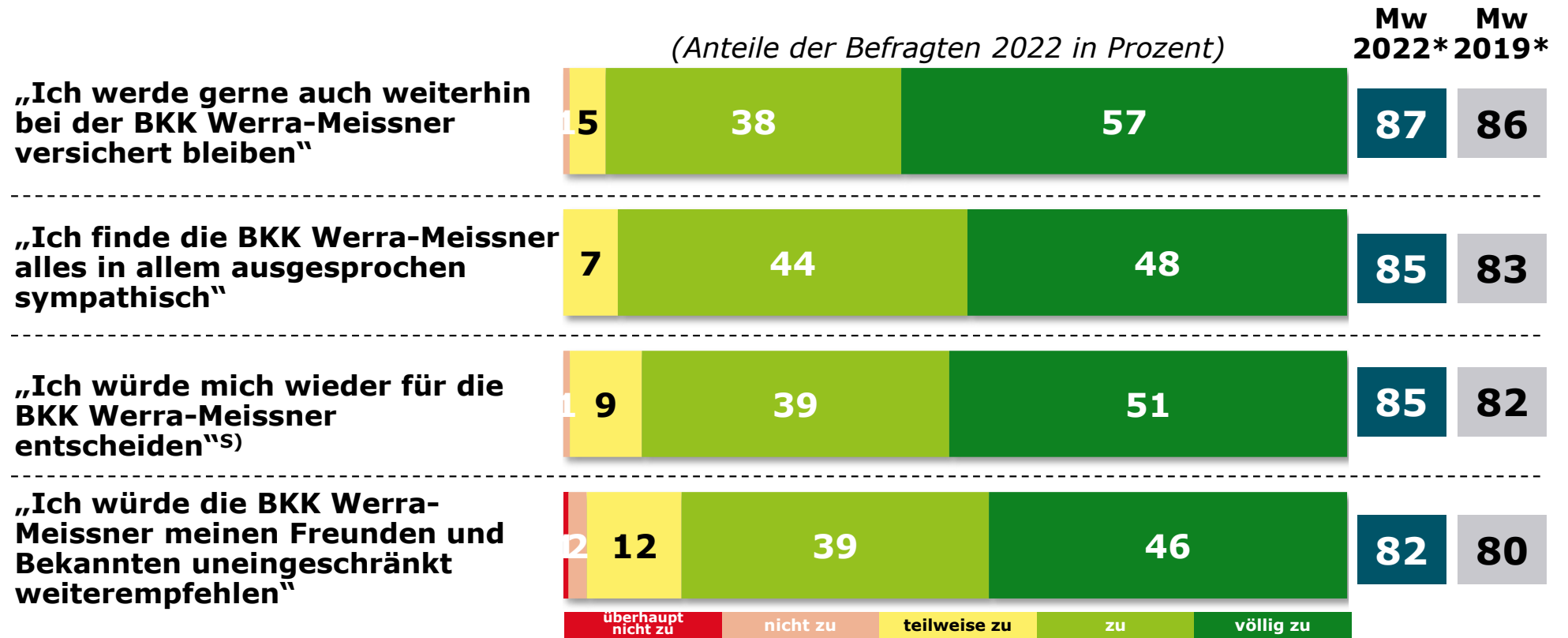
Benchmarking nach Krankenkassen:
„Wie zufrieden sind die Befragten insgesamt mit ihrer Krankenkasse / -versicherung“



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

Rundungsdifferenz von 1%

Inwiefern stimmen die Befragten folgenden Aussagen zu?



⁵⁾ Statistisch signifikante Abweichung des Zustimmungswertes der BKK Werra-Meissner 2019 / 2022

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

„Ich werde gerne auch weiterhin bei der BKK Werra-Meissner versichert bleiben“ (F.2a)

Dieser Aussage stimme ich ...



völlig zu

zu

teilweise zu

nicht zu

überhaupt nicht zu

● Mw* 2022 = **87**
● Mw* 2019 = **86**

Anteil der Befragten
2022

Anteil der Befragten
2019

57%

53%

38%

41%

5%

6%

1%

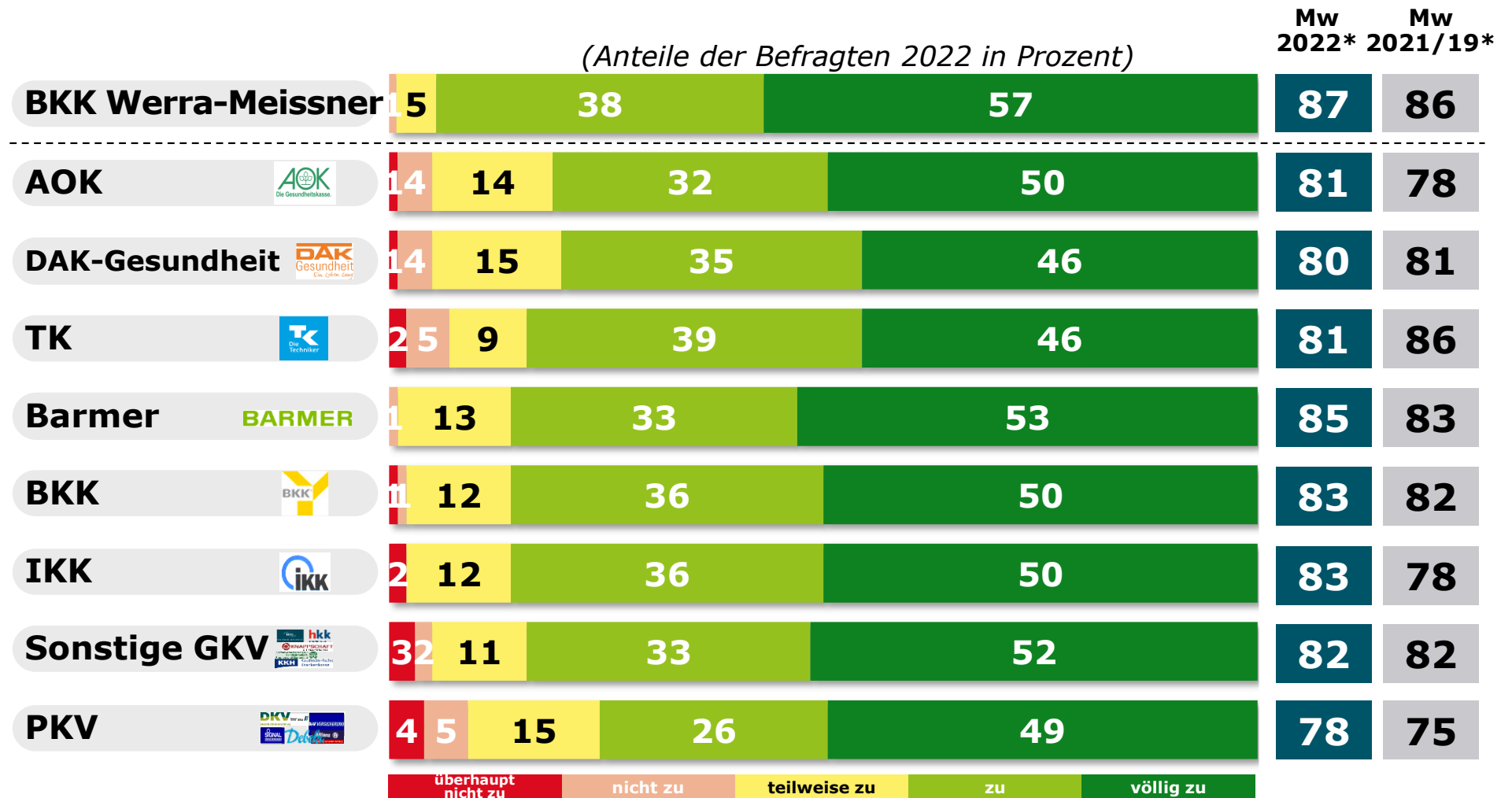
0%

0%

0%

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

**Benchmarking nach Krankenkassen:
„Ich werde gerne auch weiterhin bei meiner Krankenkasse /
-versicherung versichert bleiben“**



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

Rundungsdifferenz von 1%

„Ich finde die BKK Werra-Meissner alles in allem ausgesprochen sympathisch“ (F.2b)

Dieser Aussage stimme ich ...



völlig zu

● Mw* 2022 = **85**
● Mw* 2019 = **83**

Anteil der Befragten
2022

Anteil der Befragten
2019

48%

42%

zu

44%

49%



teilweise zu

7%

8%

nicht zu

0%

0%



überhaupt nicht zu

0%

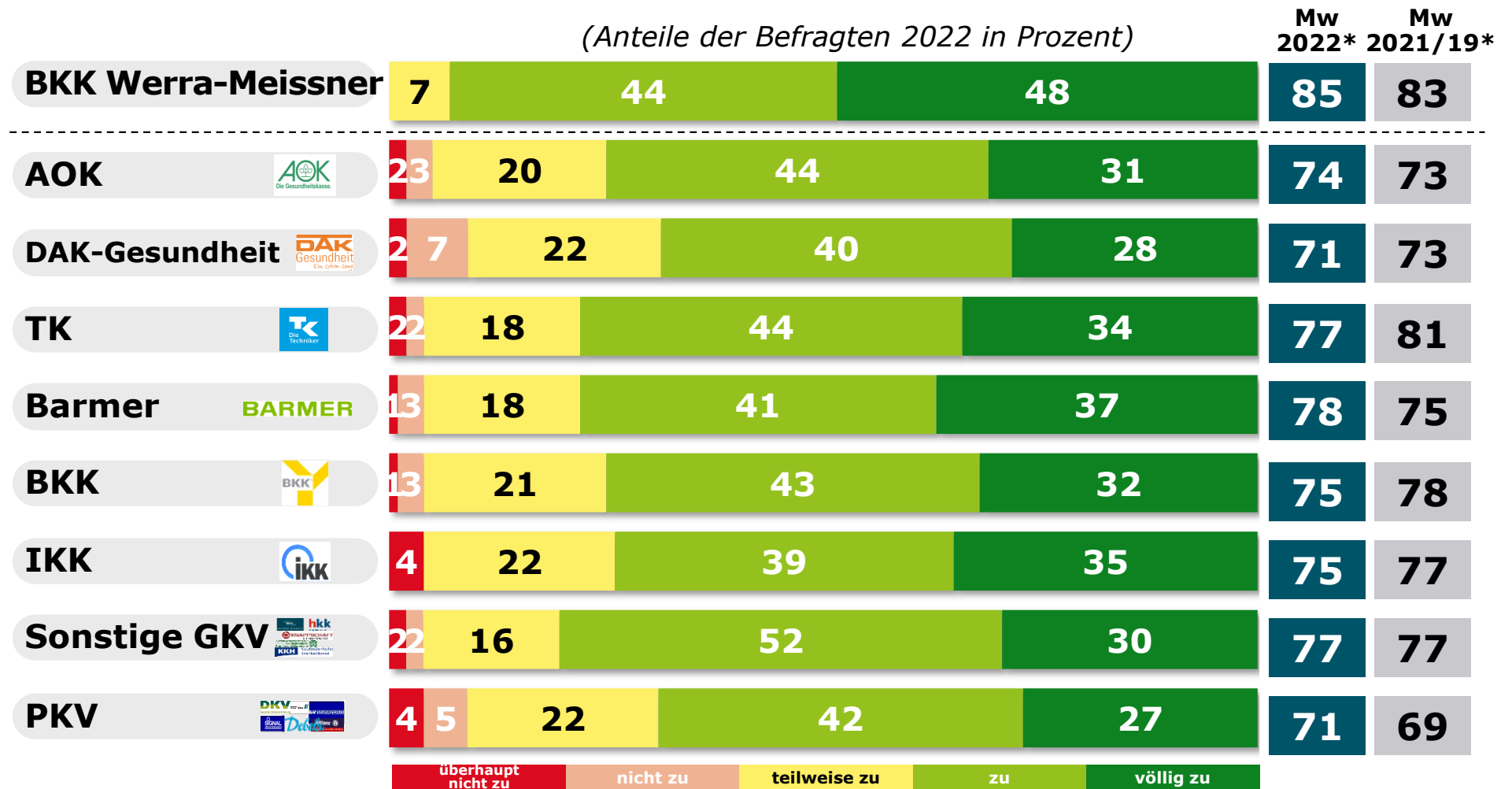
0%

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

Rundungsdifferenz von 1%

Generelle Beurteilung

**Benchmarking nach Krankenkassen:
„Ich finde meine Krankenkasse / -versicherung alles in allem
ausgesprochen sympathisch“**



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

Rundungsdifferenz von 1%

„Ich würde mich wieder für die BKK Werra-Meissner entscheiden“ (F.2d)

Dieser Aussage stimme ich ...



völlig zu

● Mw* 2022 = **85^{S)}**
 ● Mw* 2019 = **82**

Anteil der Befragten
2022

Anteil der Befragten
2019

51%

42%

zu

39%

46%



teilweise zu

9%

11%



nicht zu

1%

1%

überhaupt nicht zu

0%

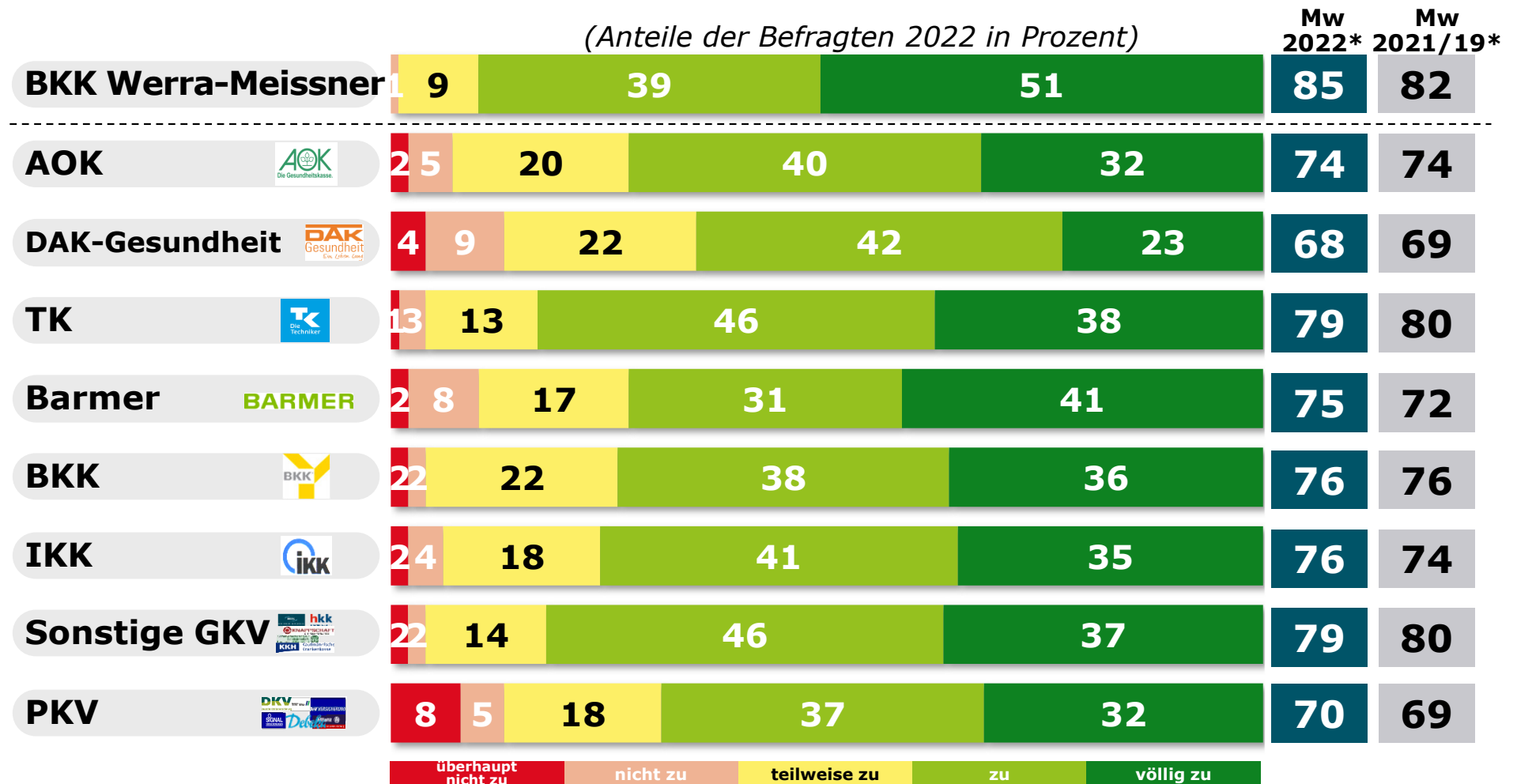
0%

^{S)} Statistisch signifikante Abweichung des Zustimmungswertes der BKK Werra-Meissner 2019 / 2022

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

Rundungsdifferenz von 1%

Benchmarking nach Krankenkassen: „Ich würde mich wieder für meine Krankenkasse / -versicherung entscheiden“



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

Rundungsdifferenz von 1%

„Ich würde die BKK Werra-Meissner meinen Freunden und Bekannten uneingeschränkt weiterempfehlen“ (F.2c)

Dieser Aussage stimme ich ...



völlig zu

● Mw* 2022 = **82**
● Mw* 2019 = **80**

Anteil der Befragten
2022

Anteil der Befragten
2019

46%

41%

zu

39%

41%



teilweise zu

12%

15%

nicht zu

2%

2%



überhaupt nicht zu

1%

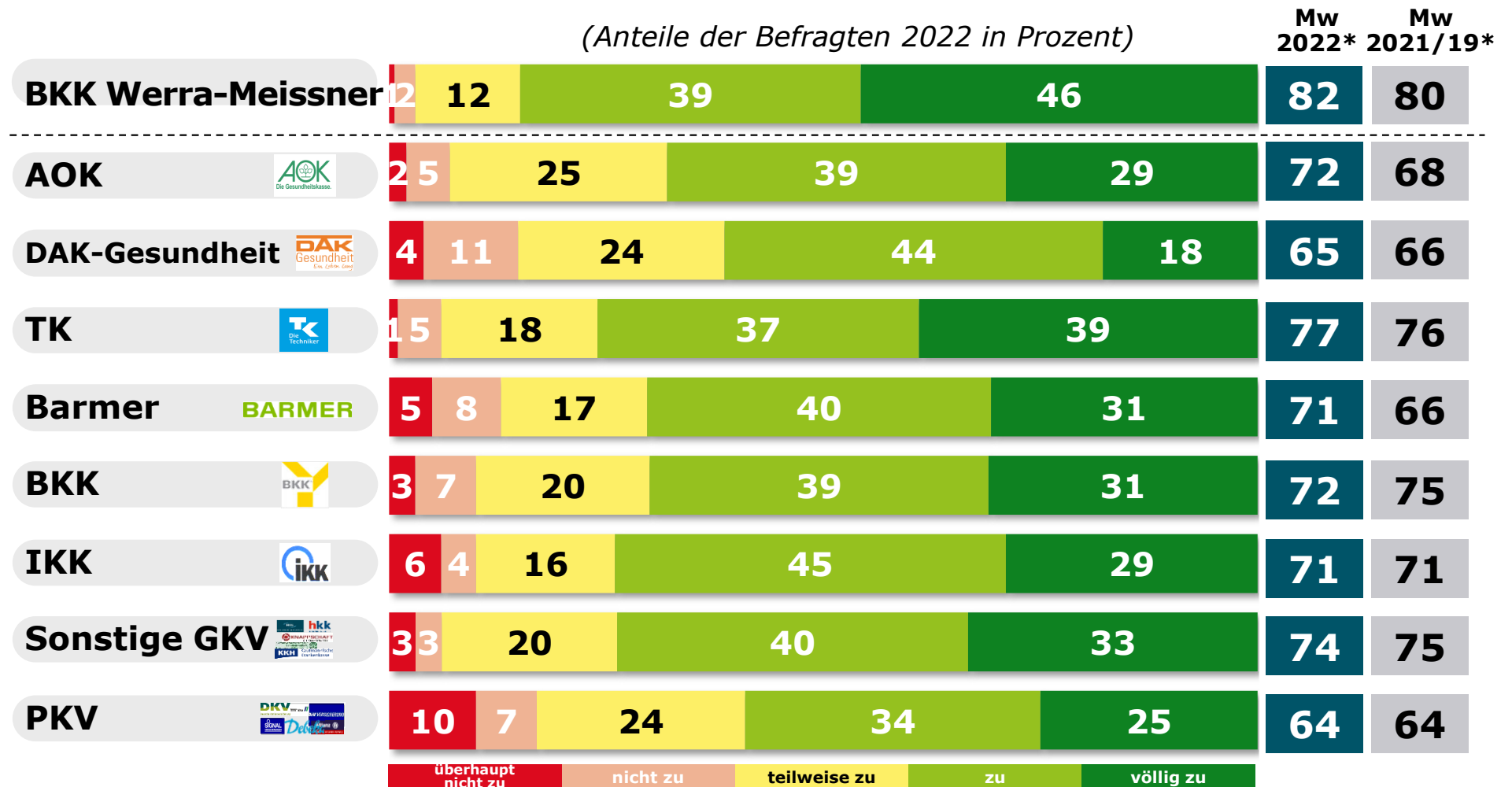
0%

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

Rundungsdifferenz von 1%

Generelle Beurteilung

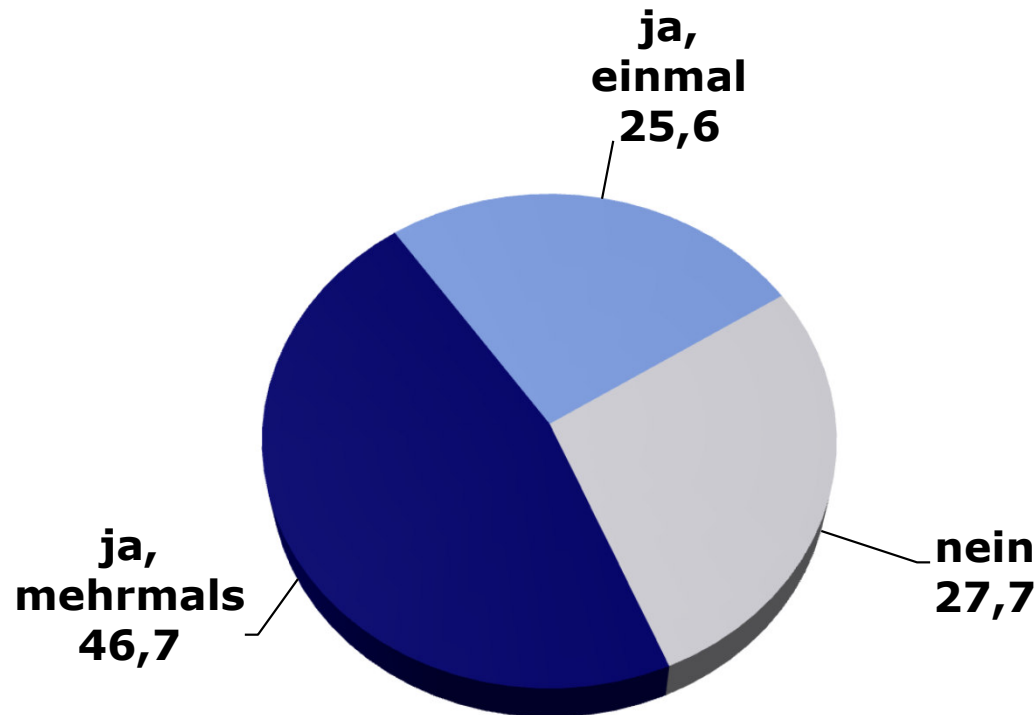
**Benchmarking nach Krankenkassen:
„Ich würde meine Krankenkasse / -versicherung meinen Freunden und Bekannten uneingeschränkt weiterempfehlen“**



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

Rundungsdifferenz von 1%

Haben die Befragten die BKK Werra-Meissner schon einmal weiterempfohlen? (F.2e)

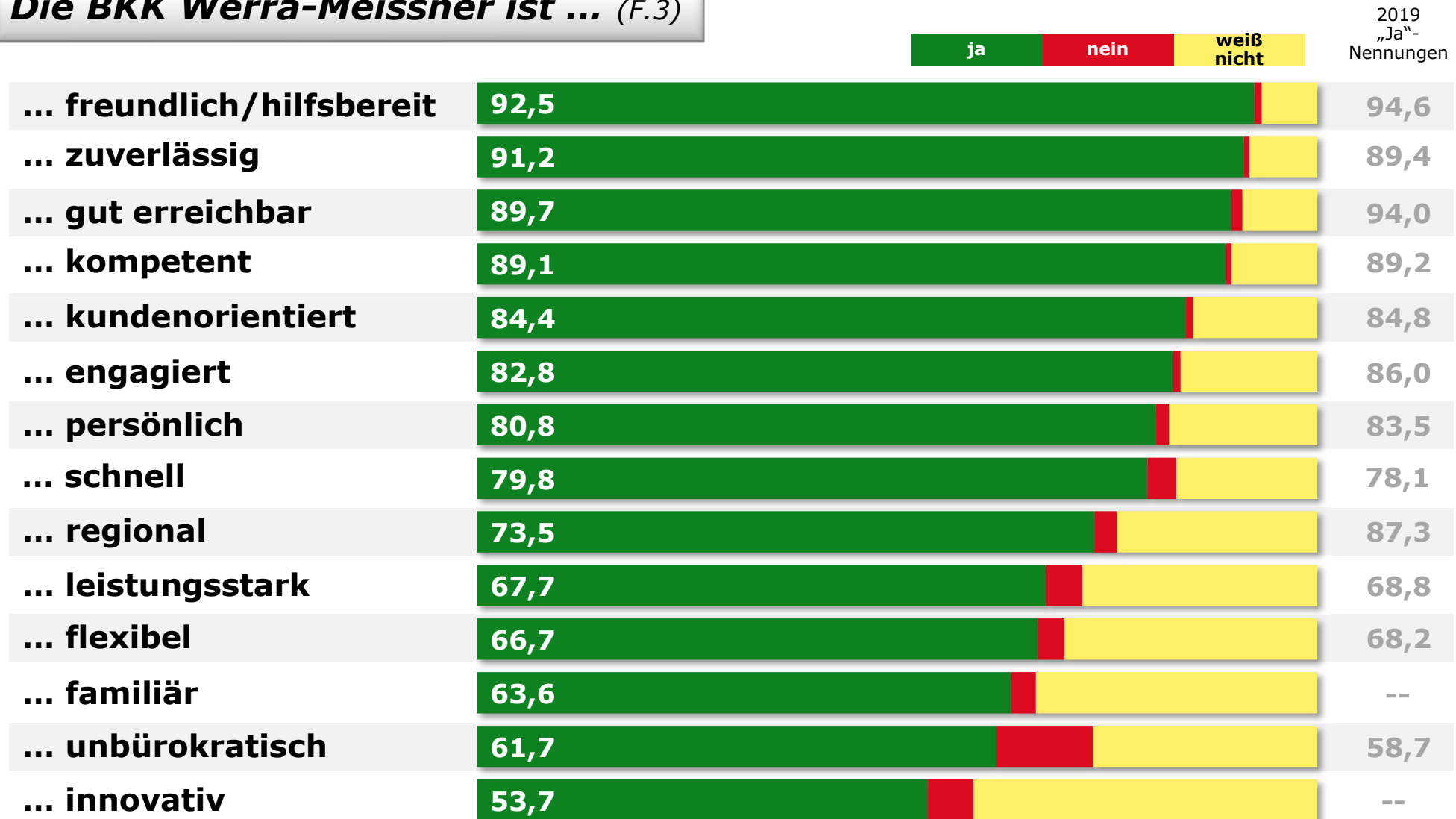


„Wenn nein, aus welchem Grund?“ (F.2e) (Häufigste Nennungen)

- Keine Gelegenheit / kein Anlass (17 Nennungen)
- Wurde nicht angesprochen, gefragt / hat sich nicht ergeben (17 Nennungen)
- Kein Thema / kein Bedarf (12 Nennungen)
- Keine räumliche Nähe / große Distanz (7 Nennungen)
- Zu jung / keine Erfahrung (6 Nennungen)

Erscheinungsbild / Auftreten der BKK Werra-Meissner

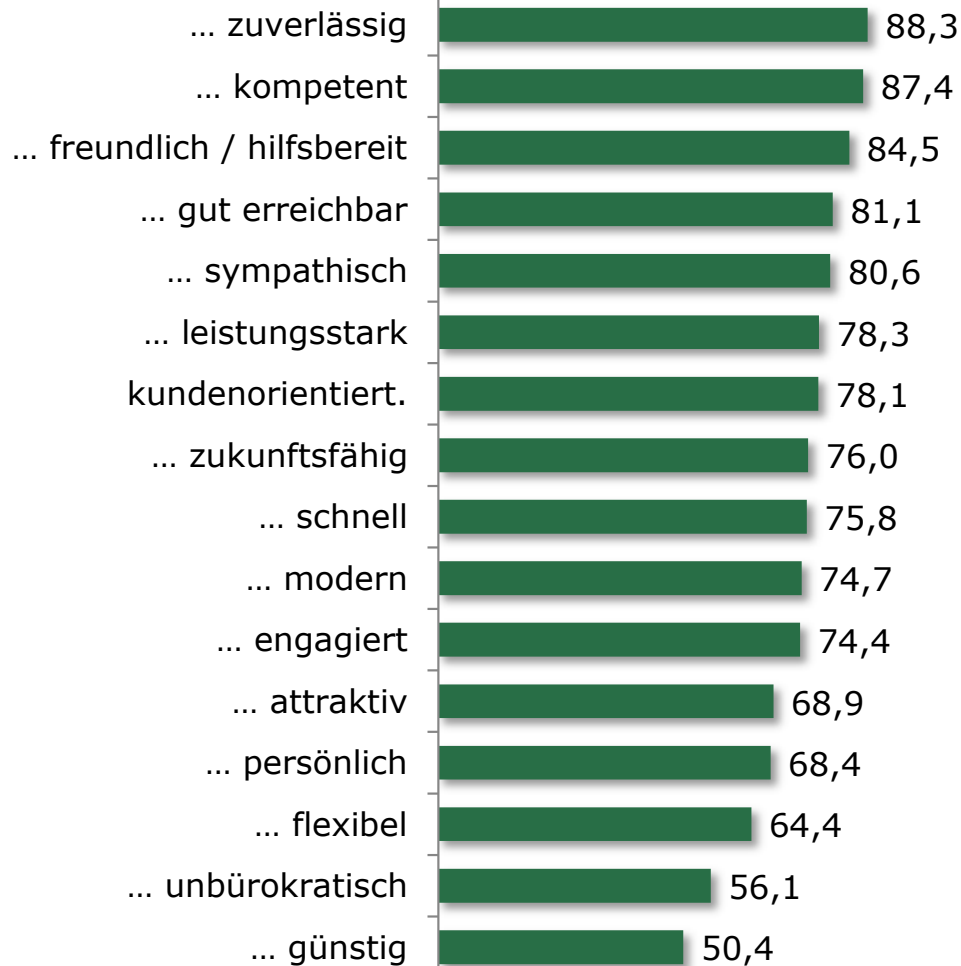
Die BKK Werra-Meissner ist ... (F.3)



Ergebnis M+M Versichertenbarometer 2022 Vergleich Befragte einer Gesetzlichen bzw. Privaten Krankenversicherung: Erscheinungsbild / Auftreten der Krankenkasse / -versicherung (F.3)

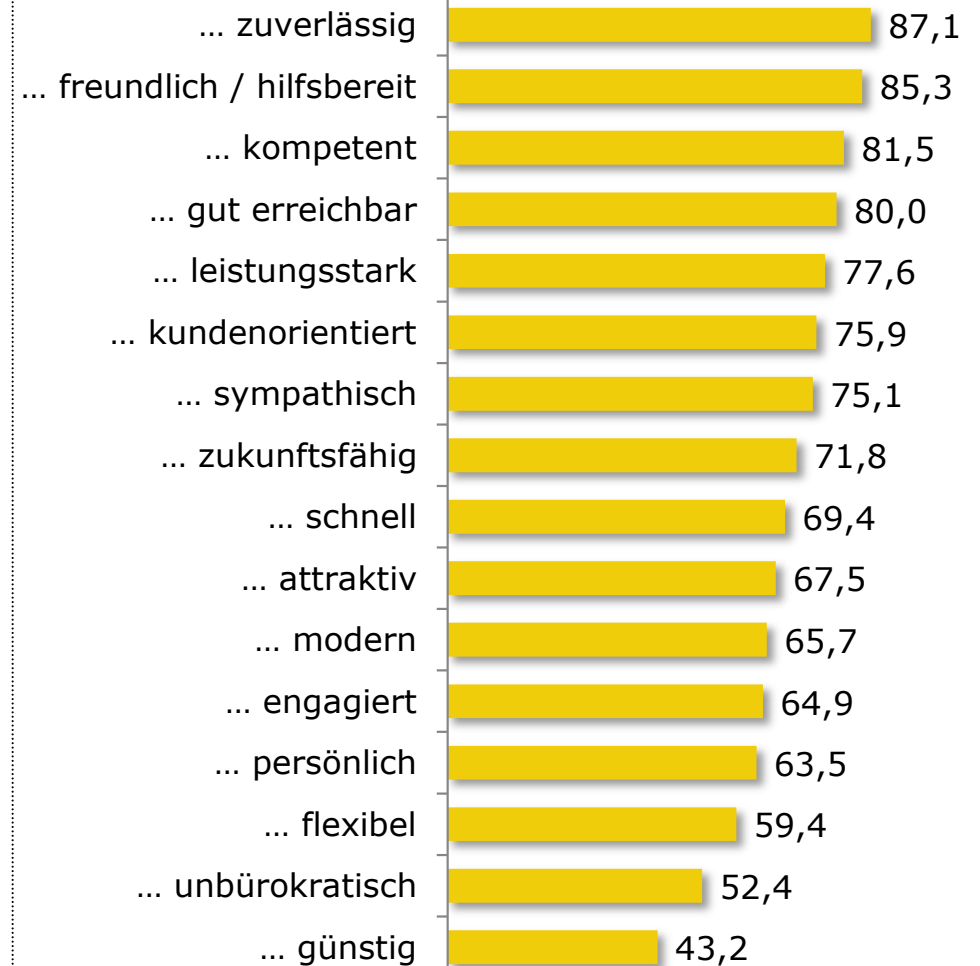
GKV-Versicherte

Angaben „ja“-Nennungen in %



PKV-Versicherte

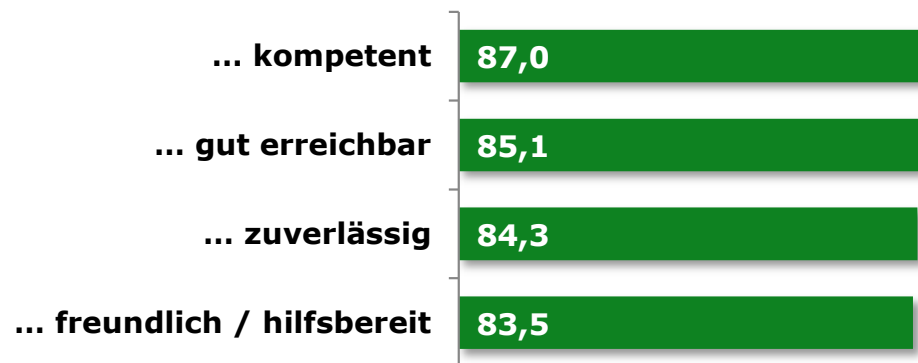
Angaben „ja“-Nennungen in %



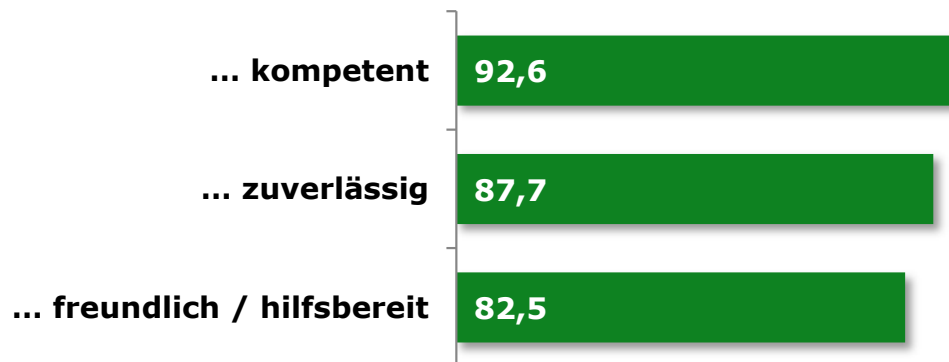
Ergebnis M+M Versichertenbarometer 2022 Benchmarking nach ausgewählten Krankenkassen: Erscheinungsbild / Auftreten der Krankenkasse / -versicherung (F.3) [1/3]



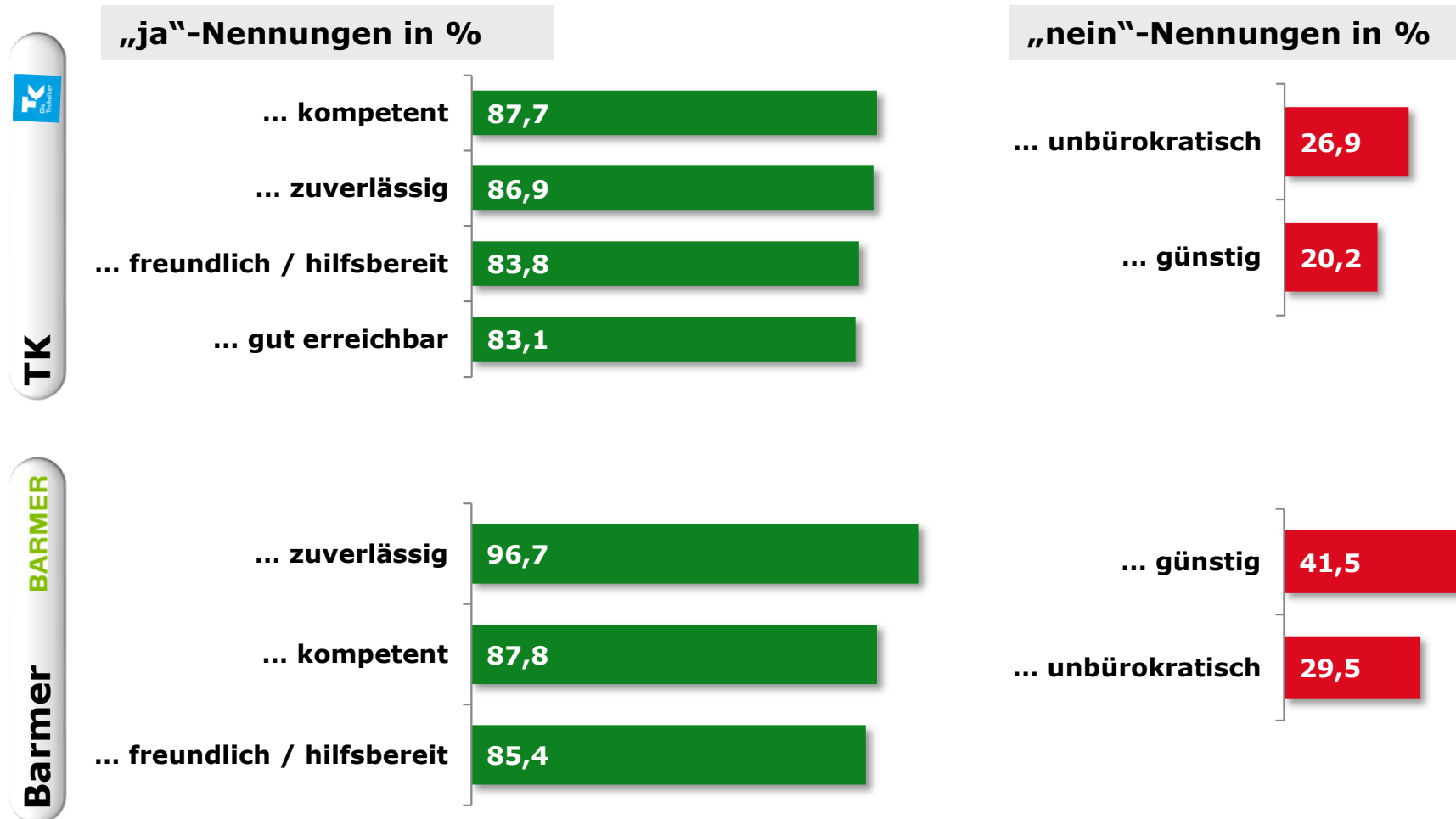
„ja“-Nennungen in %



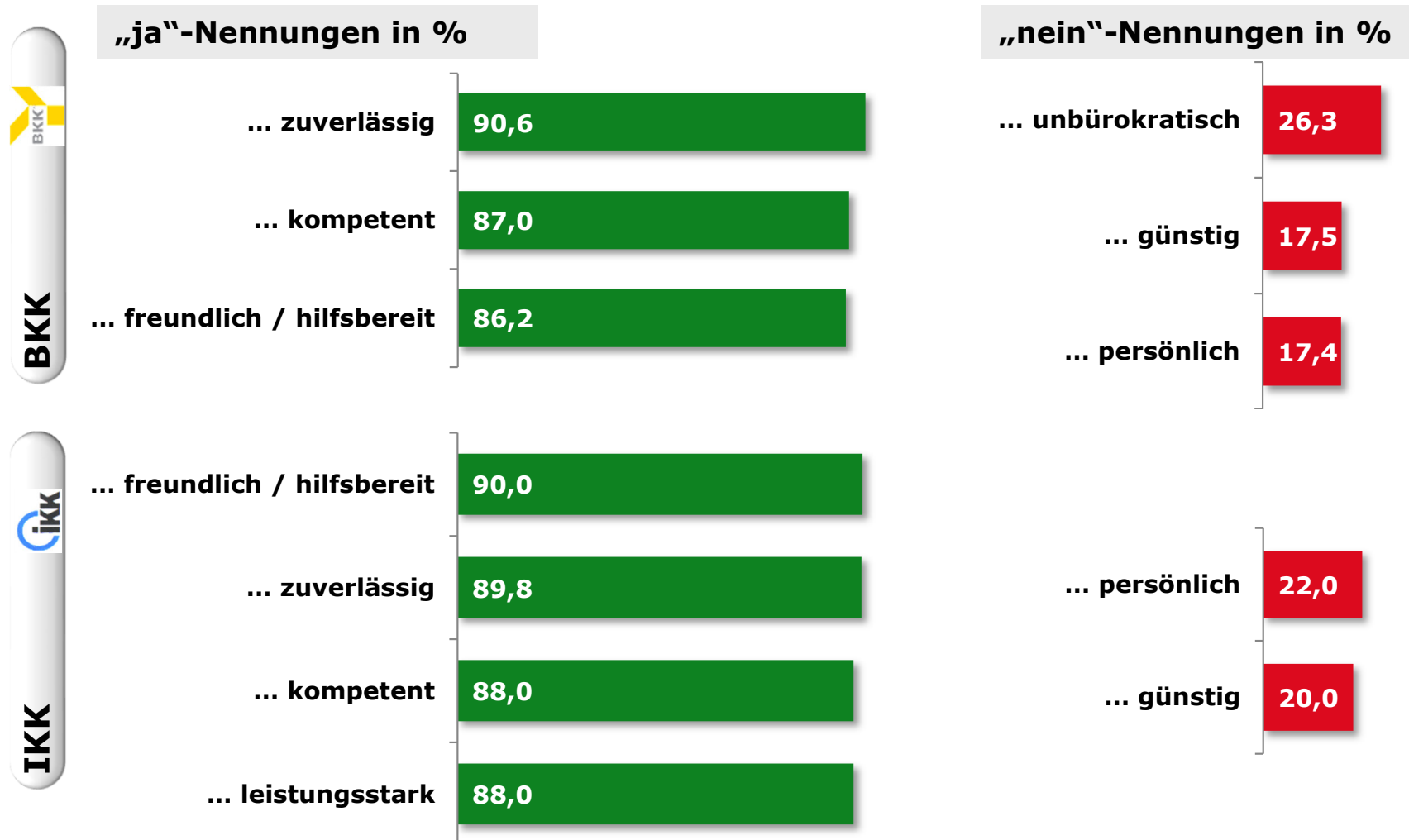
„nein“-Nennungen in %



Ergebnis M+M Versichertenbarometer 2022 Benchmarking nach ausgewählten Krankenkassen: Erscheinungsbild / Auftreten der Krankenkasse / -versicherung (F.3) [2/3]



Ergebnis M+M Versichertenbarometer 2022 Benchmarking nach ausgewählten Krankenkassen: Erscheinungsbild / Auftreten der Krankenkasse / -versicherung (F.3) [3/3]



Welche positiven Erfahrungen haben die Befragten mit der BKK Werra-Meissner gemacht? (F.4) (offene Frage)

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

(67 Nennungen)

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

(64 Nennungen)

Gute (pers.) Betreuung / Kundenorientierung / Service

(39 Nennungen)

Allgemein zufrieden, positive Erfahrungen, keine Probleme

(41 Nennungen)

Gute, persönliche, individuelle Beratung

(32 Nennungen)

Regional vor Ort, gute Erreichbarkeit

(25 Nennungen)

Kostenübernahme, Leistungsgewährung

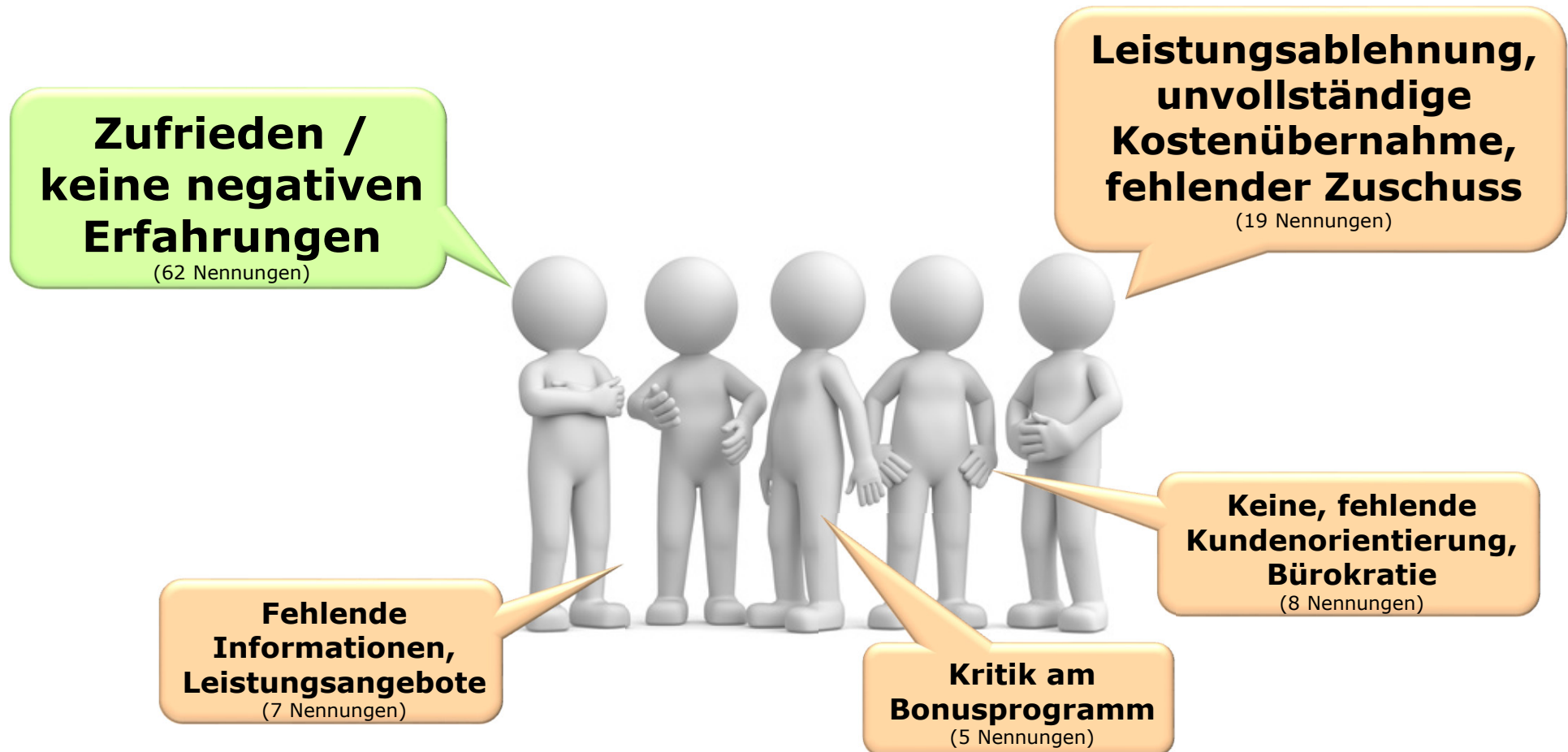
(15 Nennungen)

Sonstiges
(7 Nennungen)

Keine / keine Erfahrung
(13 Nennungen)

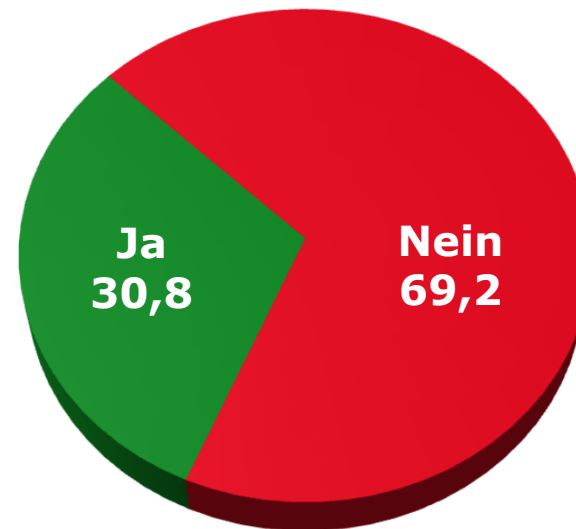
Umfangreiches Leistungsangebot
(9 Nennungen)

Welche weniger gute Erfahrungen haben die Befragten mit der BKK Werra-Meissner gemacht? (F.5) (offene Frage, häufigste Nennungen)



Kennen die Befragten das Gesundheitsnetzwerk „Gesunder Werra-Meißner-Kreis“? (F.6)

Angaben in %



Net-Promoter-Score (NPS): Definition und Berechnung

Der Net-Promoter-Score (NPS) ist eine Kennzahl, die mit dem Unternehmenserfolg korreliert.

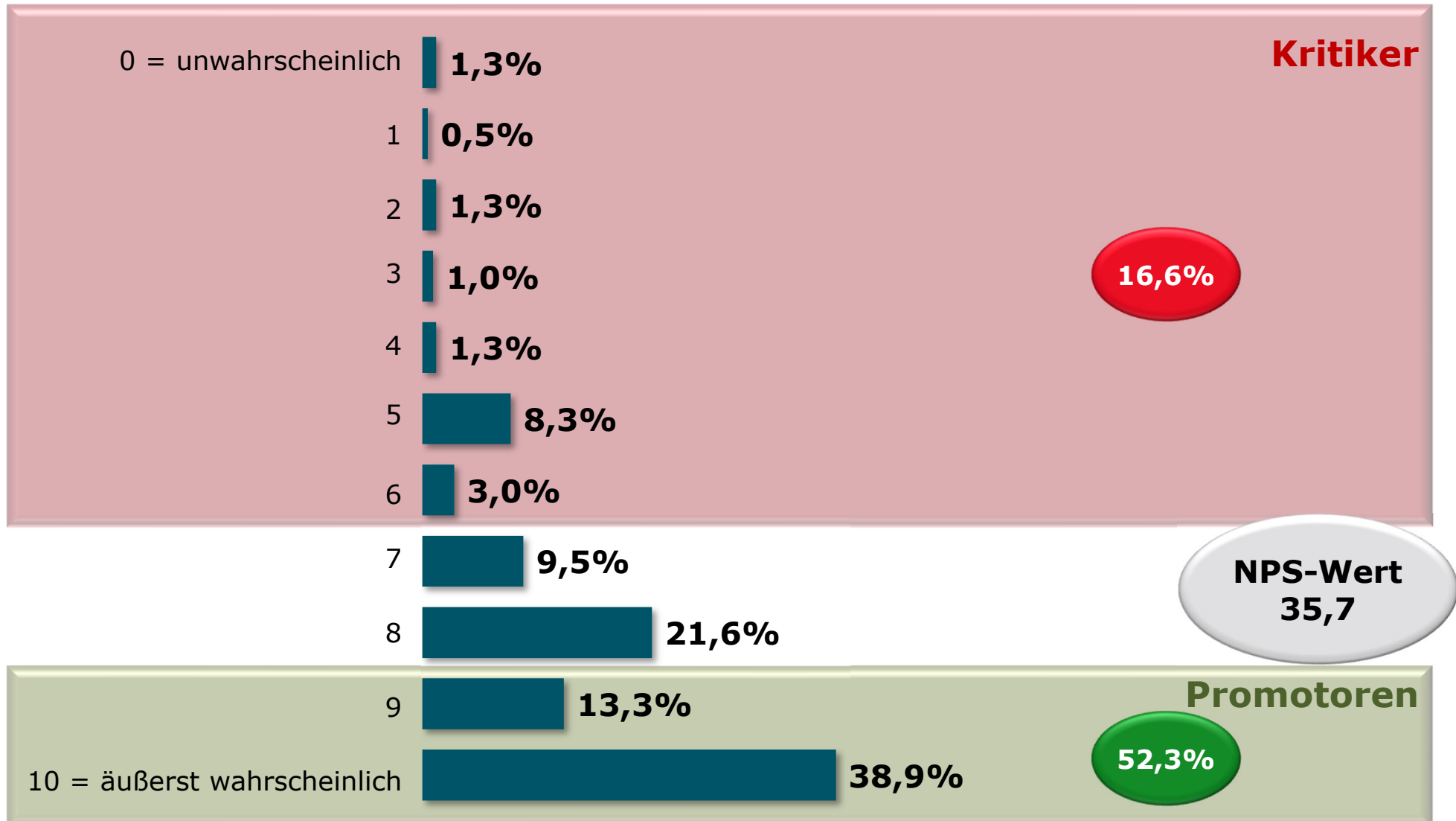
Erhoben wird der NPS per Befragung mittels einer einzigen standardisierten Frage:

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Ihre jetzige Krankenkasse/-versicherung einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen werden?

Beantwortet wird diese Frage auf einer 11er Skala von 0 bis 10. Diejenigen, die mit 9 oder 10 geantwortet haben, sind die „Fürsprecher oder Promotoren“ der Krankenkasse/-versicherung, diejenigen, die mit 6 oder niedriger geantwortet haben, die „Detraktoren oder Kritiker“. Die dritte Gruppe dazwischen bilden die „Passiv Zufriedenen oder Neutralen“.

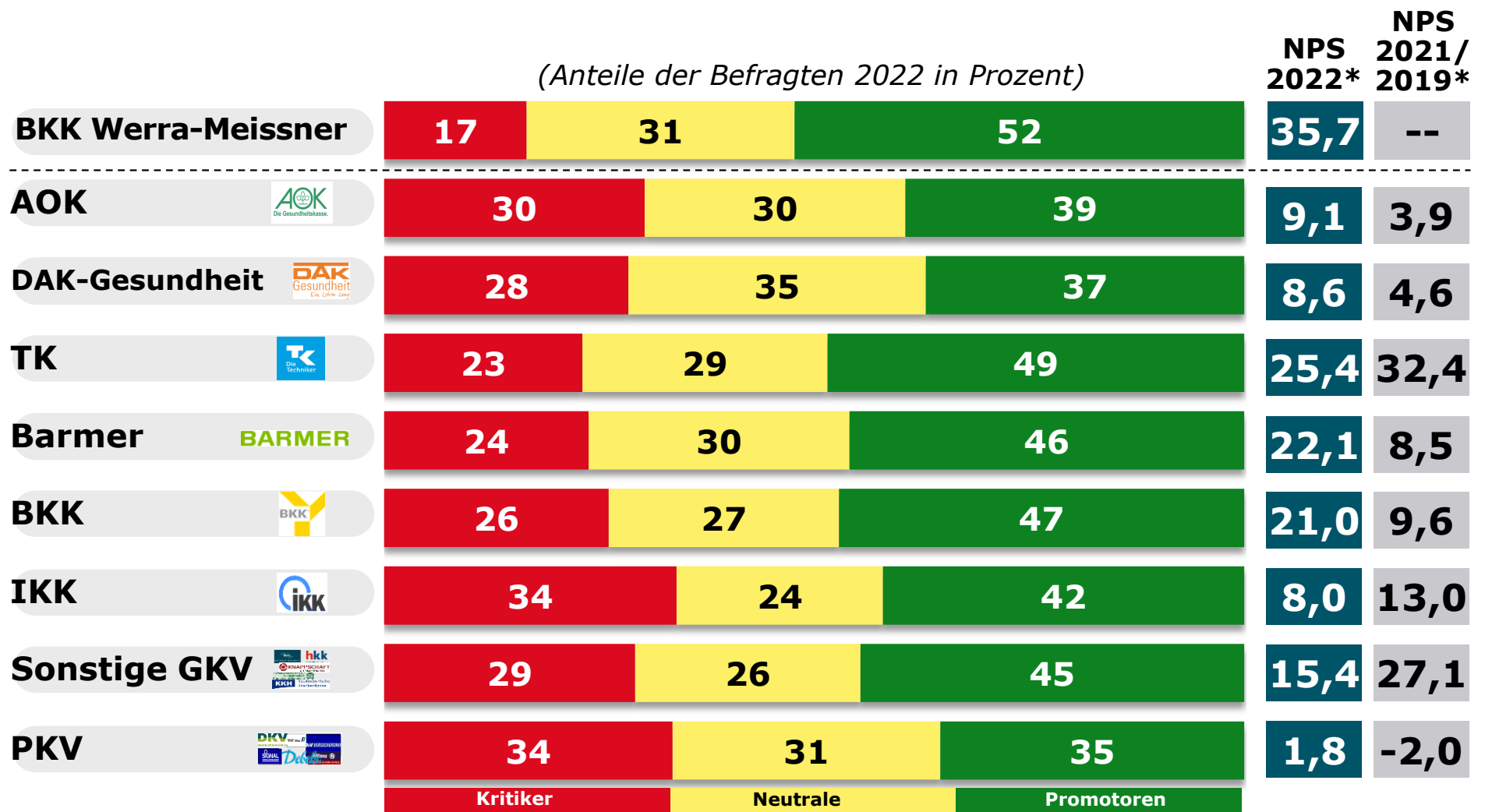
Der NPS ist die Differenz zwischen Fürsprechern und Kritikern, bewegt sich somit auf einer Skala von -100 bis +100%.

Net-Promoter-Score (NPS) gesamt



*Der Net-Promotor-Score (NPS) basiert auf der Subtraktion der Kritiker von den Promotoren

Net-Promoter-Score (NPS) im Benchmarking nach Krankenkassen

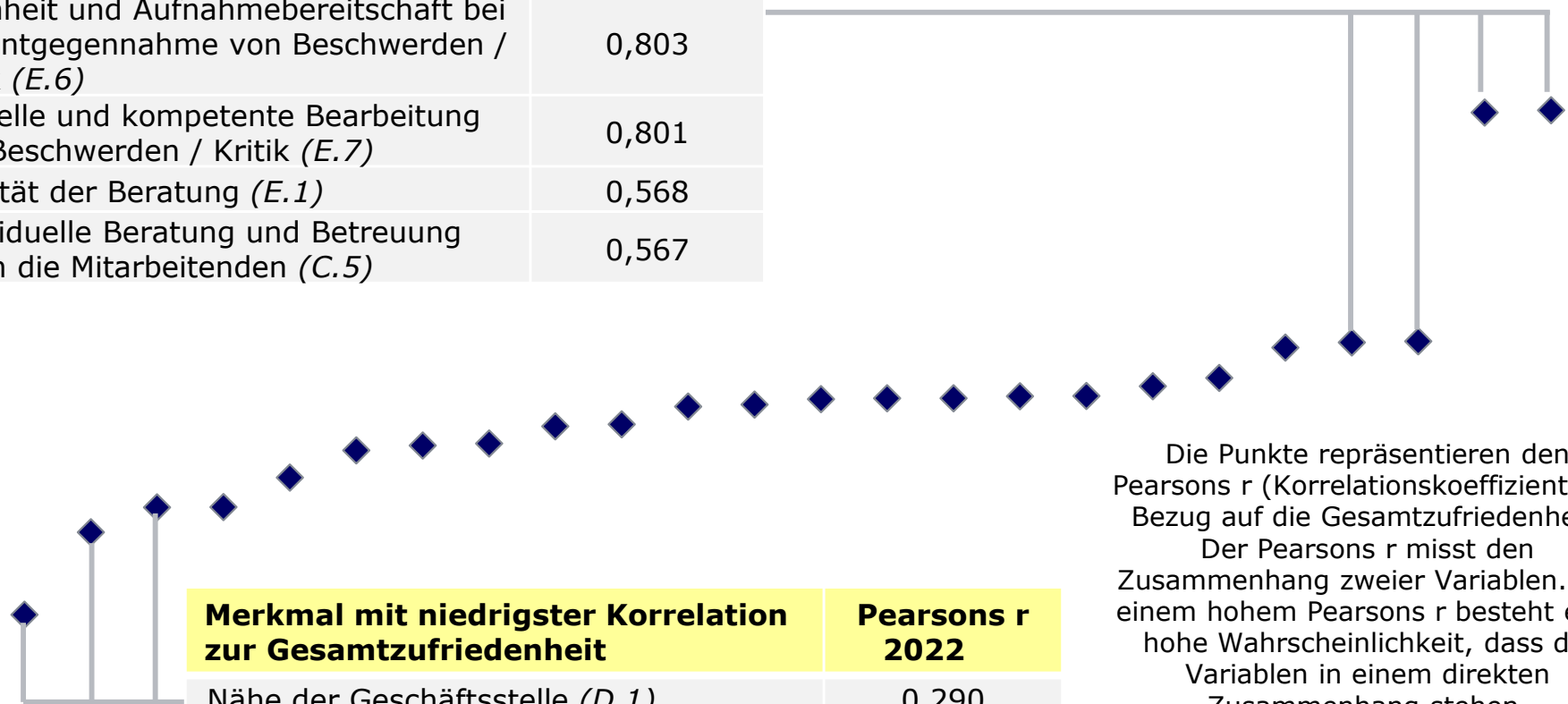


*Der Net-Promotor-Score (NPS) basiert auf der Subtraktion der Kritiker von den Promotoren

Wirkungsanalyse – Messung der Korrelation zur Gesamtzufriedenheit*

Merkmal mit höchster Korrelation zur Gesamtzufriedenheit	Pearsons r 2022
--	-----------------

Offenheit und Aufnahmebereitschaft bei der Entgegennahme von Beschwerden / Kritik (E.6)	0,803
Schnelle und kompetente Bearbeitung von Beschwerden / Kritik (E.7)	0,801
Qualität der Beratung (E.1)	0,568
Individuelle Beratung und Betreuung durch die Mitarbeitenden (C.5)	0,567



Merkmal mit niedrigster Korrelation zur Gesamtzufriedenheit	Pearsons r 2022
---	-----------------

Nähe der Geschäftsstelle (D.1)	0,290
Social Media (Facebook, Instagram, Youtube) (D.8)	0,374
Mitgliederzeitschrift (D.5)	0,399

Die Punkte repräsentieren den Pearsons r (Korrelationskoeffizient) im Bezug auf die Gesamtzufriedenheit. Der Pearsons r misst den Zusammenhang zweier Variablen. Bei einem hohem Pearsons r besteht eine hohe Wahrscheinlichkeit, dass die Variablen in einem direkten Zusammenhang stehen.

*Nur Merkmale, wo die Korrelation mit der Gesamtzufriedenheit auf dem Niveau von 0,05 (2-seitig) signifikant ist.

**BKK Werra-Meissner –
Versichertenbefragung 2022**

ZUSAMMENFASSUNG

- Der Rücklauf zur Versichertenbefragung ist auch 2022 wieder äußerst erfreulich (Rücklaufquote = 24,6%) und bestätigt das hohe Involvement der Befragten mit ihrer Krankenkasse, so dass auch in diesem Jahr aussagefähige Ergebnisse möglich sind.
- Bezogen auf die demografischen Merkmale fällt auf, dass in der Stichprobe dieses Jahr deutlich mehr ältere Befragte enthalten sind als noch 2019.
- Hauptmotive für die Wahl der BKK Werra-Meissner als Krankenkasse waren auch in diesem Jahr Empfehlungen aus dem sozialem Umfeld (für 39,5% der Befragten), gefolgt vom guten Ruf / dem Image der BKK Werra-Meissner (29,7%).
- Auch in den letzten 12 Monaten ist die Kontakthäufigkeit sehr hoch. 81,8% (2019 = 84,0%) der Befragten gaben an, in den letzten 12 Monaten Kontakt mit der BKK Werra-Meissner gehabt zu haben (Branchendurchschnitt = 61,5%). Der telefonische Kontakt (56,4%) wird als Kontaktweg wesentlich stärker gesucht als noch vor 3 Jahre. Deutlich zugenommen hat auch die Nutzung der App „Meine BKK“. Wurde dieser Kontaktkanal 2019 lediglich von 1,4% der Befragten präferiert, so sind es aktuell 17,4%. Deutlich zurückgegangen dagegen ist die Nutzung des persönlichen Kontaktes über die Geschäftsstelle (von 33,3% auf 9,5%).
- Der Erfüllungsgrad der Anforderungen der Versicherten der BKK Werra-Meissner konnte das Niveau aus dem Jahr 2019 übertreffen. So stieg der CSI-Wert (M+M CSI) aktuell auf 87,3 und ist somit 1,4 Indexpunkte über dem Niveau von 2019. Eine Ursache hierfür ist vor allem die statistisch signifikante Verbesserung des CSI-Wertes im Fragenbereich „Serviceleistungen“ (+2,8 Indexpunkte).

- Parallel zum rational geprägten CSI zeigt sich der eher emotional geprägte Kunden-Bindungs-Index (M+M KBI) im Vergleich zu 2019 statistisch signifikant stärker. Mit einem Wert von 85,5 liegt er um 1,7 Indexpunkte über dem erreichten Wert aus 2019 und um 5,8 Indexpunkte über dem GKV-Branchendurchschnitt aus dem M+M Versichertenbarometer 2022.
- Die Top-Kriterien in den Kundenanforderungen beziehen sich dieses Jahr auf die einfache telefonische Erreichbarkeit (statistisch signifikant gestiegen) und die Zuverlässigkeit von Zusagen und Informationen. Deutlich an Bedeutung verloren hat die Nähe der Geschäftsstelle und die sofortige Beratung bei Besuchen der Geschäftsstelle.
- Mit der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeitenden der BKK Werra-Meissner sind die Befragten insgesamt am zufriedensten. Aber auch das Engagement und die Kompetenz wird von den Befragten gelobt.
- Bei den Zusatzleistungen der BKK Werra-Meissner sind den Befragten ein Brillenzuschuss, das Gesundheitskonto „Vorsorge Plus“, ein Zuschuss zum privaten Brustultraschall und der Zuschuss zu Osteopathie am wichtigsten. Für 94% wäre auch eine Bezuschussung von Rechnungen ihrer individuellen Gesundheitsleistungen bis zu einer Höhe von 100 Euro wichtig oder sehr wichtig. Insgesamt hat sich aber das Anforderungsniveau (Wichtigkeit) im Vergleich zu 2019 verringert.
- Der größte Schwachpunkt bleibt weiterhin das Beschwerdemanagement. Bei den Beschwerdegründen zeigt sich, dass überwiegend Qualitäts-/Serviceprobleme Anlass für Kritik oder Beschwerde waren.

- Auch bei der dritten Kennziffer, dem Net-Promoter-Score (NPS) weist die BKK Werra-Meissner ein im Wettbewerbsvergleich hervorragendes Ergebnis auf. Der prozentuale Anteil an Kritikern mit 16,6% liegt deutlich unter den Werten der gesetzlichen und privaten Krankenkassen / -versicherungen. 52,3% der Befragten der BKK Werra-Meissner lassen sich ergebnistechnisch den Promotoren/Fürsprechern zuordnen und 31,1% den Passiv Zufriedenen oder Neutralen.
- Die meisten Versicherten verbinden mit der BKK Werra-Meissner weiterhin Attribute wie freundlich / hilfsbereit, zuverlässig, gut erreichbar und kompetent. Eine der größten Veränderung bei der Bewertung des Erscheinungsbildes der BKK Werra-Meissner gab es beim Imageattribut regional, wo die Zustimmung um 13,8%-Punkte zurückging.
- Bei der Bewertung der BKK Werra-Meissner im generellen Urteil erhält die Aussage „Ich werde gerne auch weiterhin bei der BKK Werra-Meissner versichert bleiben“ den höchsten Zustimmungswert. Ein weiteres Ergebnis, was die relativ hohe Loyalität / Verbundenheit der Versicherten mit der BKK Werra-Meissner unterstreicht.
- Auch würden 85% der Befragten die BKK Werra-Meissner ihren Freunden und Bekannten uneingeschränkt weiterempfehlen. Bereits mindestens schon einmal die BKK Werra-Meissner weiterempfohlen haben 72,3% der Befragten, 27,7% noch nicht. Als Gründe für die Nicht-Weiterempfehlung wurden überwiegend fehlende Gelegenheiten und fehlende Nachfrage genannt.

- Die Gesamtzufriedenheit mit der BKK Werra-Meissner stieg im Mittelwert von 82 auf 84 statistisch signifikant an. In absoluten Zahlen sind 93% der Befragten zufrieden oder sehr zufrieden, 5% teilweise zufrieden und 2% unzufrieden oder sehr unzufrieden.
- Im Ranking des M+M Versichertenbarometers 2022 nach Gesamtzufriedenheit der einzelnen gesetzlichen Krankenkassen belegt die BKK Werra-Meissner den 1. Rangplatz.

Benchmarking	
Gesamtzufriedenheit M+M Versichertenbarometer 2022	
Kasse	Mittelwerte
1. BKK Werra-Meissner	84
2. Betriebskrankenkassen (BKK)	81
2. Innungskrankenkassen (IKK)	81
4. Techniker Krankenkasse (TK)	79
4. BARMER	79
6. Sonstige GKV	78
7. AOK	77
8. DAK-Gesundheit	76

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



das bewegt
wissen

M+M Management + Marketing Consulting GmbH

Weitere Informationen unter www.m-plus-m.de

Ihr Ansprechpartner:

Frank Opitz, opitz@m-plus-m.de, Tel.: 0561-709 79-17





**„Alles aus einer Hand“ -
Umfassende Beratung von der
Konzeption über die Analyse
bis zur Umsetzung von
Verbesserungen**

M+M-Kunden- und Mitarbeiterbefragungen

M+M Management + Marketing Consulting GmbH

Weitere Informationen unter www.m-plus-m.de