

BKK WERRA-MEISSNER



M+M Versichertenbarometer

2014

**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

September 2014

M+M – Gute Beratung ist die Umsetzung ergebnisorientierter Marktforschungs- und Beratungskonzepte



- Wissenschaftlich fundierte und abgesicherte Methoden
- Fundierte, umfassende und dabei praxisgerechte Analyse der Befragungsdaten, leicht nachvollziehbar und verständlich dargestellt
- Unterstützung bei der Transformation der Befragungsergebnisse in das Veränderungsmanagement – Analyse und praxisgerechte Umsetzung aus einer Hand
- Profunde Praxiserfahrung bei der Durchführung entsprechender Befragungen seit mehr als 20 Jahren

Referenzen M+M



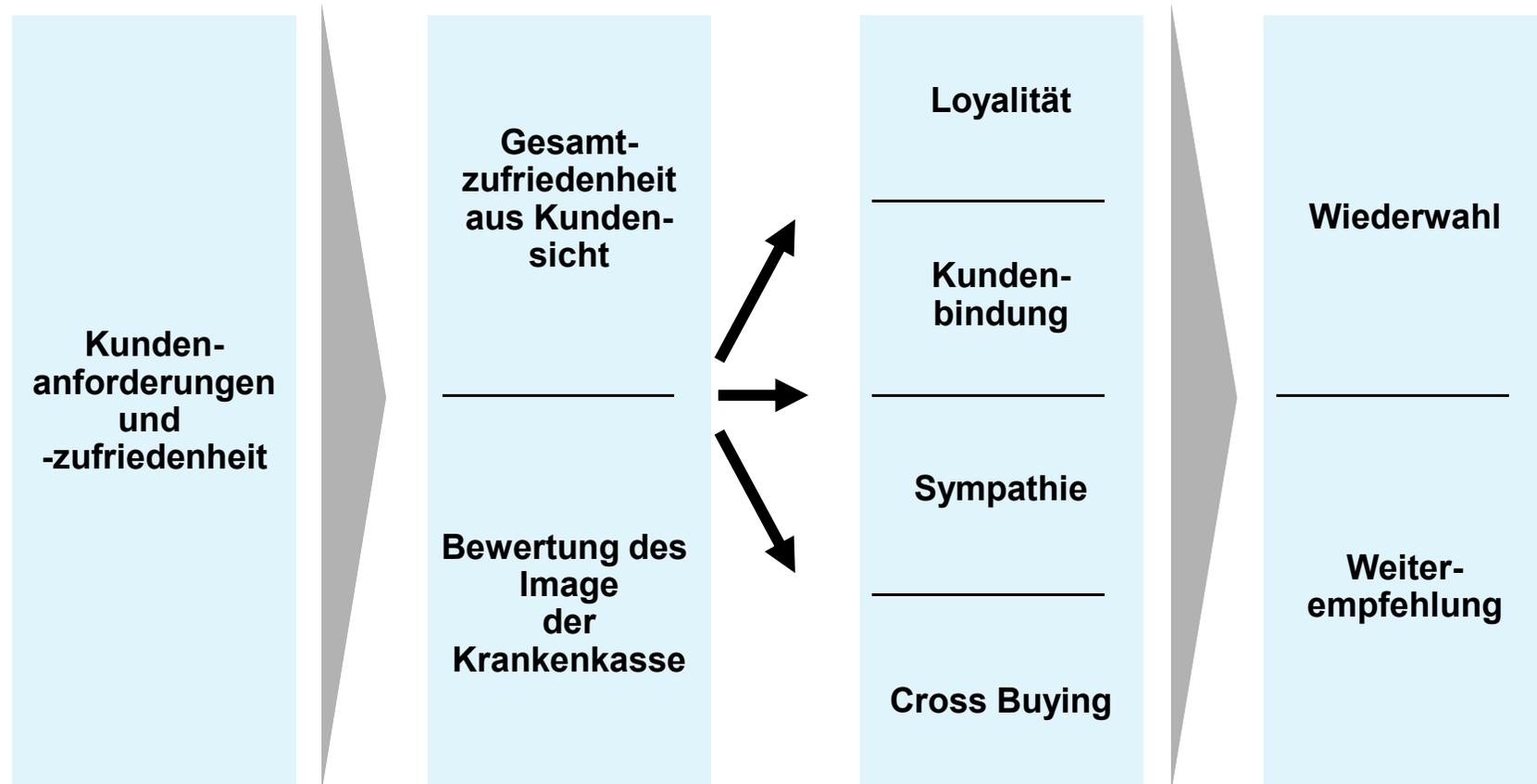
M+M Versichertenbarometer

- **Seit 2005 werden jährlich Ende Januar in einer repräsentativen Mehrthemenbefragung über 1.000 gesetzlich und privat versicherte Bundesbürger im Alter ab 18 Jahren interviewt, wie sie die Krankenkasse, bei der sie derzeit versichert sind, wahrnehmen.**
- **Die Stichprobenauswahl erfolgt nach dem Gabler-Häder Verfahren und ist wissenschaftlich abgesichert**
- **Die Befragung erfolgt in strukturierten Telefoninterviews nach der Methode des Computer Aided Telephone Interviewing (CATI) anhand eines eigens dafür entwickelten Fragebogens.**
- **Die Initiierung, Planung und Durchführung der Studie ist ein Gemeinschaftsprojekt der Forschungsgruppe Management + Marketing in Kassel, der TU Dresden und der USUMA GmbH in Berlin.**

M+M Versichertenbarometer

- **Bestimmen der aktuellen Ausprägung der Kundenzufriedenheit und -bindung sowie der Veränderungen zu Vorjahr.**
- **Differenzierte Analyse der Stärken und Schwächen in den einzelnen Aspekten der Geschäftsbeziehung, um so Ansatzpunkte für Verbesserungen zu identifizieren.**
- **Anschauliche Darstellung der Ergebnisse zur Vermittlung von Kundenerwartungen und Kundenzufriedenheit innerhalb der Organisation als Plattform zum weiteren Ausbau der gelebten Kundenorientierung.**
- **Objektives Benchmarking zwischen den größten gesetzlichen Krankenkassen sowie zu den privaten Krankenversicherungen insgesamt.**

M+M Versichertenbarometer



M+M Versichertenbarometer

1

Allgemeine Fragen zur Krankenkasse

2

Leistungsumfang und Angebot der Krankenkasse

3

Fachliche Beratung, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter der Krankenkasse

4

Information und Kommunikation durch / mit der Krankenkasse

5

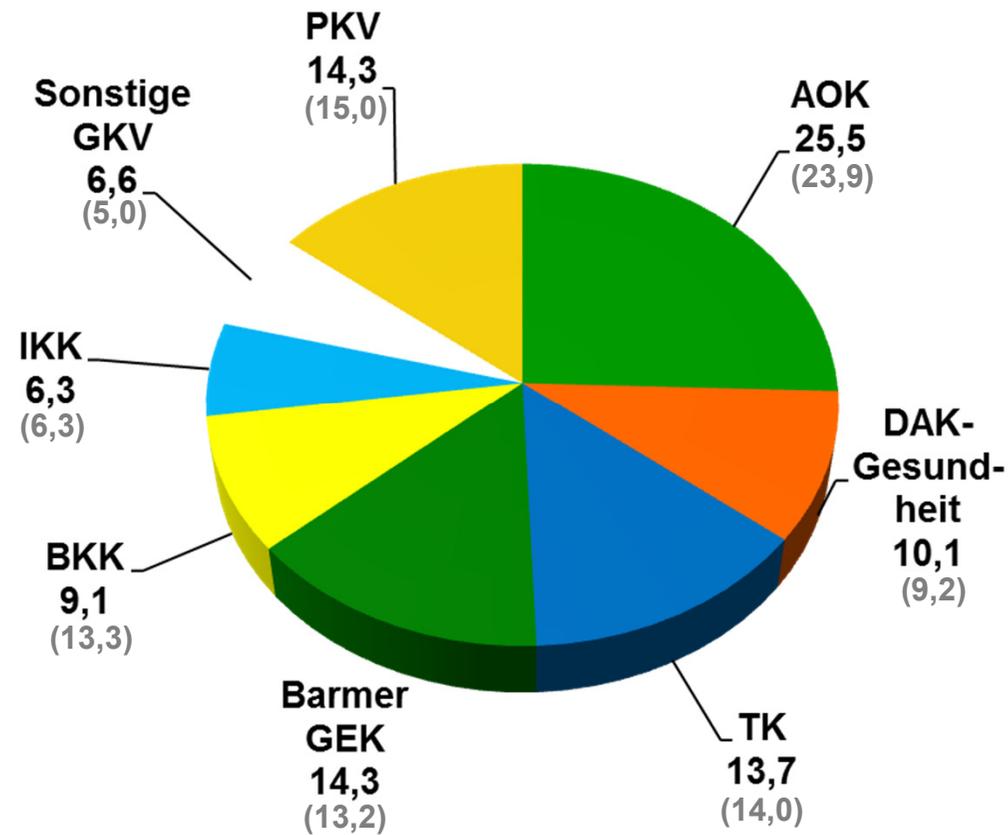
Service- und Beratungsleistungen der Krankenkasse

6

Generelle Bewertung der Krankenkasse

Stichprobenverteilung der Versichertenbefragung 2014

Angaben in %



(Angaben 2013)

Pressespiegel zum M+M Versichertenbarometer

Artikel drucken

WELT ONLINE

Die Welt Kompakt: 04.03.10
Zufrieden trotz Gesundheitsreform

Den Versicherten machen auch die Zusatzbeiträge nichts aus - Privatversicherte

Von Lina Panitz

Berlin - Zusatzbeiträge, Zuzahlungen, steigende Kosten: Trotzdem ist die Zufriedenheit Vorjahr gestiegen. Der Kundenzufriedenheitsindex liegt mit 87,1 zwei Punkte über dem Versichertenbarometers 2010 der Forschungsgruppe Management + Marketing (M+M). Marktforscher im Januar rund 1000 Deutsche am Telefon.

"Überraschend ist, dass die Schere zwischen der Zufriedenheit von PKV- und GKV-Versicherten bei beiden Gruppen positiv ist", sagt Frank Opitz, Projektleiter der Studie. Wäl gesetzlich Versicherten weniger zufrieden waren, drehte sich der Trend 2008. "Das hat Erwartungsniveau zu tun. Andererseits stimmen heute aber auch einfach viele Mythen seien die Leistungen in Krankenhäusern und bei Ärzten für Private oft besser. Mit der E selien hingegen die GKV-Versicherten häufig zufriedener.

Auch die Kölner Ratingagentur Assekurata beobachtet den Trend, dass Privatversicherte sind meist kritischer, sie wählen eine Kasse noch bewusster als gesetzlich Versicherte.



Prof. Dr. Armin Töpfer, FOMU für TU Dresden, M+M Management + Marketing Consulting GmbH



Dipl.-Oec. Frank Opitz, M+M Management + Marketing Consulting GmbH

Mehr Kostentransparenz für gesetzlich Versicherte?

Die Diskussion über Kostentransparenz im Gesundheitswesen und Patiententugnungen wird intensiver. Die bisherigen Regelungen zur Erhöhung der Transparenz sind den Versicherten kaum bekannt. Krankenkassen befrworten aber eindeutig die Nutzung von Patiententugnungen.

Den Verbraucher beim Einkauf und bei Dienstleistungen die anfallenden Kosten der in Anspruch genommenen Leistungen zumeist gut nachzugehen. Die Versicherten der gesetzlichen Krankenkassen (GKV) haben im Gegensatz dazu aber nur wenige oder keine Möglichkeiten, sich hierüber zu informieren. Entgegen der bisherigen Regelungen erhalten Privatversicherte (PKV) Rechnungen für ihre Gesundheitsleistungen, bezahlen diese und rechnen sie dann bei ihrer Krankenkasse ein. Bei gesetzlich Versicherten werden die Gesundheitsleistungen direkt von der Krankenkasse bezahlt, so dass die Versicherten praktisch keine Informationen über die Kosten der von ihnen in Anspruch genommenen Leistungen erhalten.

Das Thema "Transparenz" nimmt heute im gesellschaftlichen Leben eine immer wichtigere Stellung ein. Auf der politischen Ebene baut Harald Goggin das Programm einer neuen Partei auf und auch im Gesundheitswesen wird der Bedarf nach mehr Transparenz immer deutlicher. So forderte u.a. die Regierungskoalition im September 2011 die gesetzlichen Krankenkassen auf, künftig ihre Finanzen zu veröffentlichen. Nach Meinung der Koalition sollen die Versicherten verstehen, wie oft Versicherten Geldern können Kunden Wertschöpfung

Einstellung zu mehr Kostentransparenz
Die Frage ob und in welchem Maße gesetzlich Versicherte eine größere Transparenz der Kosten durch von ihnen in Anspruch genommene Leistungen von ihren Krankenkassen wünschen, ist im Rahmen des M+M Versichertenbarometers 2012 untersucht worden. Diese seit 2005 jährlich durchgeführte Untersuchung befragt um Versicherte

Regelmäßige Kosten-Leistungs-Übersicht
Das ist eine regelmäßige (z.B. quartalsweise) Übersicht über die Kosten der

Servicequalität aus Sicht der GKV-Versicherten gestiegen

- Ergebnisse des M+M Versichertenbarometer¹ 2010 -



Prof. Dr. Armin Töpfer, FOMU für TU Dresden, M+M Management + Marketing Consulting GmbH

Die Gesundheitsreform hat für die gesetzlich Krankenversicherten einschneidende Veränderungen gebracht. In Antwort des Gesundheitsfonds an meinsten vor diesem Einführung, die durch einen einheitlichen Beitragssatz (seit Juli 2009 14,9%) der Wettbewerb zwischen den Kassen nicht mehr von Höhe des Beitragssatzes, sondern stärker von Angebot, Qualität und Service der Gesundheitsleistungen bestimmt wird. Eine Untersuchung aus 2009² gab, dass es hinsichtlich des Gesundheitsfonds und der Gesundheitsleistungen die Erwartungen und Ängste der Versicherten gibt. So erwarteten 88 der Befragten aufgrund der Tatsache, dass die Beitragssätze überall gleich sind, einen ganz besonderen Service ihrer Krankenkasse. Befürchtet wird gegen eine Einschränkung des Leistungs

Generelle Beurteilung der Krankenkassen
Inwiefern stimmen die Befragten mit dem Versichertenbarometer überein? In der Abbildung ist zu sehen, dass die Befragten im Allgemeinen mit dem Versichertenbarometer übereinstimmen.

Stärkeres Kostenbewusstsein und Preis-Leistungs-Denken von Versicherten

- Realität oder Fata Morgana? -



Prof. Dr. Armin Töpfer, FOMU für TU Dresden, M+M Management + Marketing Consulting GmbH



Dipl.-Oec. Frank Opitz, M+M Management + Marketing Consulting GmbH

Im gegenwärtigen System der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) stellen sich vor allem drei Fragen:
1. Passieren Ausbreiten von GKV-Kassen überraschend?
2. Erfolgt eine Reduzierung der Kassenzuzwangsleistung?
3. Wächst das Preis- und Kostenbewusstsein der Versicherten in allen Bereichen?

der Fonds der unsachliche. Ködig ab, so das blüme der GKV übersteigt. 1. 2. 3.



Prof. Dr. Armin Töpfer, FOMU für TU Dresden, M+M Management + Marketing Consulting GmbH



Dipl.-Oec. Frank Opitz, M+M Management + Marketing Consulting GmbH

Goldmedaille für das deutsche Gesundheitssystem?

Das deutsche Gesundheitssystem zählt seit Jahren zu den besten weltweit. Das wird sowohl von den Krankenkassentagern als auch von vielen Experten so gesehen. Doch wird sich dieses Niveau zukünftig halten lassen? Auf der Gesundheitsministerkonferenz der neuen Bundesregierung kommen große Herausforderungen zu.

Goldmedaille für Deutschland
Zwei Drittel der deutschen Bevölkerung bewerten die deutsche Gesundheitssystem im weltweiten Vergleich als sehr gut oder ausnehmend gut. In der Auswertung der Gesundheitsreform, weltweit, stimmen 46 Prozent der Befragten Bundestagler zu und 22 Prozent sogar völlig zu. Lediglich 14 Prozent sind anderer Meinung. Das positive Bewertung Letztere zur bzw. "sehr, einige völlig mit dem deutschen Gesundheitssystem im internationalen Vergleich wird positiv bewertet. Die meisten in Deutschland sind der Meinung, dass das deutsche Gesundheitssystem zu den besten in der Welt gehört und ganz besonders im Vergleich mit anderen Gesundheitssystemen. Die Zufriedenheit mit dem deutschen Gesundheitssystem ist im Vergleich mit anderen Gesundheitssystemen in Deutschland höher. In Deutschland sind die Befragten mit der Gesundheitsreform zufrieden, wenn sie sich nach ihrer Meinung zum aktuellen Gesundheitsystem wiederholen.

GKV- und PKV-Versicherte sind unterschiedlich oder ihrer Kasse

Home > Aktuell > Nachrichten

NACHRICHTEN

GKV- und PKV-Versicherte sind unterschiedlich oder ihrer Kasse



Kundenzufriedenheit und die Kundenbindung.

Über 1.000 gesetzlich und privat Versicherte für die Studie Das diesjährige M+M Versichertenbarometer basiert wieder auf einer Bevölkerungsbefragung von 1.062 gesetzlich und privat Versicherte Anforderungen und zu ihrer Zufriedenheit mit ihrer Krankenkasse

Das Versichertenbarometer 2010 beinhaltet die neuesten Informationen

Daten und Fakten zur Versichertenzufriedenheit und -bindung i Themen rund um den Krankenkassenmarkt

Kausalzusammenhänge zwischen Anforderungen der Versicherte



SBK für alle | Meine SBK | Arbeitgeber | Presse

SBK Home > SBK für alle > Warum SBK > Auszeichnungen > SBK auf Platz 1 beim M+M Versichertenbarometer

- Warum SBK
 - Die beste Wahl
 - Auszeichnungen
 - Kundenstimmen
 - Vorteile SBK gegenüber PKV
 - Mitglied werden
 - Vorteile für Sie
 - Leistungen
 - Beiträge & Tarife
 - Medizin & Gesundheit
 - Aktuelles
 - Veranstaltungen & Kurse
 - SBK Service Center
 - Kontakt

SBK auf Platz 1 beim M+M Versichertenbarometer

Aus Sicht der Versicherten steht die SBK auf Platz 1 vor allen anderen Kassen und liegt deutlich über dem Durchschnitt der gesetzlichen und privaten Krankenkassen. Das hat das Versichertenbarometer der M+M Management + Marketing Consulting GmbH in Kassel 2012 erneut ergeben. Die Studie untersuchte vor allem die Kundenzufriedenheit und die Bindung der Kunden an ihre Krankenkasse.

Aus einem Mix aus zahlreichen Fragen an über 1.000 gesetzlich wie privat Versicherte ermittelten die Kasseler Experten einen Index der Gesamtzufriedenheit von 100 Prozentwerten. Die SBK erreichte dabei den Spitzenwert von 87 Punkten, mit 85 Punkten folgten die Techniker Krankenkasse sowie mit 83 Punkten die weiteren Betriebskrankenkassen.

Die SBK lässt sich an ihren Versprechen messen, und genau das tun die Kunden auch: Wie die Studie gezeigt hat, stellen die SBK-Kunden die höchsten Anforderungen an die Qualität von Betreuung und Beratung. Diesen hohen Anspruch erfüllt die SBK, was sich in der vorliegenden Studie erneut zeigte. Zudem waren die SBK-Versicherten besonders zufrieden mit der Nähe der Geschäftsstellen oder mit der Kompetenz und Freundlichkeit der Kundenbetreuer. Der wichtigste Wert aus Sicht der SBK: 97 Prozent der Befragten gaben an, dass sie sehr zufrieden oder zufrieden sind mit der SBK - damit hat die SBK den ohnehin schon hohen Vorjahreswert von 94% Zufriedenheit nochmal gesteigert.

Mit dem M+M Versichertenbarometer veröffentlicht die M+M Management + Marketing Consulting GmbH (Kassel) nun zum achten Mal in Folge eine Benchmarkingstudie zur Kundenorientierung im deutschen Krankenkassenmarkt. Zentraler Untersuchungsgegenstand sind die Kundenzufriedenheit und die Kundenbindung sowie deren Zusammenhänge und Wirkungsbeziehungen.



Bundesüberschüsse der gesetzlichen Krankenkassen

Bundesbürger wollen das Geld im Krankenkassensystem lassen

Das große Mehrfeld der Befragten ist für das Vorhandensein der Überschüsse im Krankenkassensystem. 37,9% würden die Überschüsse in die Verbesserung der Gesundheitsvorsorge investieren (z.B. Fitnesstheater, Vorsorgeangebote, alternative Medizin) und 25,2% finden es sinnvoll, die zusätzlichen Vorsorge im öffentlichen Raum zu verbessern. Lediglich 40,0% präferieren eine Auszahlung in Form von Prämien an die Mitglieder.

Beispiele M+M Kundenzufriedenheitssiegel - für die Kommunikation der Leistungsfähigkeit -

Unternehmen Leben
STARTSEITE ARBEITSHILFEN BETRÄGE FORMULARE MAGAZIN DAK.DE

Sie sind hier: DAK - Firmenkunden >> praxis+recht Magazin >> Zum Archiv >> Service >> 2. Quartal 2009 >> Kurzinfos >> IOb

IHR KUNDENBERÄTER
PLZ oder Ort
Ort eingeben

LOGIN FÜR KUNDEN
Passwort vergessen
Noch keinen Zugang

FIRMENKUNDEN
Unsere Themen
praxis+recht Magazin
Recht
Service
Zum Archiv
Recht
Service
Zum Archiv 2007 und 2006
Arbeitsstätten
Formulare
Beitragsätze
Umlagsätze U1/U2
Entgeltfortzahlung-
versicherung
Recherche-Service
Seminare
Für Ihre Tagungen
Gesundheit im Betrieb
Broschüren
DAK-Stellenangebote
Newsletter
DAK-Veranstaltungen

KURZINFOS
DAK: Note 1,72
Kompetent, zuverlässig und gut erreichbar: So sehen DAK-Kunden ihre Krankenkasse. Das Versichertenbarometer 2009 verleiht der DAK mit der Gesamtnote 1,72 das Prädikat "gut" in Gesamtzufriedenheit. Die DAK-Kunden sind treu - auch das zeigt die Studie. Viele sind seit Jahren bei der DAK versichert und empfehlen ihre Kasse weiter.

M+M
Versichertenbarometer
DAK
gut (1,72)
Kategorie Gesamtzufriedenheit
www.m-plus-m.de

hkk

Startseite Über uns Mitglieder Leistungen Service Firmenkunden Online-Center

Feedback für unser Ansporn: Ergebnisse der Kundenbefragung 2013

Das Kundenzufriedenheitsbarometer der hkk zeigt ein hervorragendes Ergebnis für den Kundenbefragung 2013. Die Kundenzufriedenheit ist im Vergleich zum Vorjahr um 0,2 Punkte gestiegen und liegt bei 1,72. Dies ist ein sehr gutes Ergebnis, das zeigt, dass die hkk-Kunden sehr zufrieden mit der Leistungsfähigkeit ihrer Krankenkasse sind.

Homepage hkk 2010

Audi BKK

Startseite Über uns Mitglieder Leistungen Service Firmenkunden Online-Center

Ihr Feedback für unser Ansporn: Ergebnisse der Kundenbefragung 2013

Das Kundenzufriedenheitsbarometer der Audi BKK zeigt ein hervorragendes Ergebnis für den Kundenbefragung 2013. Die Kundenzufriedenheit ist im Vergleich zum Vorjahr um 0,2 Punkte gestiegen und liegt bei 1,72. Dies ist ein sehr gutes Ergebnis, das zeigt, dass die Audi BKK-Kunden sehr zufrieden mit der Leistungsfähigkeit ihrer Krankenkasse sind.

Homepage Audi BKK 2013

Salus

Startseite Über uns Mitglieder Leistungen Service Firmenkunden Online-Center

Salus Betriebskrankenkasse ist ausgezeichnet für besten Service und starke Leistungen

Regelmäßig bestreiten uns unabhängige Marktforschungsinstitute, was unsere Versicherten schon längst wissen: Ihre us in Kundenorientierung, besten Leistungen und kompetente Beratung gibt es die Salus Betriebskrankenkasse ausgezeichnet und bestens aufgestellt!

Homepage Salus BKK 2014

HEIMAT KRANKENKASSE

Über uns Kontakt Presse Kontakt Medienkooperation Logo Arbeitgeber Service

Unsere Leistungen Mitgliedschaft und Beiträge Service und Beratung

Kundenbefragung 2014

Das Kundenzufriedenheitsbarometer der Heimat Krankenkasse zeigt ein hervorragendes Ergebnis für den Kundenbefragung 2014. Die Kundenzufriedenheit ist im Vergleich zum Vorjahr um 0,2 Punkte gestiegen und liegt bei 1,72. Dies ist ein sehr gutes Ergebnis, das zeigt, dass die Heimat Krankenkasse-Kunden sehr zufrieden mit der Leistungsfähigkeit ihrer Krankenkasse sind.

Homepage Heimat Krankenkasse 2014

IKK Kundenbefragung 2012
Kundenwürden... IKK empfehlen!

Für die meisten gibt es kein zweites. Man ist zwar gerne gut versichert, möchte aber am liebsten nur seinen Konkurs zur eigenen Krankenkasse aufbauen, weil die Gesamtnote "gut" und "Dank" in Ordnung ist. Sofort gespannt wird das Thema "Krankenkassen" aber, was sie gebracht wird. Dann muss die zeigen, was sie zu bieten hat. Wie die BKK, die von ihren Versicherten gerade wieder gute Noten bekommen hat.

86,9

1

IKK Brandenburg und Berlin

sehr zufrieden. Im Ranking der einzelnen gesetzlichen Krankenkassen weist somit die IKK Brandenburg und Berlin in einer der vordesten Range auf.

Kundenmagazin IKK Brandenburg und Berlin 2012

SBK

Startseite Über uns Mitglieder Leistungen Service Firmenkunden Online-Center

SBK auf Platz 1 beim M+M

Das Kundenzufriedenheitsbarometer der SBK zeigt ein hervorragendes Ergebnis für den Kundenbefragung 2012. Die Kundenzufriedenheit ist im Vergleich zum Vorjahr um 0,2 Punkte gestiegen und liegt bei 1,72. Dies ist ein sehr gutes Ergebnis, das zeigt, dass die SBK-Kunden sehr zufrieden mit der Leistungsfähigkeit ihrer Krankenkasse sind.

Information zur SBK 2012



Leistungsbroschüre BKK Herkules 2011 Homepage HVB BKK 2011

Versichertenumfrage - Ihr Lob ist unser Ansporn!

Note 1,62 für Kundenzufriedenheit!

Wir sind einfach nur stolz - Nun liegen die Ergebnisse der Auswertung unserer Versichertenumfrage vor:

4000 zufällig ausgewählte Versicherte wurden gefragt, denn wir wollten erfahren, was unsere Versicherten bewegt und wo sie der Schuh drückt.

Knapp 1.300 Versicherte haben teilgenommen. Um die Neutralität und Anonymität zu wahren, wurde die Umfrage nicht von der Kasse selbst, sondern von einem unabhängigen Marktforschungsinstitut durchgeführt und ausgewertet.

Ihre Note für die BKK Faber-Castell & Partner: 1,62 (Kundenzufriedenheit). Top bewertet wurden wir u.a. auch bei der Weiterempfehlungsrate - hier sind wir die absolute Nr. 1

M+M
Versichertenbarometer
BKK Faber-Castell & Partner
gut (1,62)
Kategorie Gesamtzufriedenheit
www.m-plus-m.de

Wir sind einfach stolz...

Kundenorientierung ist unsere Leistung:
Wir haben den richtigen Weg eingeschlagen und Ihre Antworten freuen uns sehr, sind aber gleichzeitig auch Ansporn für die BKK Faber-Castell & Partner, Dinge in der Zukunft noch besser zu machen. Denn es gab natürlich auch wertvolle Hinweise in welchen

Homepage BKK Faber-Castell & Partner 2012

Fahrplan

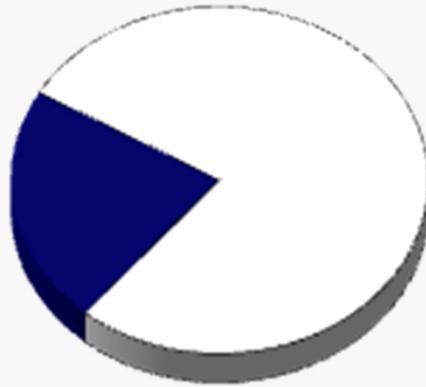
Beteiligung

Stärken-Schwächen-Analyse

Generelle Beurteilung der Krankenkasse

Beteiligung

Versichertenbefragung
2014



Rücklauf = 22,3%*

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

*Stand: 25. Juli 2014

Fahrplan

Beteiligung

Stärken-Schwächen-Analyse

Generelle Beurteilung der Krankenkasse

Stärken-Schwächen-Analyse

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

	Mw*
1. Kompetente, fachlich qualifizierte Mitarbeiter (C.3)	93
2. Schnelle und unbürokratische Bearbeitung der Anliegen / Leistungsanträge (E.2)	92
2. Zuverlässigkeit von Zusagen und Informationen (E.4)	92
4. Freundlichkeit/Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner (C.1)	91
4. Einfache telefonische Erreichbarkeit (D.3)	91

*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 zufriedensten?

	Mw*
1. Freundlichkeit/Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner (C.1)	87
2. Einfache telefonische Erreichbarkeit (D.3)	86
3. Sofortige Beratung bei Besuchen der Geschäftsstelle (D.2)	84
4. Engagement der Ansprechpartner (C.2)	83
4. Schnelle und pünktliche Auszahlungen von Geldleistungen (E.3)	83
6. Kompetente, fachlich qualifizierte Mitarbeiter (C.3)	82
6. Zuverlässigkeit von Zusagen und Informationen (E.4)	82

*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 wenigsten zufrieden?

	Mw*
1. Schnelle und kompetente Bearbeitung von Beschwerden / Kritik (E.7)	51
2. Offenheit und Aufnahmebereitschaft bei der Entgegennahme von Beschwerden / Kritik (E.6)	55
3. Kulanz bei Leistungen (B.2)	72
3. Angebot an Informationsbroschüren und Faltpblättern (D.6)	72
3. Informationen im Internet (Internetauftritt und -service) (D.7)	72

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

Fahrplan

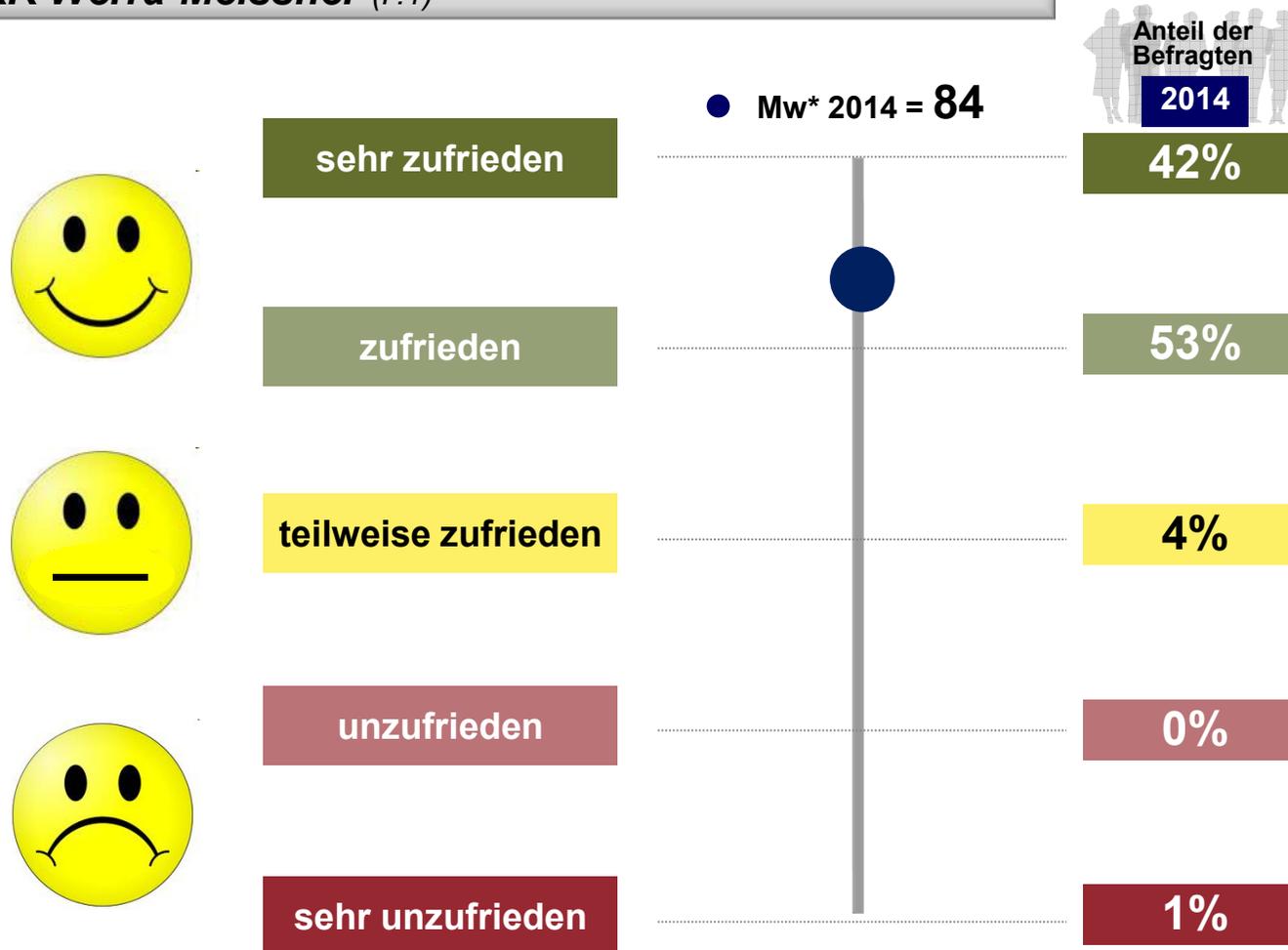
Beteiligung

Stärken-Schwächen-Analyse

Generelle Beurteilung der Krankenkasse

Generelle Beurteilung der Krankenkasse

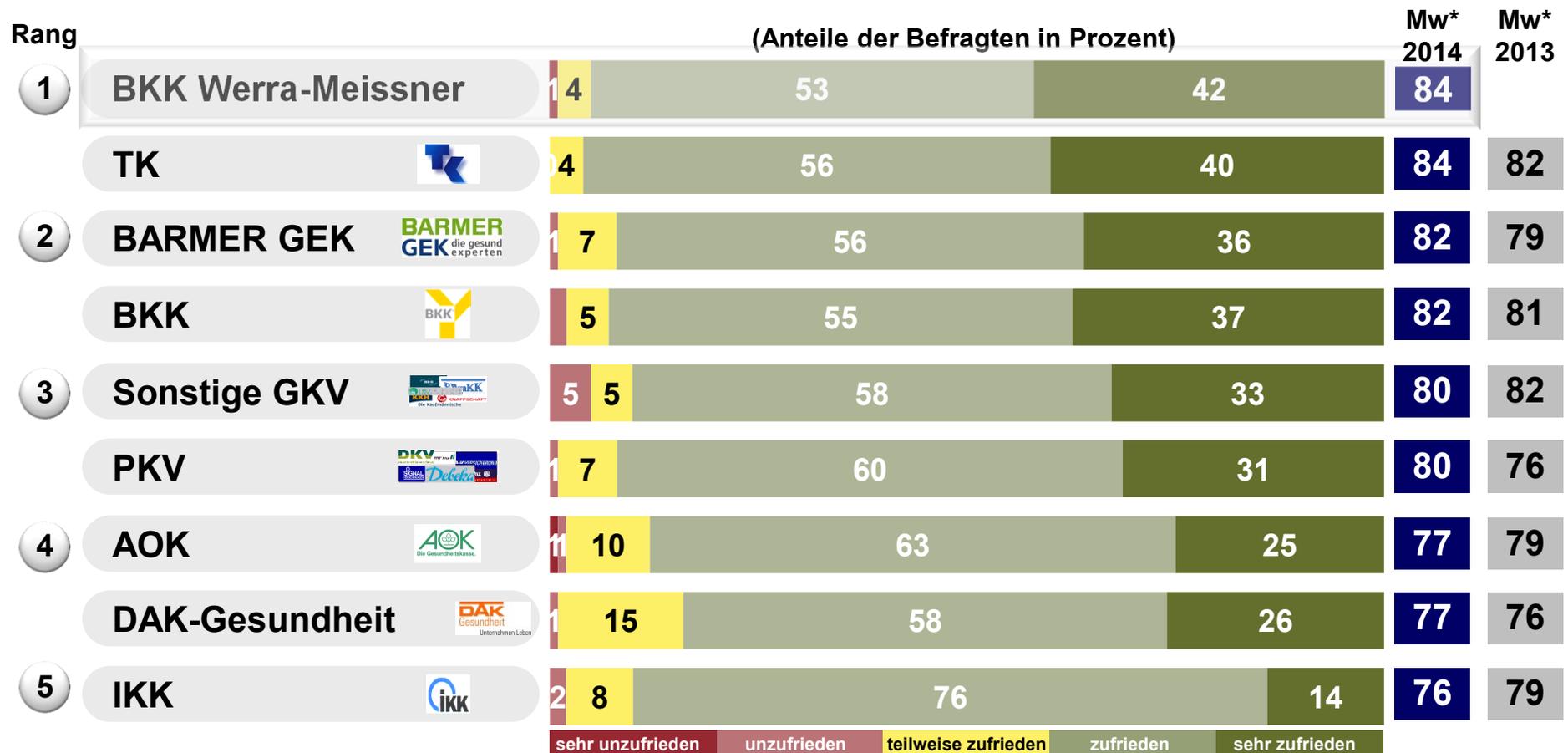
Wie zufrieden sind die Befragten insgesamt mit der BKK Werra-Meissner (F.1)



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

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

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

Dieser Aussage stimme ich ...



völlig zu

Mw* 2014 = 86



Anteil der Befragten

2014

53%

zu

41%



teilweise zu

5%

nicht zu

1%



überhaupt nicht zu

0%

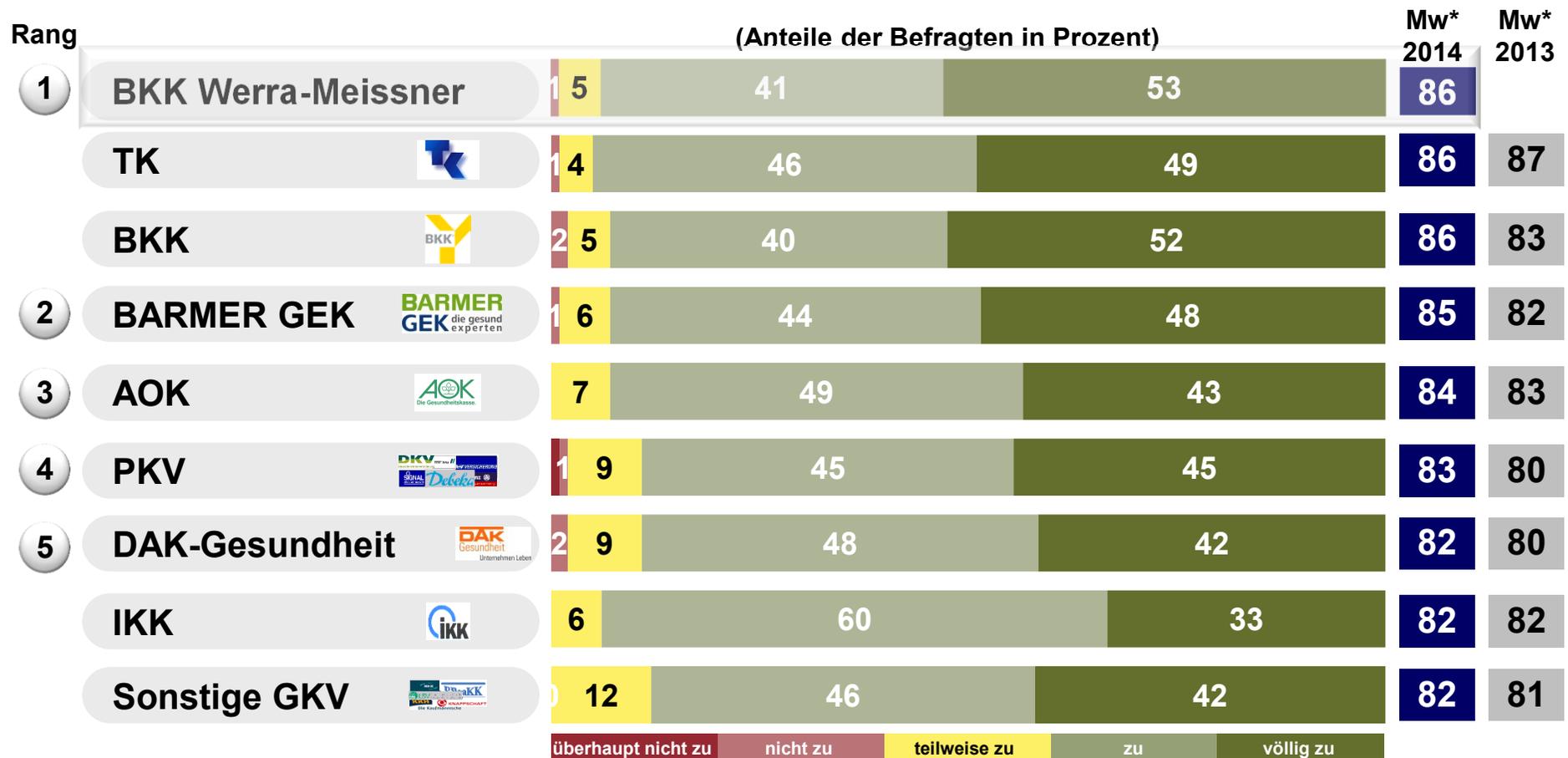
*Mittelwerte (Mw) auf einer Skala von 0 (= überhaupt nicht zu) bis 100 (= völlig zu)

Rundungsdifferenz von 1%

Generelle Beurteilung der Krankenkasse

Benchmarking nach Krankenkassen:

„Ich werde gerne auch weiterhin bei meiner Krankenkasse versichert bleiben“



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

Rundungsdifferenz von 1%

Generelle Beurteilung der Krankenkasse

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

Dieser Aussage stimme ich ...



völlig zu

zu



teilweise zu



nicht zu

überhaupt nicht zu

● Mw* 2014 = 84



Anteil der Befragten

2014

42%

51%

7%

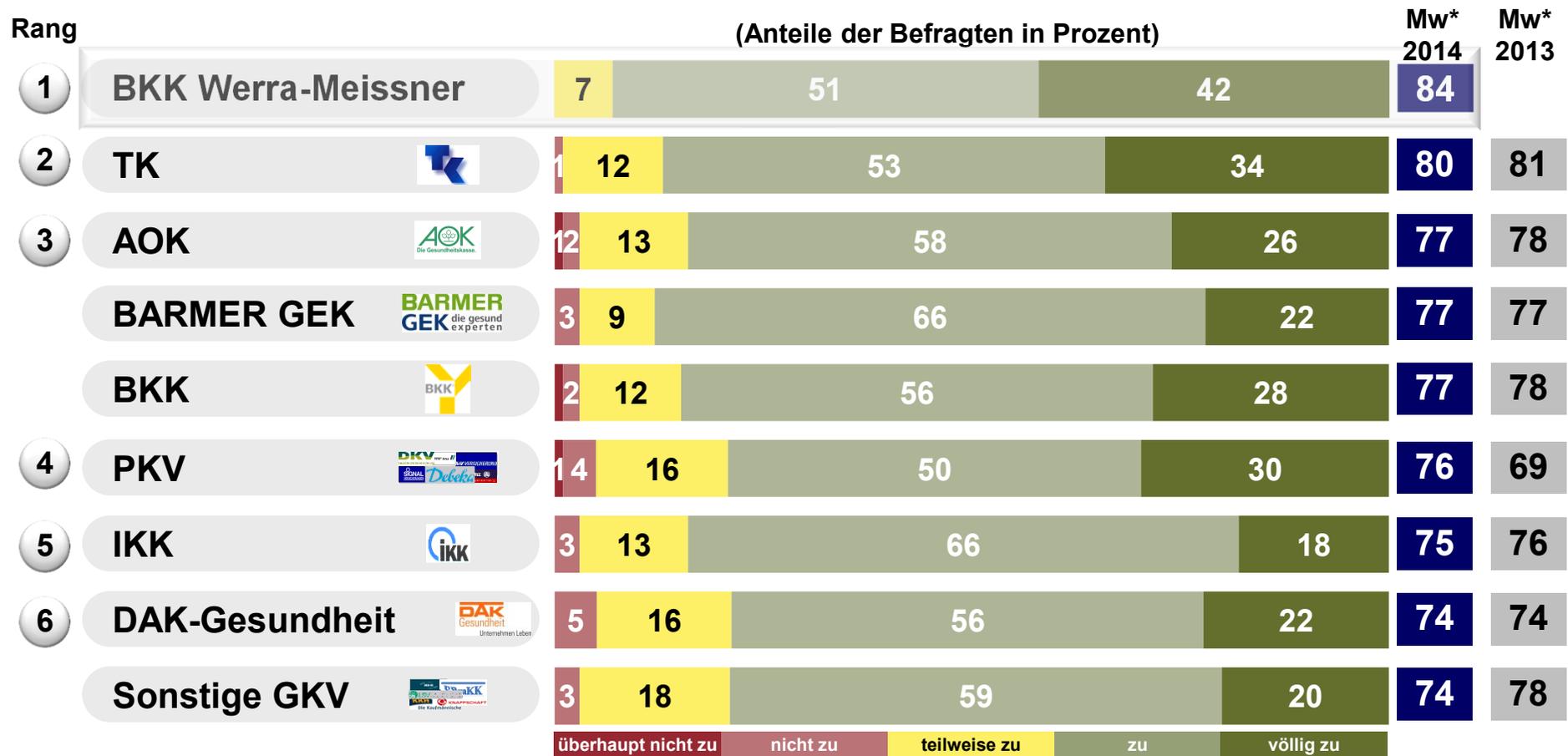
0%

0%

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

Generelle Beurteilung der Krankenkasse

Benchmarking nach Krankenkassen:
„Ich finde meine Krankenkasse alles in allem ausgesprochen sympathisch“



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

Rundungsdifferenz von 1%

Generelle Beurteilung der Krankenkasse

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

Dieser Aussage stimme ich ...



völlig zu

zu



teilweise zu



nicht zu

überhaupt nicht zu

Mw* 2014 = 81



Anteil der Befragten

2014

44%

40%

13%

2%

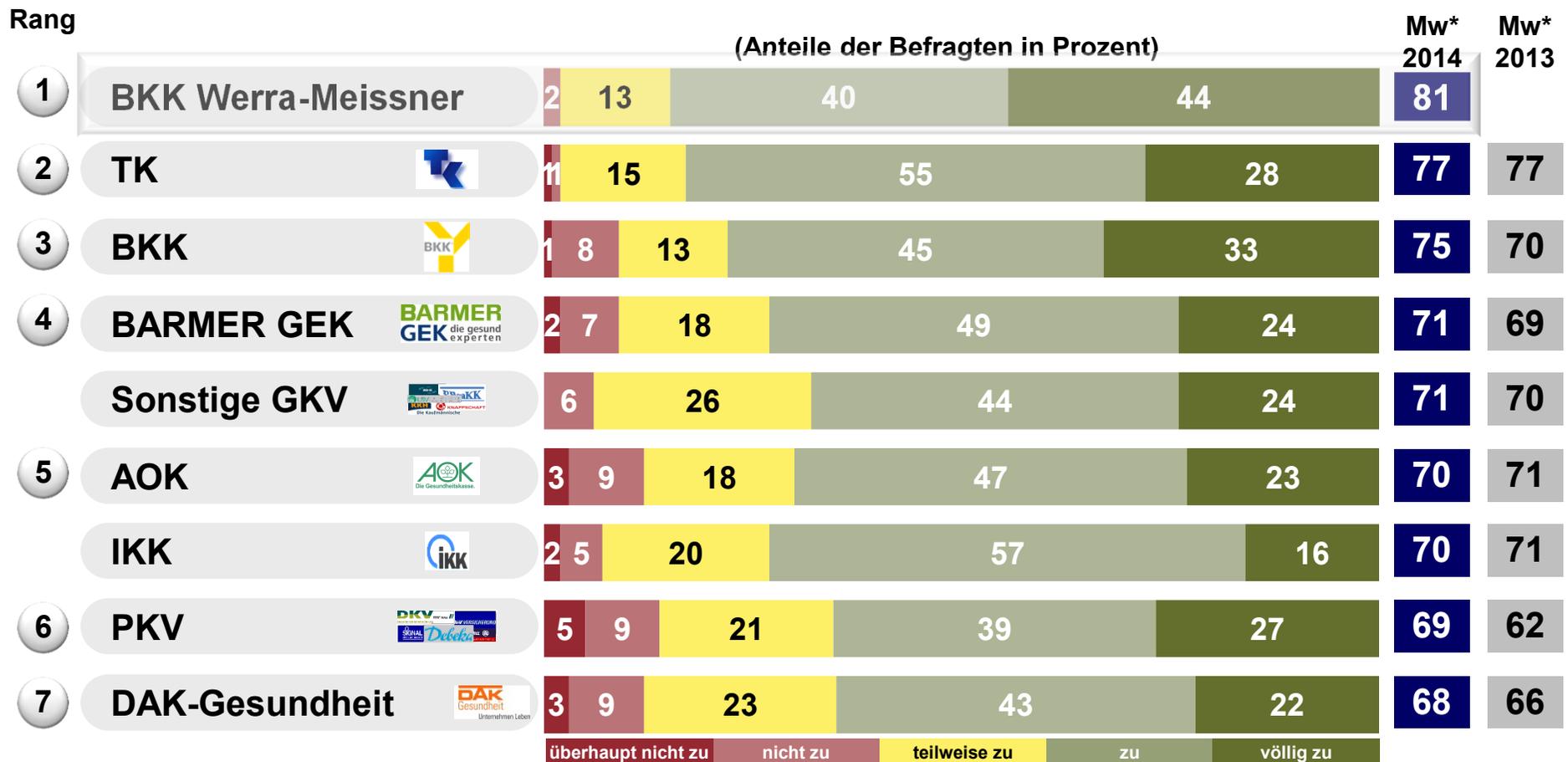
0%

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

Rundungsdifferenz von 1%

Generelle Beurteilung der Krankenkasse

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



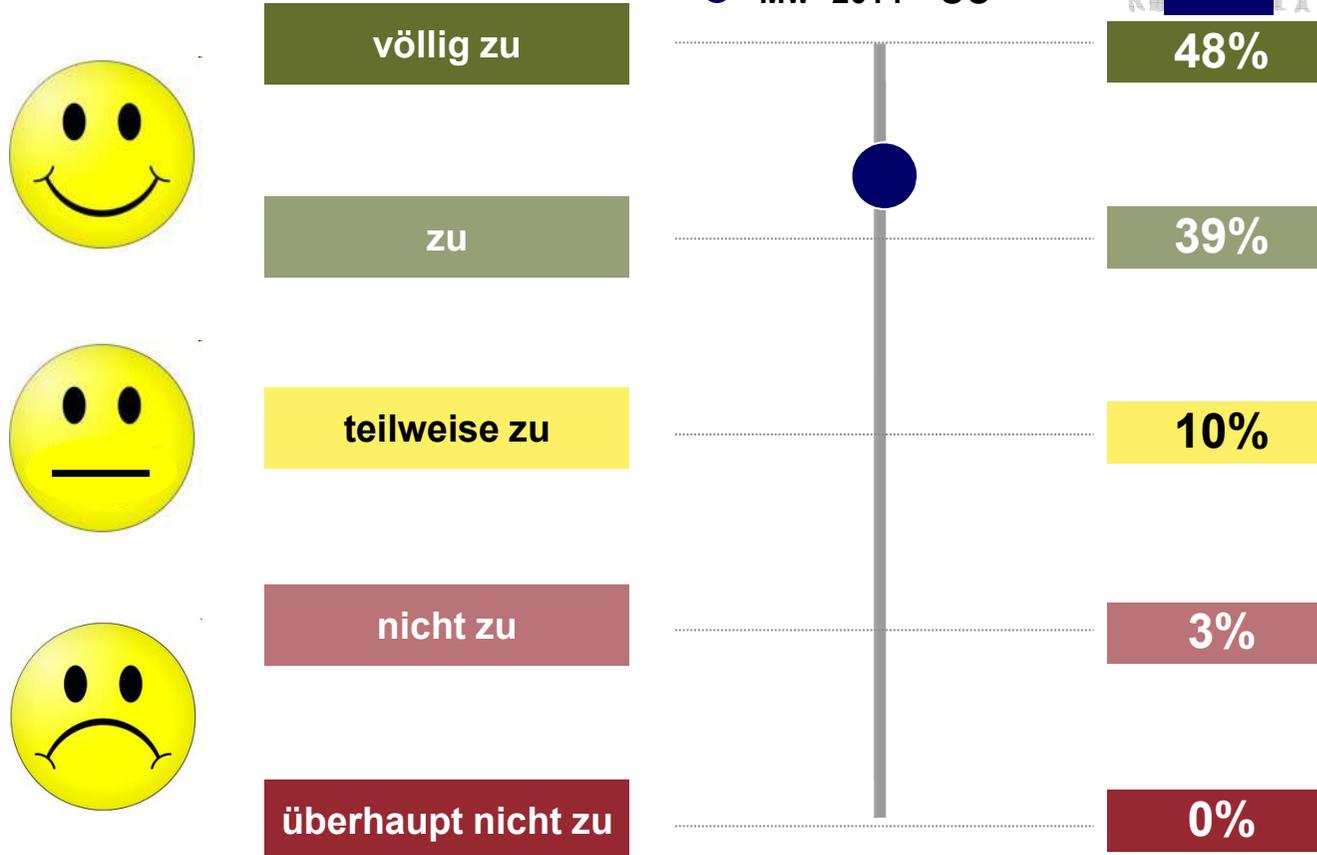
*Mittelwerte (Mw) auf einer Skala von 0 (= überhaupt nicht zu) bis 100 (= völlig zu)

Rundungsdifferenz von 1%

Generelle Beurteilung der Krankenkasse

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

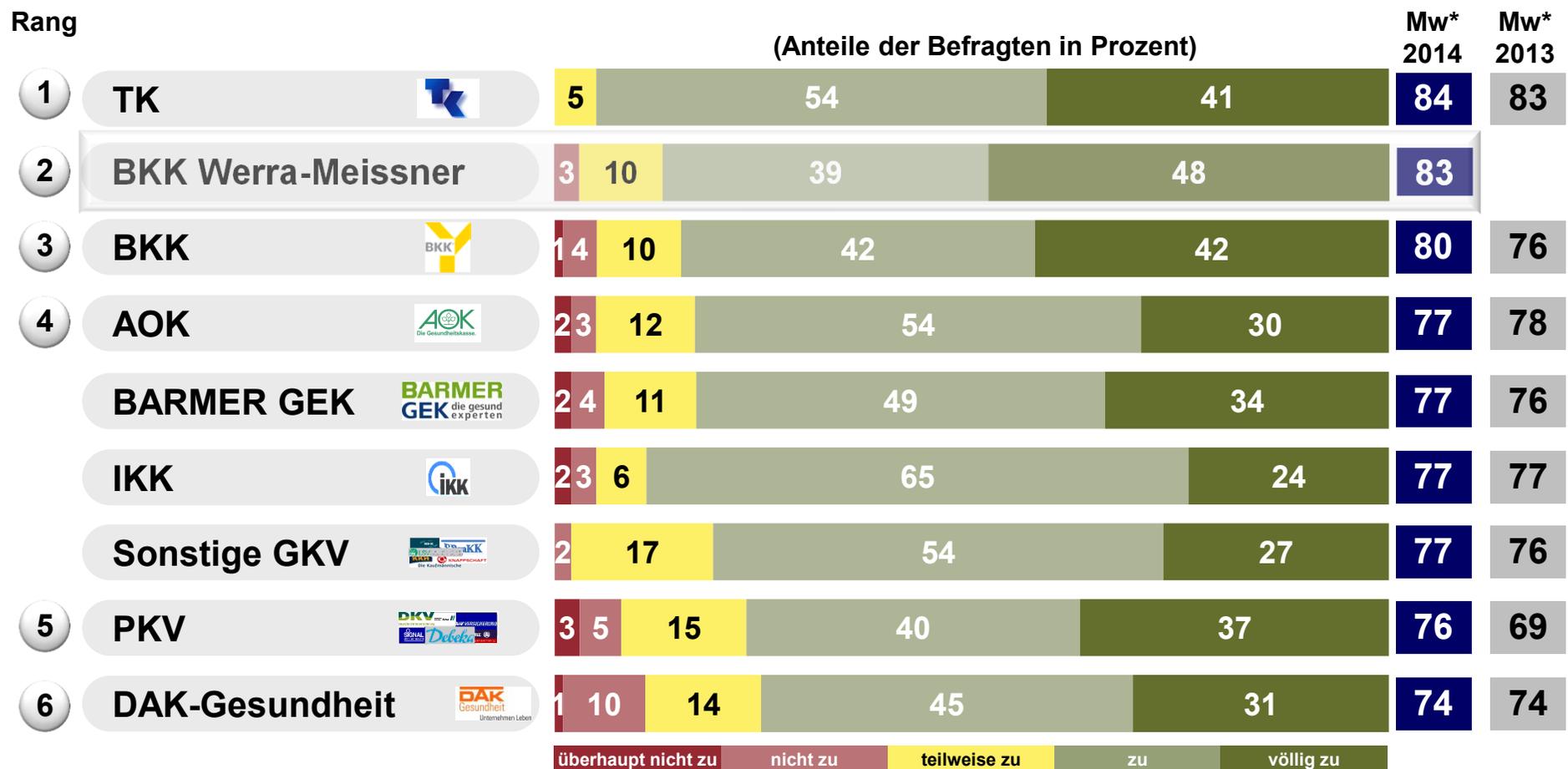
Dieser Aussage stimme ich ...



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

Generelle Beurteilung der Krankenkasse

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



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

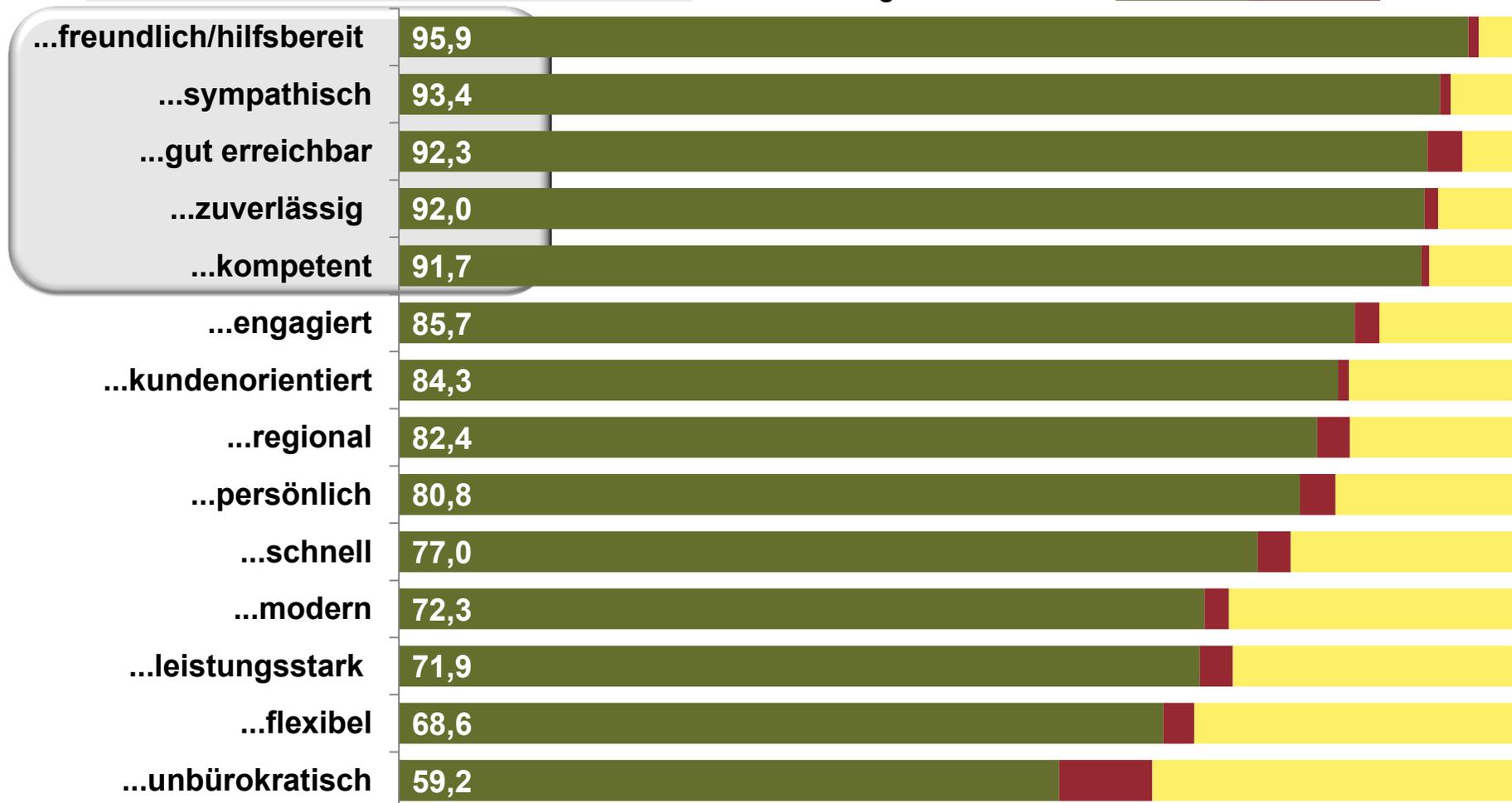
Rundungsdifferenz von 1%

Generelle Beurteilung der Krankenkasse Erscheinungsbild / Auftreten der BKK Werra-Meissner

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

Angaben in %

ja nein weiß nicht



Generelle Beurteilung der Krankenkasse

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

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

(50 Nennungen)

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

(47 Nennungen)

Gute (pers.) Betreuung / Kundenorientierung / Service

(34 Nennungen)

Allgemein zufrieden, positive Erfahrungen, keine Probleme

(15 Nennungen)

Gute Beratung

(15 Nennungen)

Ansprechpartner vor Ort, gute Erreichbarkeit

(11 Nennungen)

Kostenübernahme, Leistungsgewährung

(9 Nennungen)

Sonstiges

(4 Nennungen)

Umfangreiches Leistungsangebot

(6 Nennungen)

Generelle Beurteilung der Krankenkasse

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

Fehlende Informationen, Leistungsangebote

(9 Nennungen)

Leistungsablehnung, unvollständige Kostenübernahme, fehlender Zuschuss

(18 Nennungen)

Keine zeitnahe Bearbeitung, lange Wartezeiten

(5 Nennungen)

Keine, fehlende Kundenorientierung, Bürokratie

(6 Nennungen)

Mangelhafte Bearbeitung, schriftliche Unterlagen

(3 Nennungen)

Räumliche Distanz

(2 Nennungen)

Schlechte Beratung

(2 Nennungen)

Keine festen Ansprechpartner / überforderte Mitarbeiter

(3 Nennungen)

Sonstiges

(5 Nennungen)

Unfreundliche Behandlung

(2 Nennungen)



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

