

**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

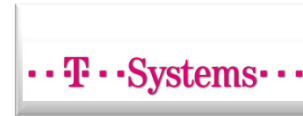
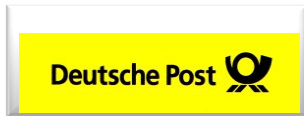
**September 2014**

## 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



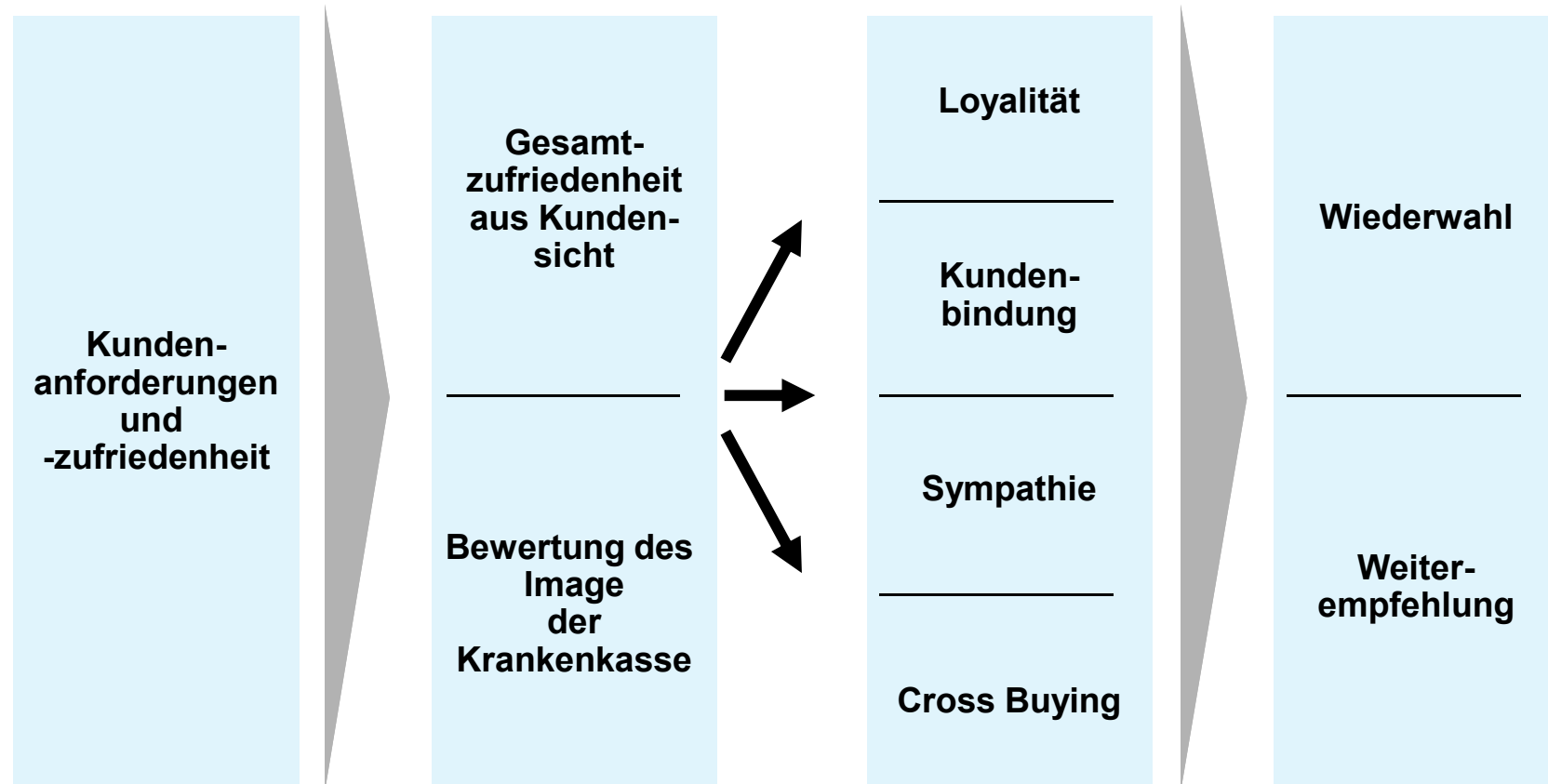
## M+M Versichertenbarometer

- **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**

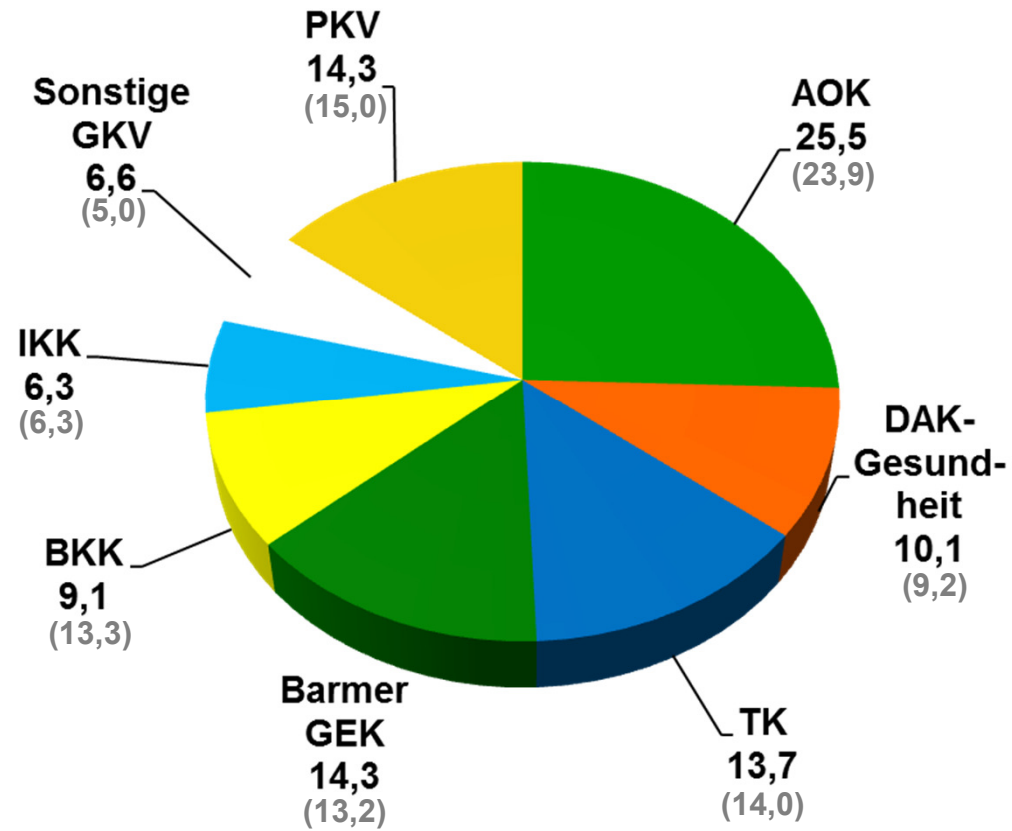
**Service- und Beratungsleistungen der Krankenkasse**

**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 der 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.

Entsprechend 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.

**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 der Versicherten verdeutlichen, wie oft Versicherten genau einen Mindestanspruch können Kunden Wirtschaftsbereichen

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

## Servicequalität aus Sicht der GKV-Versicherten gestiegen

- Ergebnisse des M+M Versichertenbarometer<sup>1</sup> 2010 -

## Stärkeres Kostenbewusstsein und Preis-Leistungs-Denken von Versicherten

- Realität oder Fata Morgana? -



Prof. Dr. Armin Töpfer, Leibniz-Institut für Markt-orientierte Unternehmensberatung TU-Dresden; E-Mail: Armin.Toepfer@tu-dresden.de

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 2009<sup>1</sup> 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. Befragt wird gegen eine Einschränkung des Leistungs



Dipl.-Oec. Frank Opitz, Forschungsgruppe Management, Marketing der M+M

**Generelle Beurteilung der Krankenkassen**  
Inwiefern stimmen die Befragten mit dem Versichertenbarometer überein?  
Dieser Aussage stimmen ich ...



Prof. Dr. Armin Töpfer, Dresden; Infostelle



Dipl.-Oec. Frank Opitz, M+M Management

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 wurde. U. GKV



Prof. Dr. Armin Töpfer, Dresden; Infostelle

## 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 Aussage Deutschland hat eines der besten Gesundheitssysteme 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. „etwas weniger“ gut die deutschen Gesundheitssystem im internationalen Vergleich wird von einem fast gleich hohen Prozentsatz der privat Versicherten und der gesetzlich Versicherten vorgenommen. Dies zeigt, dass die meisten Befragten nicht als kein zufrieden gegenüber dem deutschen Gesundheitssystem sind. Die große internationale Vergleichsstudie wird in Deutschland durchgeführt werden. In Deutschland sind die Krankenkassen in Deutschland sehr zufrieden mit dem deutschen Gesundheitssystem. In Deutschland sind die Krankenkassen in Deutschland sehr zufrieden mit dem deutschen Gesundheitssystem. In Deutschland sind die Krankenkassen in Deutschland sehr zufrieden mit dem deutschen Gesundheitssystem.

**Hohes Servicequalität der Krankenkassen**  
Wenigstens die Hälfte der Befragten ist mit dem deutschen Gesundheitssystem zufrieden. Dies ist ein starkes Zeichen für die Qualität der Krankenkassen. Die Befragten sind mit dem deutschen Gesundheitssystem sehr zufrieden. Dies ist ein starkes Zeichen für die Qualität der Krankenkassen. Die Befragten sind mit dem deutschen Gesundheitssystem sehr zufrieden. Dies ist ein starkes Zeichen für die Qualität der Krankenkassen.

**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

## 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.



### Bundesbürger wollen das Geld im Krankenkassensystem lassen

Reinholdüberschüsse der gesetzlichen Krankenkassen

Das große Mehrmaß der Beiträge für die Bundesbürger ist für das Vorhaben der Überschüsse im Krankenkassensystem. 37,9% würden die Überschüsse in die Verbesserung der Gesundheitsvorsorge investieren (z.B. Filialkassen, Vorsorgeangebote, alternative Medizin) und 25,2% finden es sinnvoll, die zusätzlichen Beiträge 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 >> Kurzfinfo >> IOb

**IHR KUNDENBERATER**  
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

Verkaufsstelle  
Anrede  
Vorname  
Nachname  
Geburtsdatum  
Geburtsort

**Feedback für unser Ansporn: Ergebnisse der Kundenbefragung 2013**

Bestenfalls für Sie haben wir Ihre Zufriedenheit mit dem Service und den Leistungen der hkk mit einem Ergebnis: In der Kundenbefragung 2013 erreichte die hkk ein Wert von 1,7. Dieses tolle Ergebnis zeigt, dass wir auf dem richtigen Weg sind.

Wir werden weiterhin an unserem Können und Schicksal arbeiten, um Ihren Anspruch zu erfüllen. Mit viel Engagement und kontinuierlichem Können hkk die hkk weiter für Sie zu tun.

Wir sind stolz auf Sie und Ihre hkk. Wir sind stolz auf Sie und Ihre hkk. Wir sind stolz auf Sie und Ihre hkk.

Homepage hkk 2010

**Audi BKK**

Startseite Über uns Mitglieder Leistungen Service Firmenkunden Online-Center

Verkaufsstelle  
Anrede  
Vorname  
Nachname  
Geburtsdatum  
Geburtsort

**Ihr Feedback für unser Ansporn: Ergebnisse der Kundenbefragung 2013**

Bestenfalls für Sie haben wir Ihre Zufriedenheit mit dem Service und den Leistungen der Audi BKK mit einem Ergebnis: In der Kundenbefragung 2013 erreichte die Audi BKK ein Wert von 1,7. Dieses tolle Ergebnis zeigt, dass wir auf dem richtigen Weg sind.

Wir werden weiterhin an unserem Können und Schicksal arbeiten, um Ihren Anspruch zu erfüllen. Mit viel Engagement und kontinuierlichem Können Audi BKK die Audi BKK weiter für Sie zu tun.

Wir sind stolz auf Sie und Ihre Audi BKK. Wir sind stolz auf Sie und Ihre Audi BKK. Wir sind stolz auf Sie und Ihre Audi BKK.

Homepage Audi BKK 2013

**Salus**

Startseite Über uns Mitglieder Leistungen Service Firmenkunden Online-Center

Verkaufsstelle  
Anrede  
Vorname  
Nachname  
Geburtsdatum  
Geburtsort

**Salus Betriebskrankenkasse ist ausgezeichnet für besten Service und starke Leistungen**

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

Salus BKK Bonusprogramm auch in 2013 wieder ausgezeichnet

Das Deutsche Finanz Service Institut hat im Auftrag von Focus Money im Oktober 2013 die Bonusliste der gesetzlichen Krankenkassen veröffentlicht. Im Mittelpunkt standen dabei die Höhe der Geldstrafen und die Anzahl der zu leistenden Versicherungsleistungen. Das Ergebnis: Die Bonusprogramme der Salus BKK wurde bereits zum dritten Mal in Folge ausgezeichnet - diesmal in der Kategorie der gesetzlichen bis 30-Jährigen ("Platinum für die Finanzes" - Focus Money, 05/2013). Vorname geht sich bei der Salus BKK eben besonders aus. Das gilt übrigens nicht nur für Jugendliche, sondern in jeder Altersgruppe. Vor regelmäßig Gültigkeitsantrag kann diese gegen eine attraktive Geldprämie von bis zu 200 Euro pro Jahr beantragt werden.

Kundenorientierung: Erneuter Spitzenplatz für die Salus BKK beim M+M Versichertenbarometer (Januar/Februar 2013)

Die Salus BKK erhielt im diesjährigen Versichertenbarometer (2012) die M+M Management + Marketing Consulting GmbH zum vierzehnten Mal ein ganzes Gültigkeitsprädikat (1,6) in der Kundenzufriedenheit. Im Vergleich zum Vorjahr belegt sie damit den zweiten Platz und konnte erneut einen Vergleichsvorteil gegenüber allen mit dieser Kategorie beauftragten 94 % der Dax-Konten mit ihrer Gültigkeitsantrag aufweisen. Zum Vergleich: 75 % der Befragten wurden die Salus BKK für ihre Freundlichkeit und Verlässlichkeit weiterempfehlen. Mehr zum M+M Versichertenbarometer finden Sie unter [www.m-plus-m.de](http://www.m-plus-m.de)

TUV SUD bestätigt hohe Zufriedenheitswerte der Salus BKK

Die Salus BKK wurde im diesjährigen TÜV SUD Versichertenbarometer bestätigt das dienst Aufbaumodell. Audi der TÜV SUD die hohen Zufriedenheitswerte der Salus BKK Versicherten mit ihrer Krankenkasse. Aktuelle TÜV SUD-Bewertungen sind die Freundlichkeit und des Engagement der Mitarbeiter sowie die

Homepage Salus BKK 2014

Homepage DAK 2009

**HEIMAT KRANKENKASSE**

Über uns Kontakt Presse Kontakt Medienkooperation Logo Arbeitgeber Service

Unsere Leistungen Mitgliedschaft und Beiträge Service und Beratung

**Kundenbefragung 2014**

Bestenfalls für die Heimat Krankenkasse "Gut" (1,62) in der Kundenzufriedenheit. Die Heimat Krankenkasse ist in der Kundenzufriedenheit mit einer Gesamtnote von 1,62 ausgezeichnet. Die Heimat Krankenkasse ist in der Kundenzufriedenheit mit einer Gesamtnote von 1,62 ausgezeichnet.

Wir sind einfach stolz...

Homepage Heimat Krankenkasse 2014

**M+M**  
IKK Kundenbefragung 2012  
**Kundenwürden... IKK empfehlen!**

Für die meisten gilt: Man ist zwar gerne gut versichert, möchte aber am liebsten nur seinen Kontrakt zur eigenen Krankenkasse aufrechterhalten, weil die Gesundheit "gut und dankbar" in Ordnung ist. Sofort spannend wird das Thema "Krankenkassen" aber, wenn sie gebrechelt wird. Dann muss die zeigen, was sie zu bieten hat. Wie die BKK, die von ihren Versicherten gerade wieder gute Noten bekommen hat.

**„Insgesamt sind 94% der befragten Versicherten mit der IKK Brandenburg und Berlin zufrieden bzw. sehr zufrieden. Im Ranking der einzelnen gesetzlichen Krankenkassen weist somit die IKK Brandenburg und Berlin einen der vorbesten Range auf.“**

Die Kundenzufriedenheit hat sich im Vergleich zum Vorjahr um 0,1 Punkte verbessert. Die Kundenzufriedenheit hat sich im Vergleich zum Vorjahr um 0,1 Punkte verbessert.

Die Kundenzufriedenheit hat sich im Vergleich zum Vorjahr um 0,1 Punkte verbessert. Die Kundenzufriedenheit hat sich im Vergleich zum Vorjahr um 0,1 Punkte verbessert.

Kundenmagazin IKK Brandenburg und Berlin 2012

**SBK**

Startseite Über uns Mitglieder Leistungen Service Firmenkunden Online-Center

Verkaufsstelle  
Anrede  
Vorname  
Nachname  
Geburtsdatum  
Geburtsort

**SBK auf Platz 1 beim M+M**

Das M+M Versichertenbarometer 2012 hat die SBK auf Platz 1 mit einer Gesamtnote von 1,62 ausgezeichnet. Die SBK ist in der Kundenzufriedenheit mit einer Gesamtnote von 1,62 ausgezeichnet.

Wir sind einfach stolz...

Information zur SBK 2012



Leistungsbroschüre BKK Herkules 2011 Homepage HVB BKK 2011

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

**Versichertenumfrage - Ihr Lob ist unser Ansporn!**

Über Basis der guten Werte im diesjährigen M+M Versichertenbarometer bestätigt das dienst Aufbaumodell. Audi der TÜV SUD die hohen Zufriedenheitswerte der Salus BKK Versicherten mit ihrer Krankenkasse. Aktuelle TÜV SUD-Bewertungen sind die Freundlichkeit und des Engagement der Mitarbeiter sowie die

**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



Homepage BKK Faber-Castell & Partner 2012

## Fahrplan

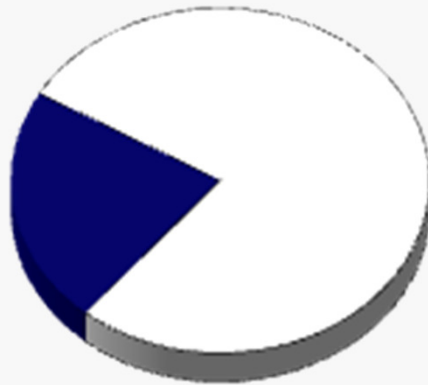
### Beteiligung

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

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

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

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



Fahrplan

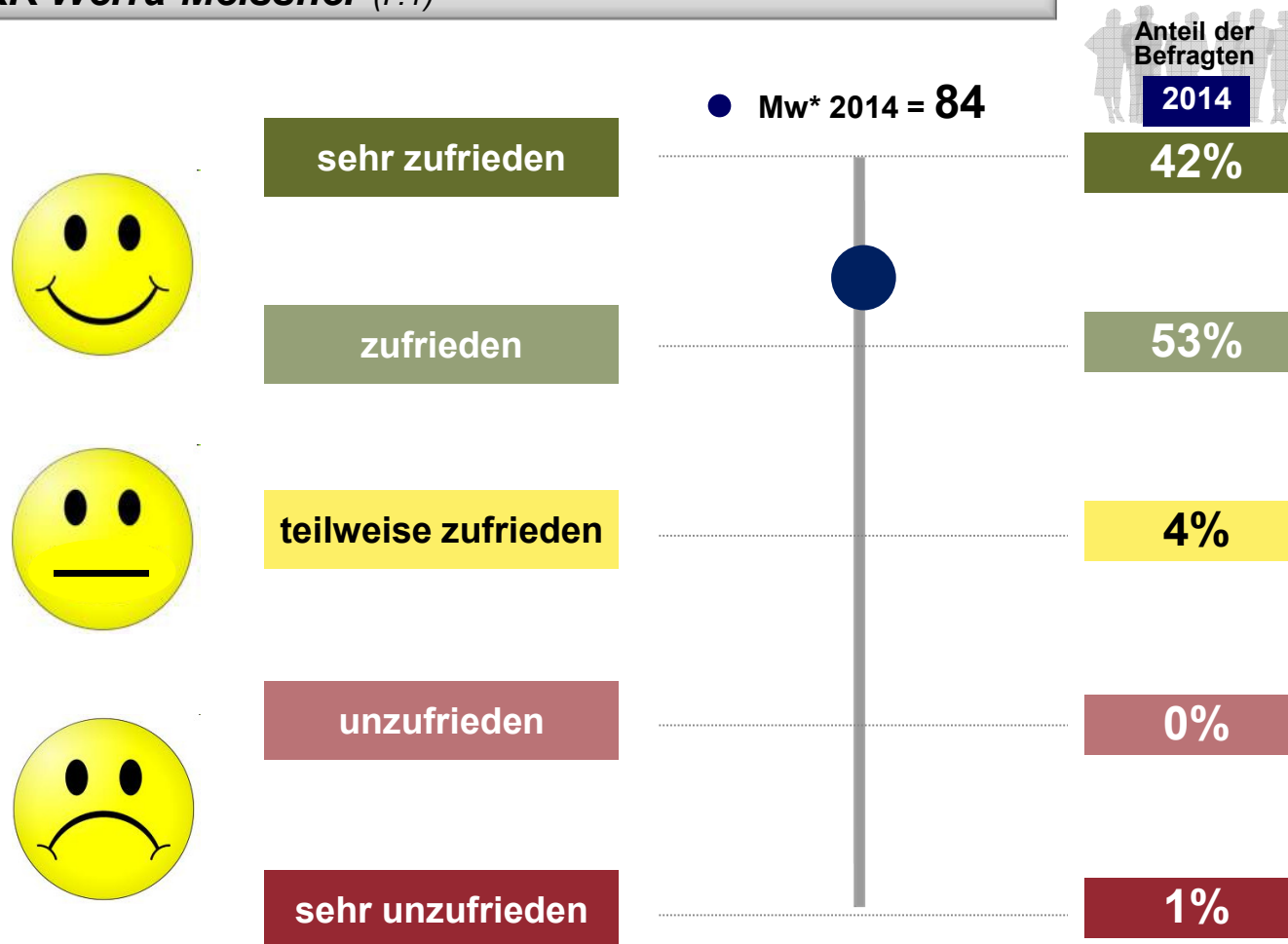
**Beteiligung**

**Stärken-Schwächen-Analyse**

**Generelle Beurteilung der Krankenkasse**

## Generelle Beurteilung der Krankenkasse

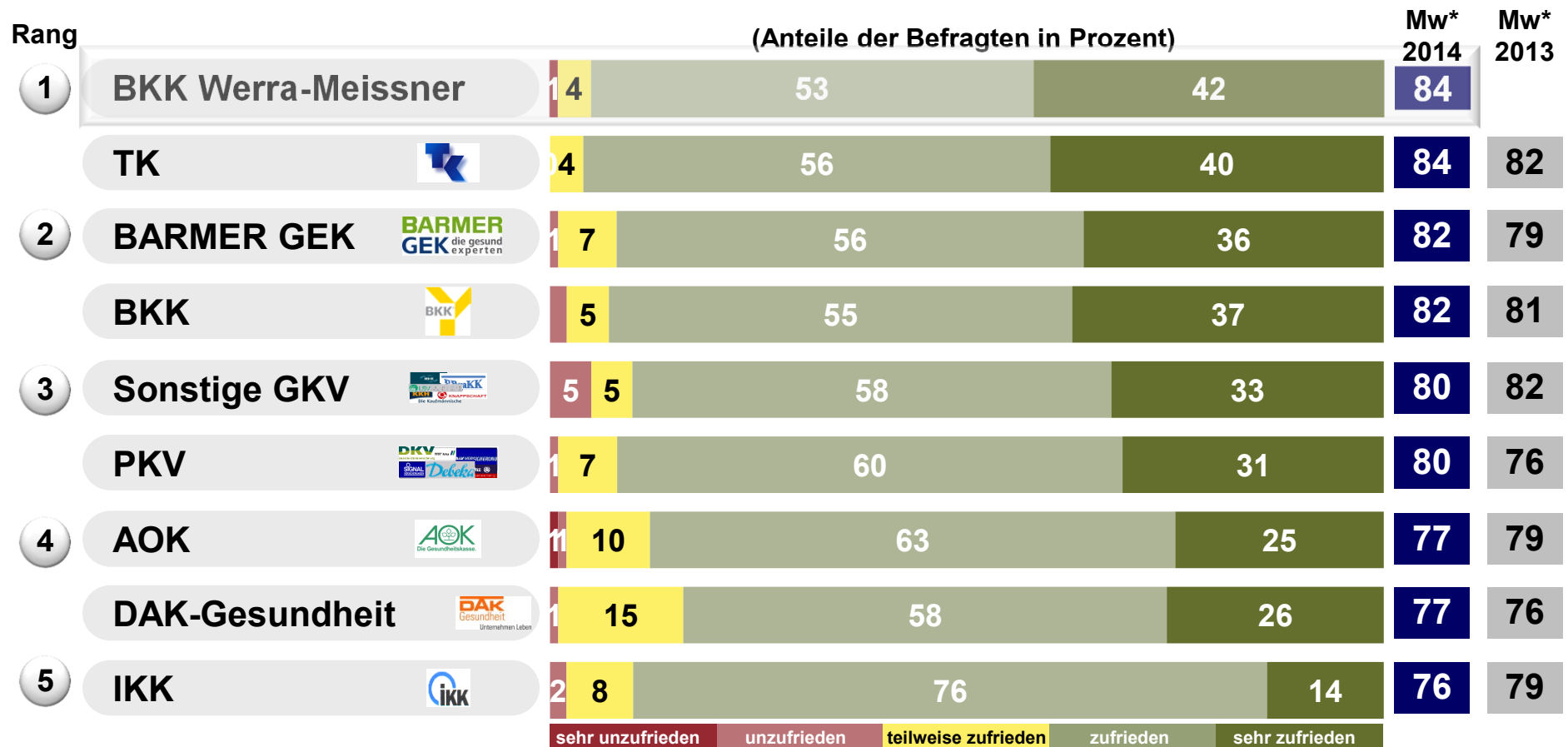
**Wie zufrieden sind die Befragten insgesamt mit der BKK Werra-Meissner (F.1)**



\*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%

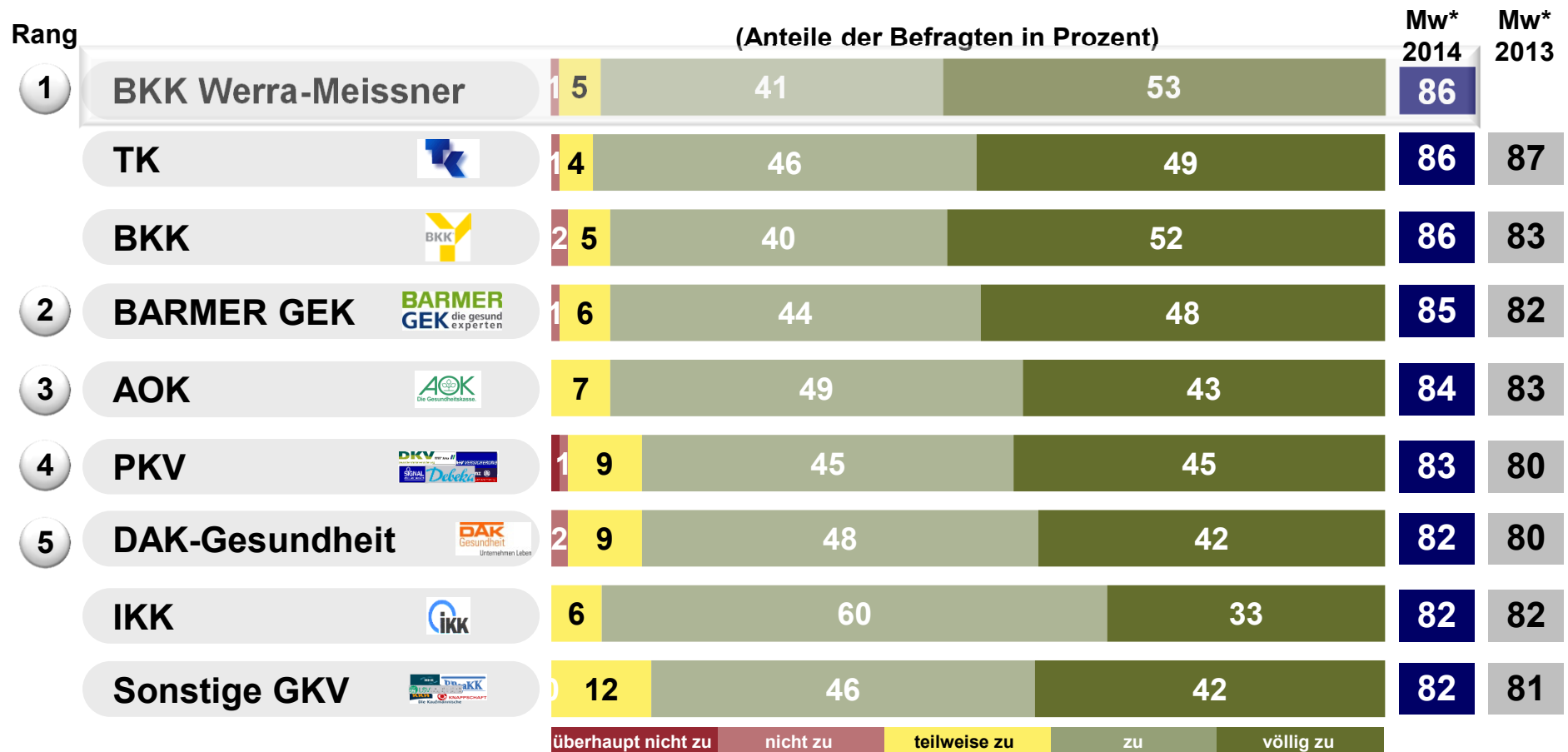
\*Mittelwerte (Mw) auf einer Skala von 0 (= überhaupt nicht zu) bis 100 (= völlig zu)

Rundungsdifferenz von 1%

## Generelle Beurteilung der Krankenkasse

Benchmarking nach Krankenkassen:

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



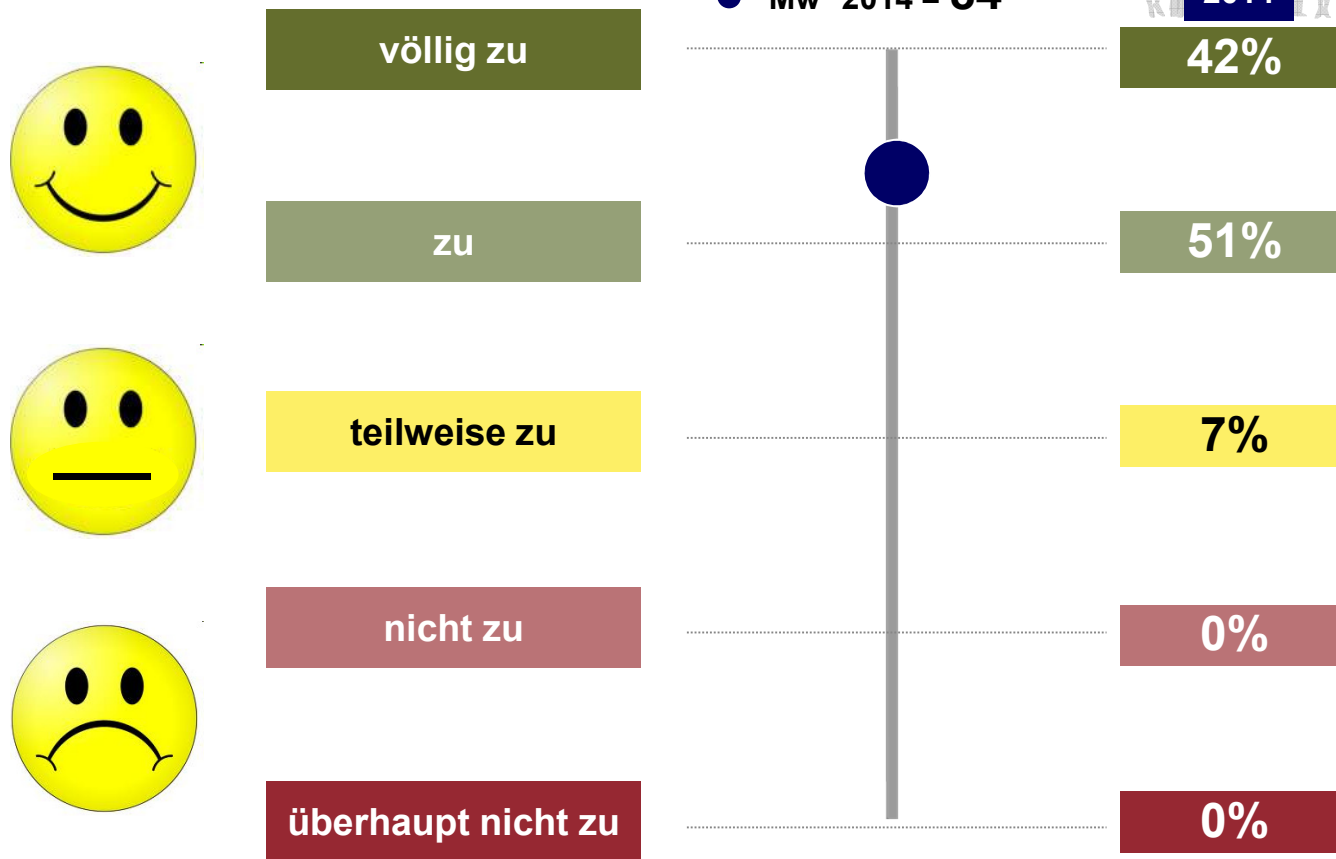
\*Mittelwerte (Mw) auf einer Skala von 0 (= überhaupt nicht zu) bis 100 (= völlig zu)

Rundungsdifferenz von 1%

## Generelle Beurteilung der Krankenkasse

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

Dieser Aussage stimme ich ...

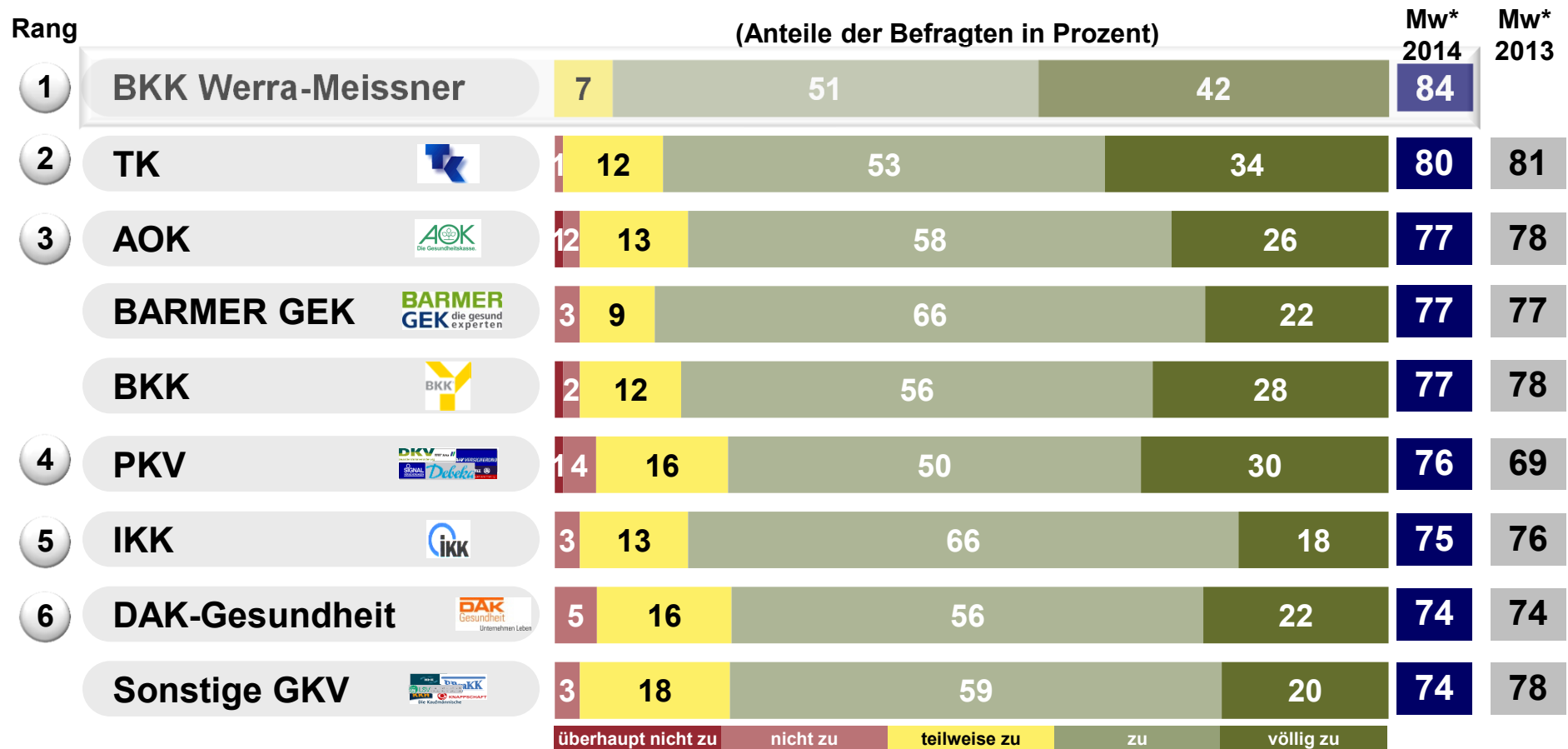


\*Mittelwerte (Mw) auf einer Skala von 0 (= überhaupt nicht zu) bis 100 (= völlig zu)

Rundungsdifferenz von 1%

## Generelle Beurteilung der Krankenkasse

**Benchmarking nach Krankenkassen:**  
*„Ich 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

Mw\* 2014 = 81



44%

zu

40%



teilweise zu

13%

nicht zu

2%



überhaupt nicht zu

0%

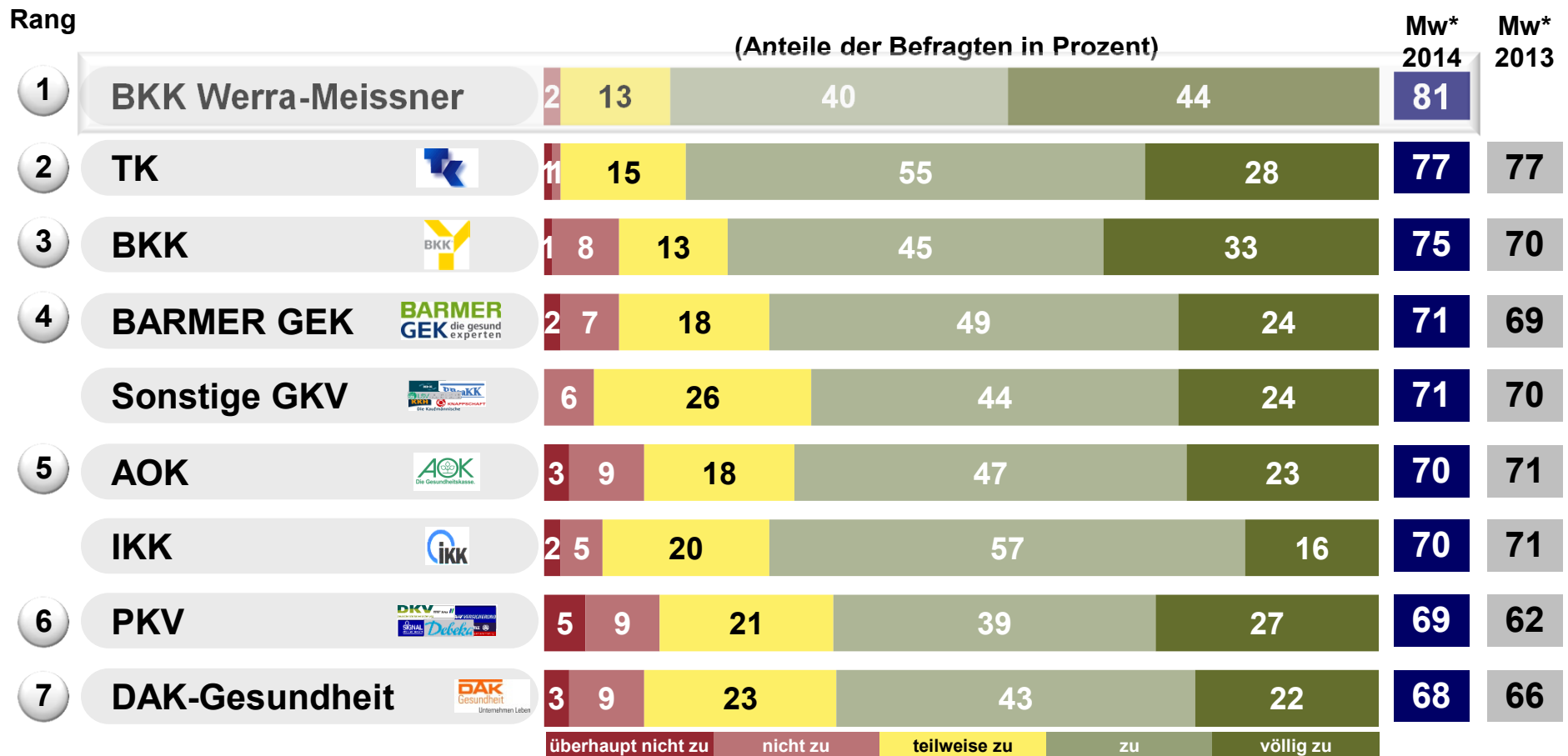
\*Mittelwerte (Mw) auf einer Skala von 0 (= überhaupt nicht zu) bis 100 (= völlig zu)

Rundungsdifferenz von 1%



## Generelle Beurteilung der Krankenkasse

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



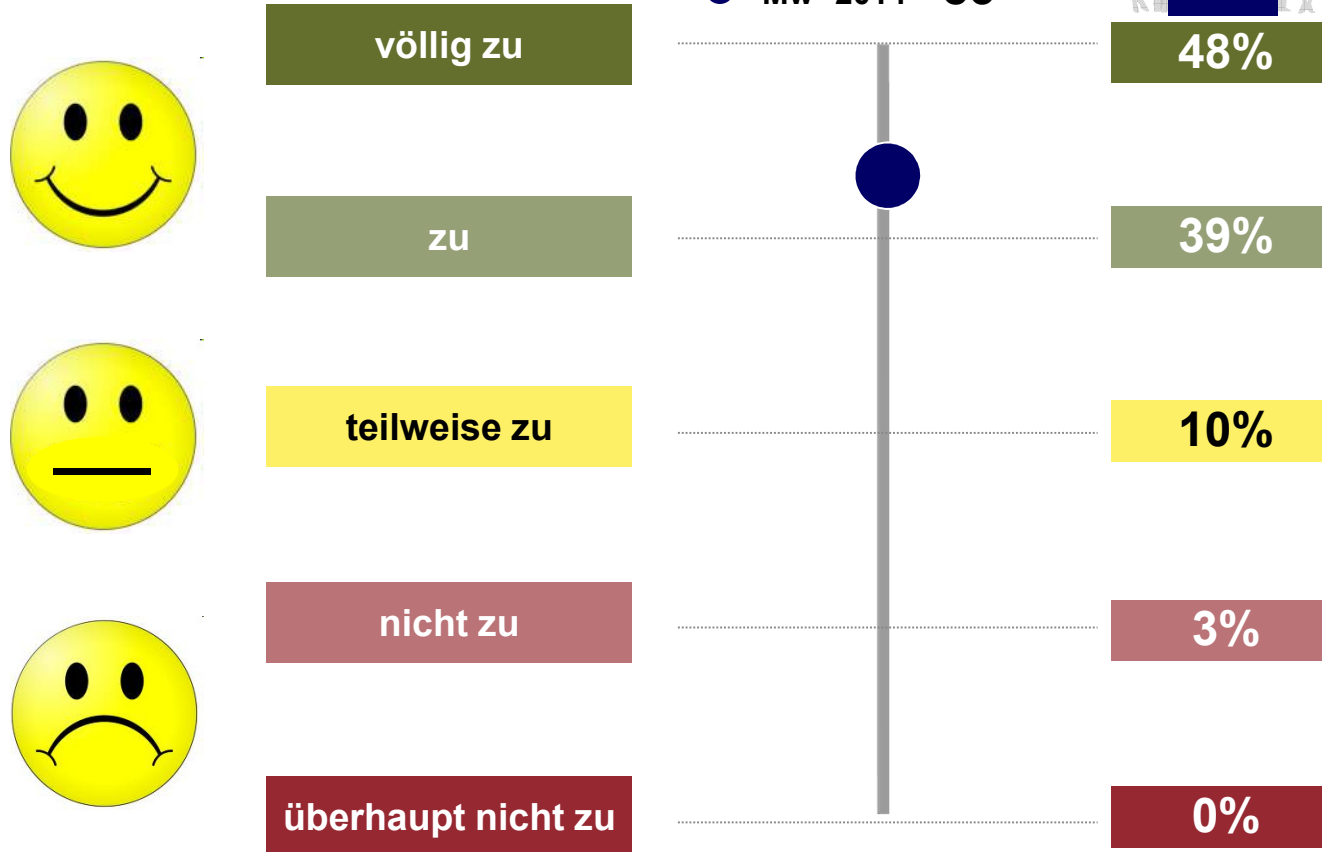
\*Mittelwerte (Mw) auf einer Skala von 0 (= überhaupt nicht zu) bis 100 (= völlig zu)

Rundungsdifferenz von 1%

## Generelle Beurteilung der Krankenkasse

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

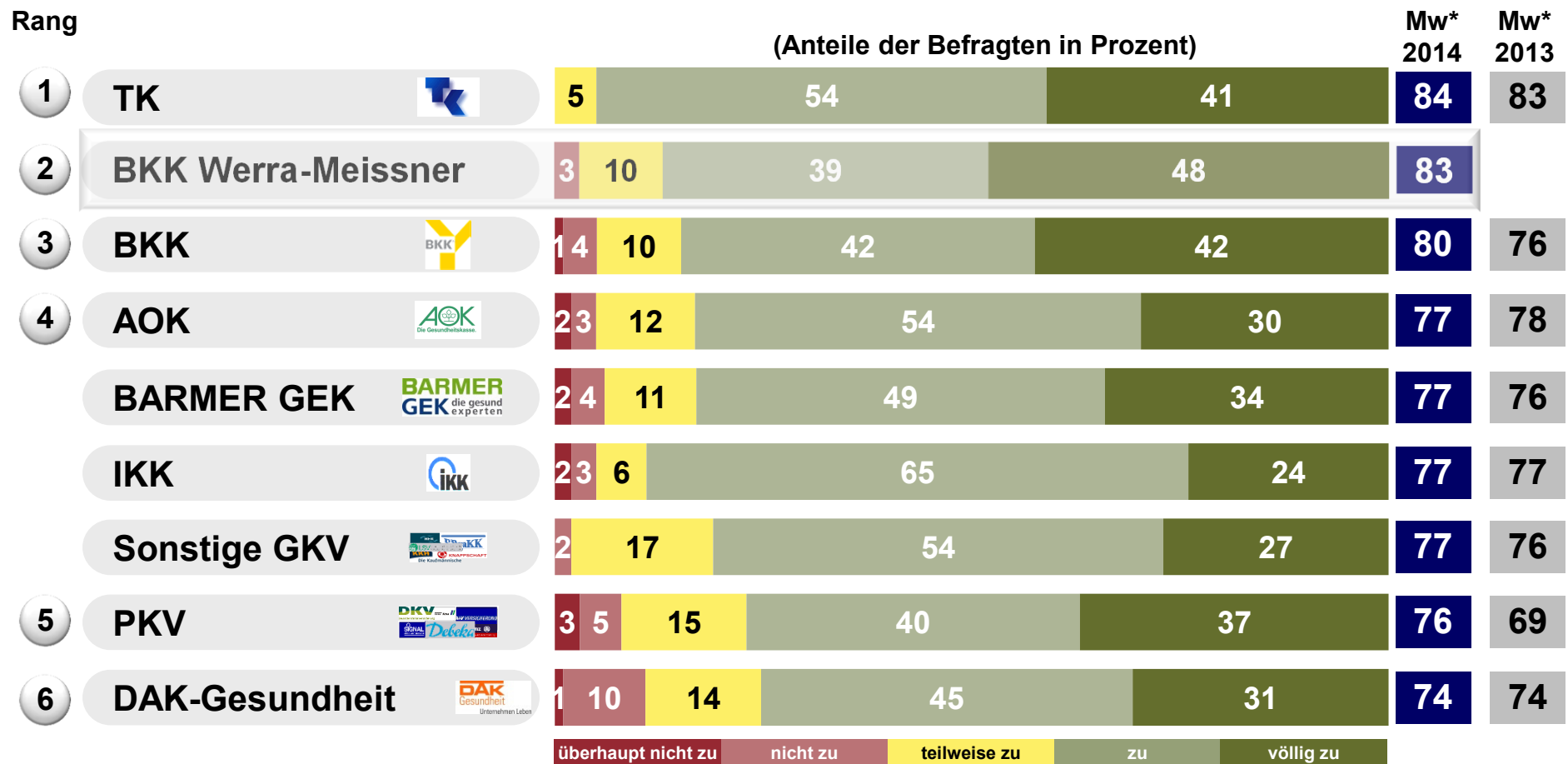
Dieser Aussage stimme ich ...



\*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](http://www.m-plus-m.de)

Ihr Ansprechpartner:

Frank Opitz, [opitz@m-plus-m.de](mailto:opitz@m-plus-m.de), Tel.: 0561-709 79-17

