

**BKK WERRA-MEISSNER**



# M+M Versichertenbarometer

2016

**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

**Juni 2016**

## Fahrplan

### Beteiligung

### Allgemeine Fragen zur Krankenkasse

### Kunden-Zufriedenheit und -Bindung (M+M CSI® und M+M KBI®)

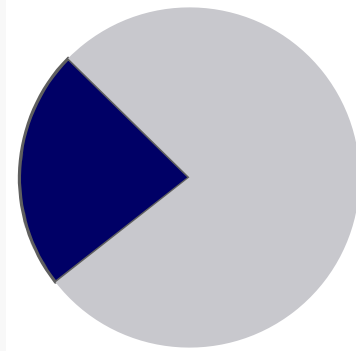
### Stärken-Schwächen-Analyse

### Generelle Beurteilung der Krankenkasse

### Zusammenfassung

## Beteiligung

Versichertenbefragung  
**2016**



**Rücklauf = 22,9%\*** (22,3%)

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

Stand: 7. Juni 2016

(Angaben 2014)

Fahrplan

**Beteiligung**

**Allgemeine Fragen zur Krankenkasse**

**Kunden-Zufriedenheit und -Bindung (M+M CSI® und M+M KBI®)**

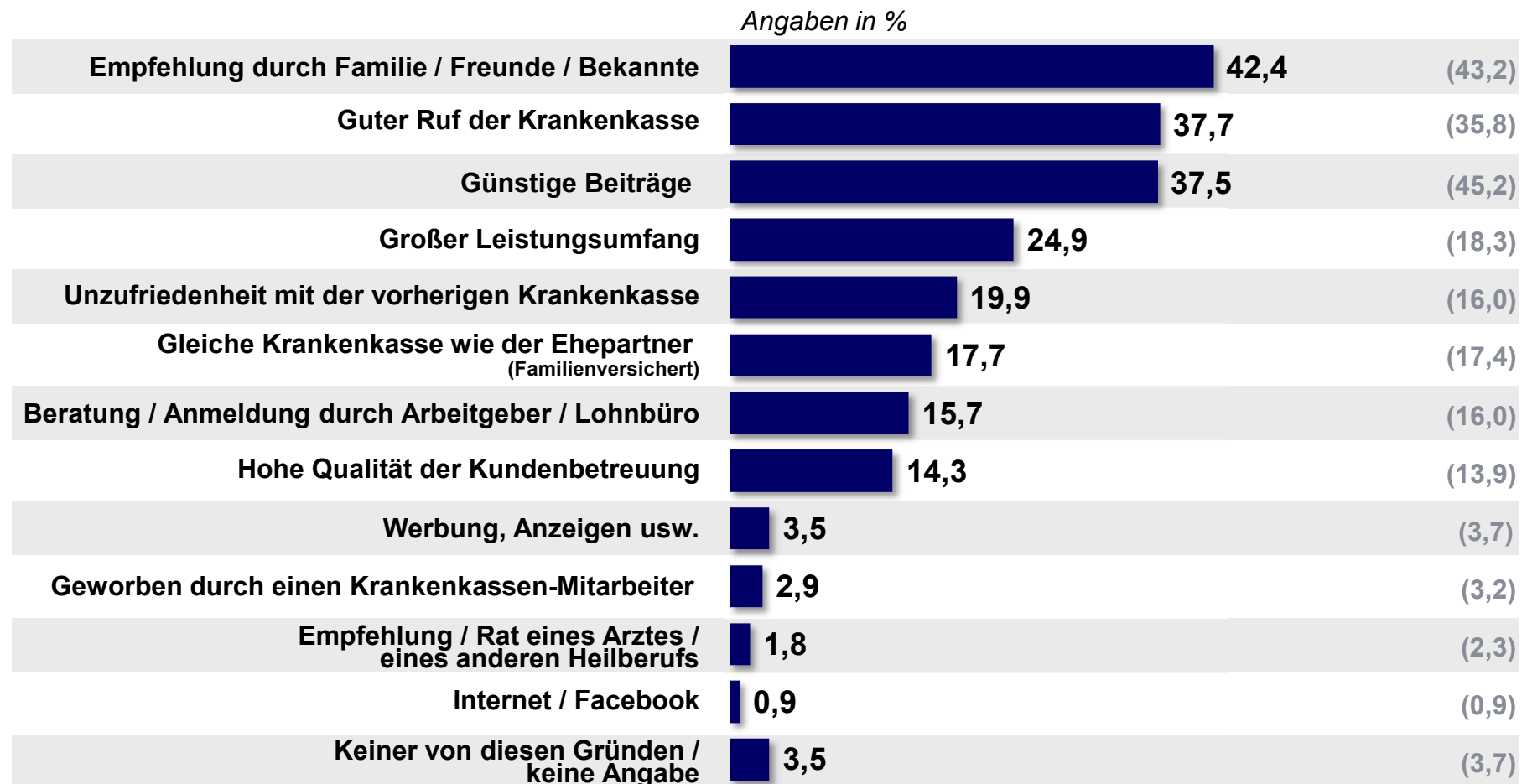
**Stärken-Schwächen-Analyse**

**Generelle Beurteilung der Krankenkasse**

**Zusammenfassung**

## Allgemeine Fragen zur Krankenkasse

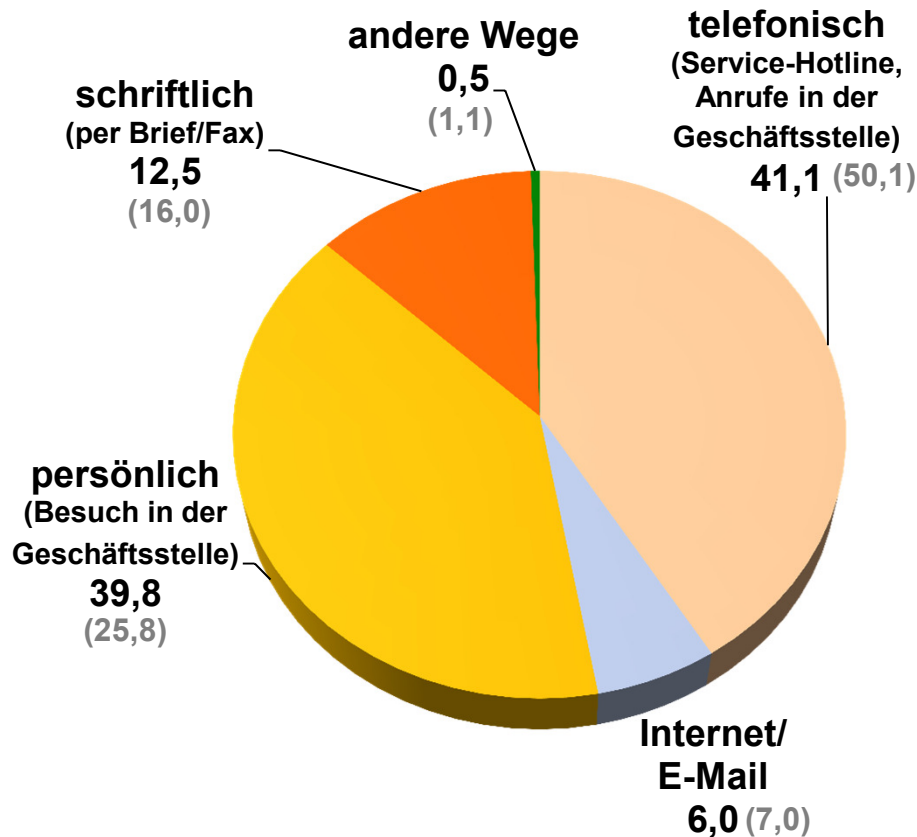
### Was waren die ausschlaggebenden Gründe für die Wahl der jetzigen Krankenkasse? (A.2) (Mehrfachnennungen möglich)



**Allgemeine Fragen zur Krankenkasse**

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

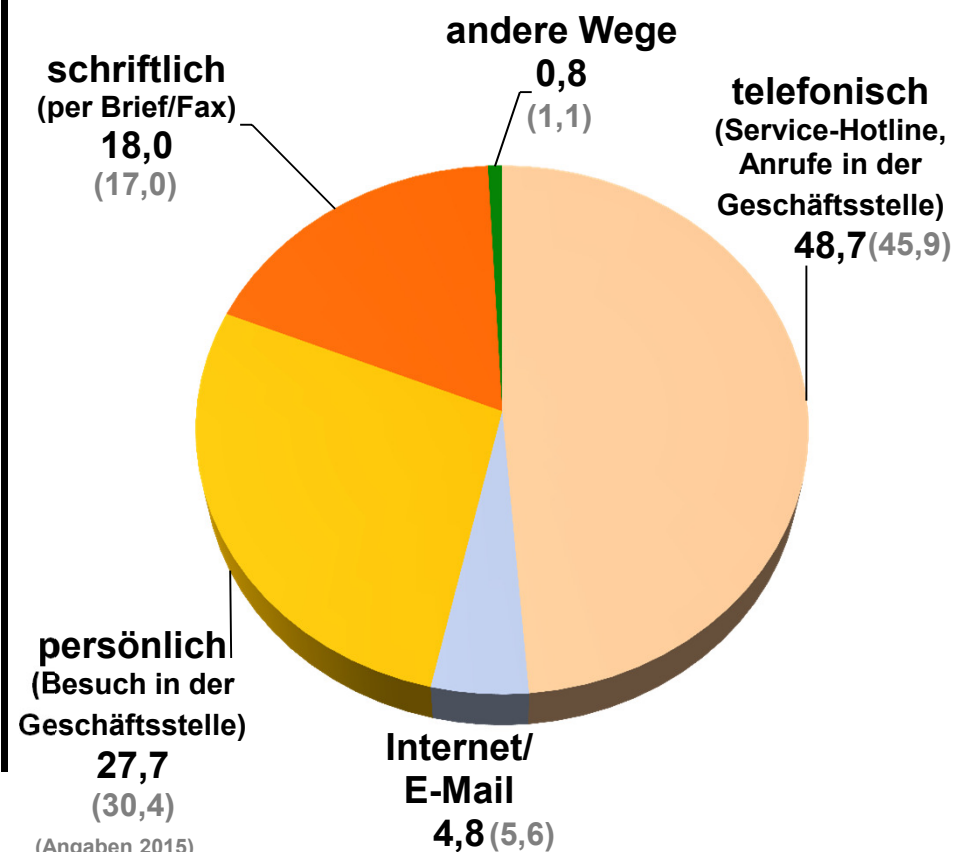
**BKK Werra-Meissner (Angaben in %)**



(Angaben 2014)

6 | © Prof. Dr. Armin Töpfer

**M+M-Versichertenbarometer (Angaben in %)**



(Angaben 2015)

Fahrplan

**Beteiligung**

**Allgemeine Fragen zur Krankenkasse**

**Kunden-Zufriedenheit und -Bindung (M+M CSI® und M+M KBI®)**

**Stärken-Schwächen-Analyse**


**Generelle Beurteilung der Krankenkasse**

**Zusammenfassung**

## CSI®: Definition und Berechnung

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

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

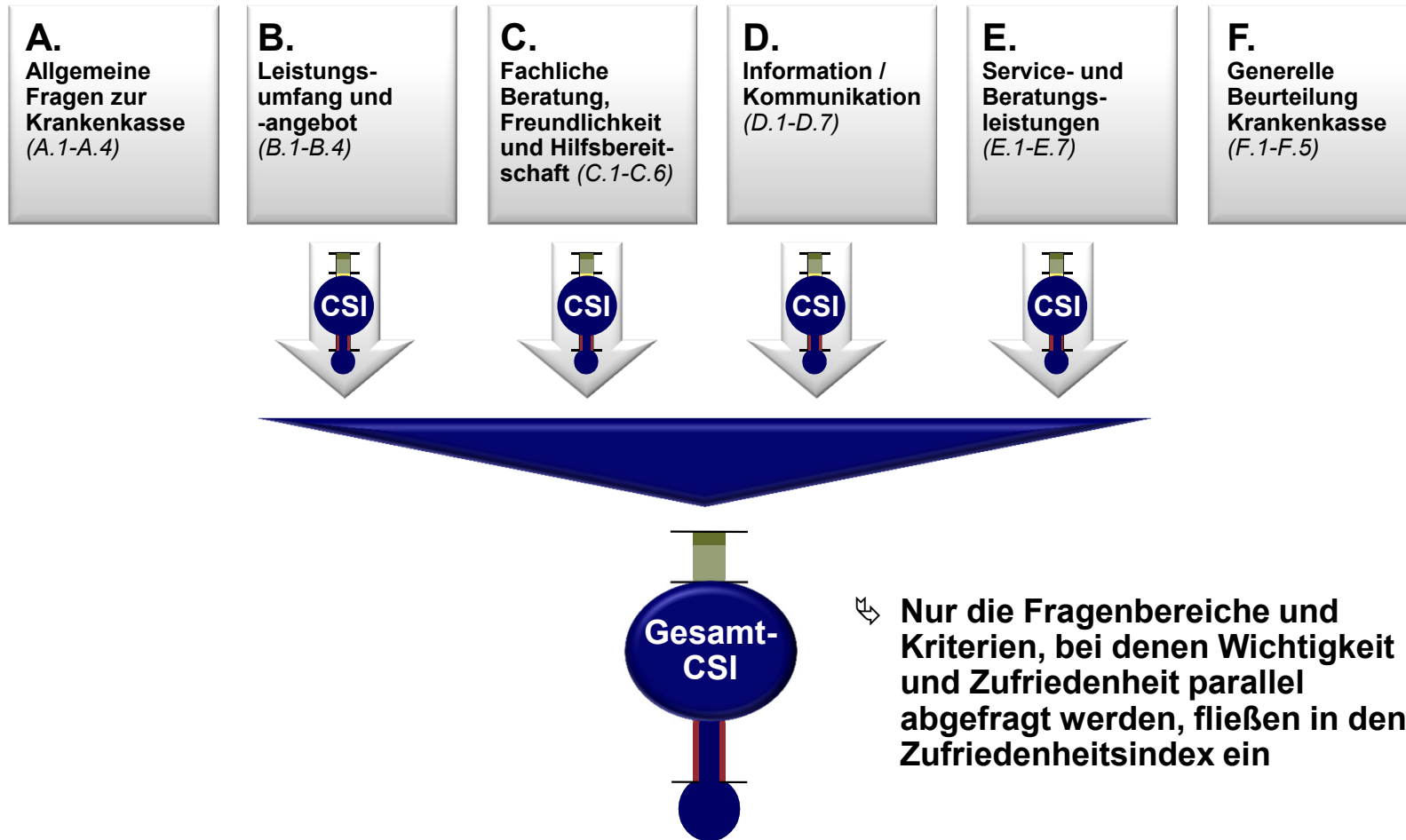


**Der CSI® gibt als Kennzahl einen schnellen Überblick über den Erfüllungsgrad der Anforderungen der Kunden**



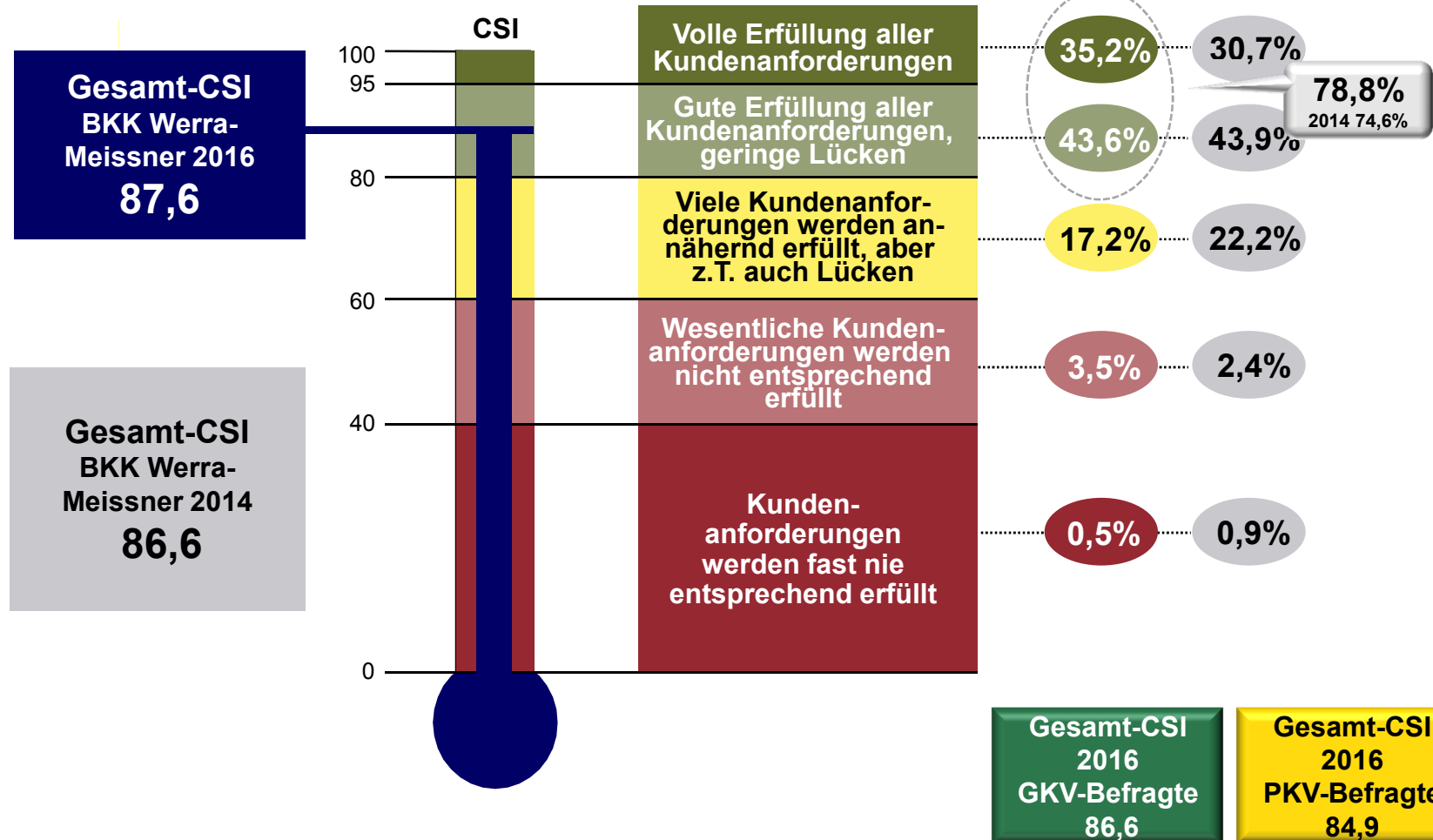
## Kunden-Zufriedenheit und -Bindung

### Übersicht Fragenbereiche und Kriterien



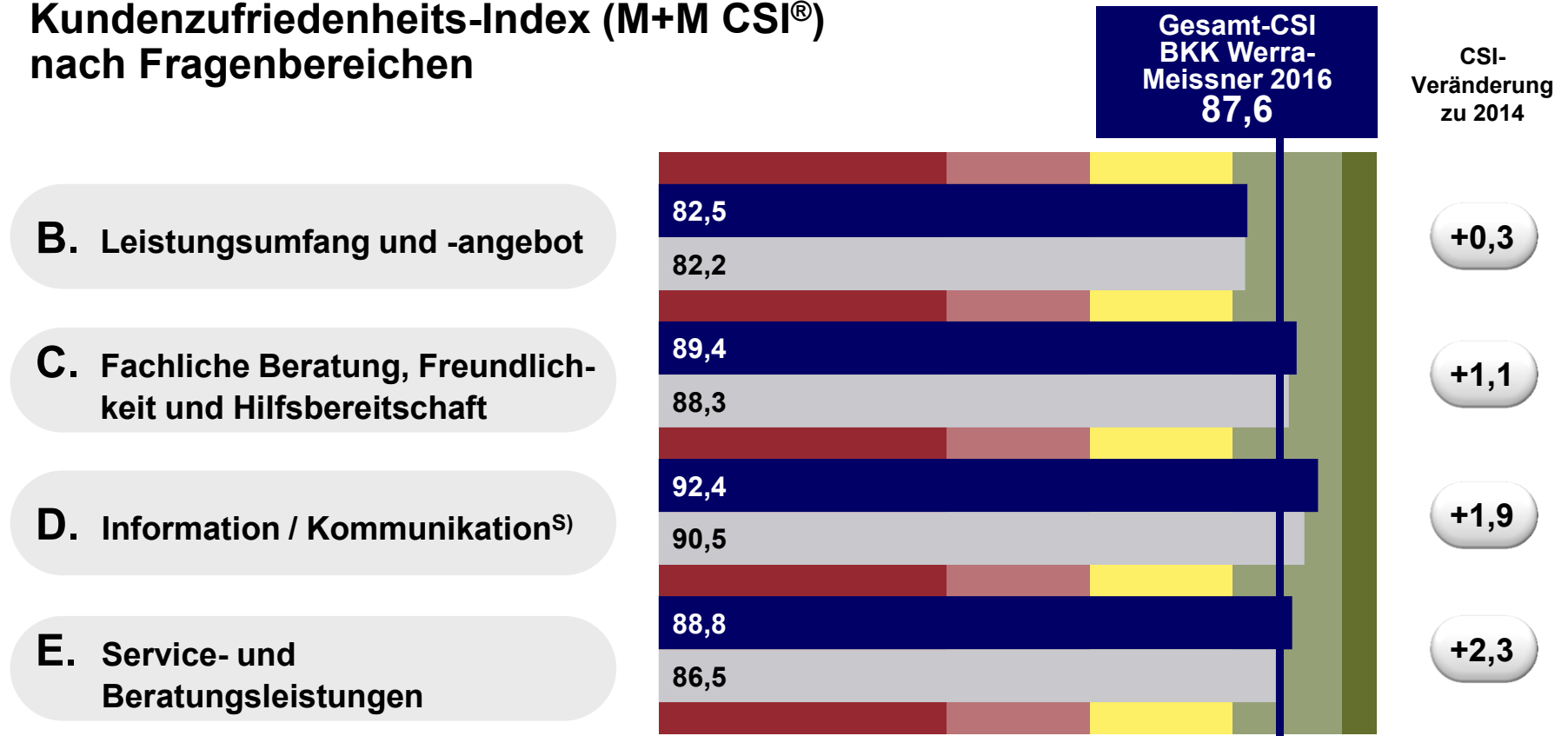
Kunden-Zufriedenheit und -Bindung

Gesamt-Kundenzufriedenheits-Index (M+M CSI®) und CSI-Verteilung 2014 und 2016



## Kunden-Zufriedenheit und -Bindung

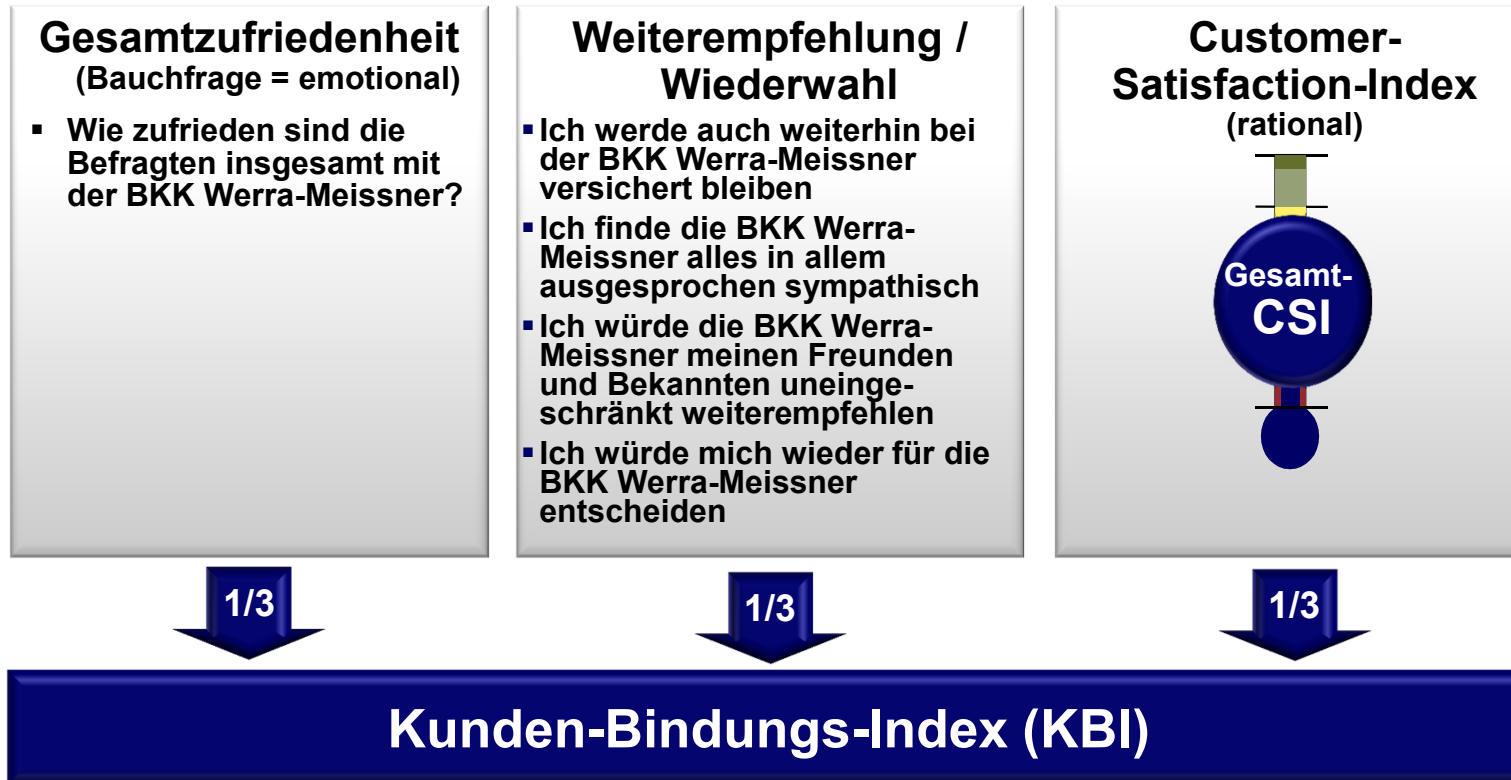
### Kundenzufriedenheits-Index (M+M CSI®) nach Fragenbereichen



<sup>s)</sup> Statistisch signifikante Abweichungen des Indexwertes der BKK Werra-Meissner 2016 / 2014

## Kunden-Zufriedenheit und -Bindung

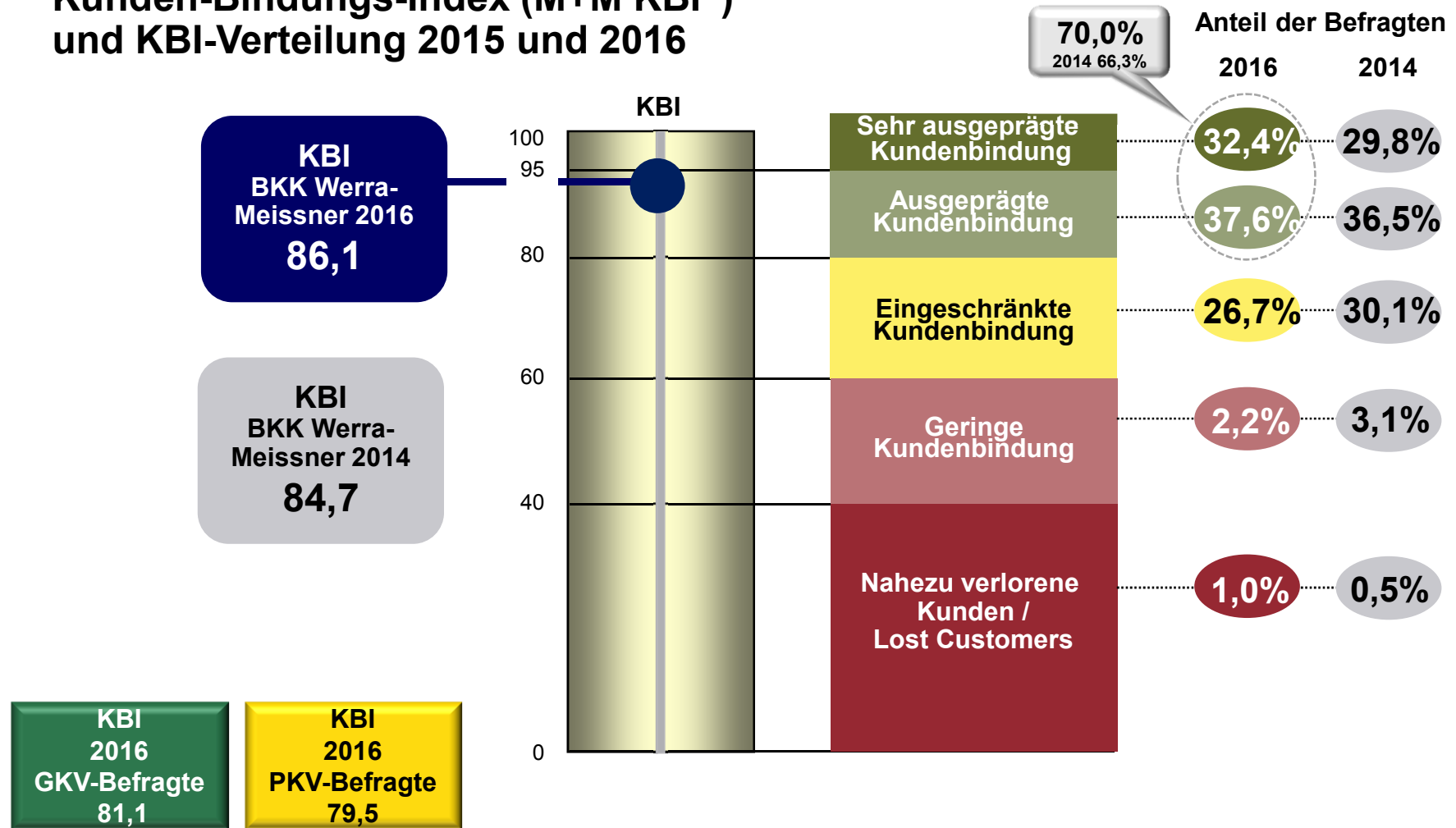
### Ermittlung der Kundenbindung



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

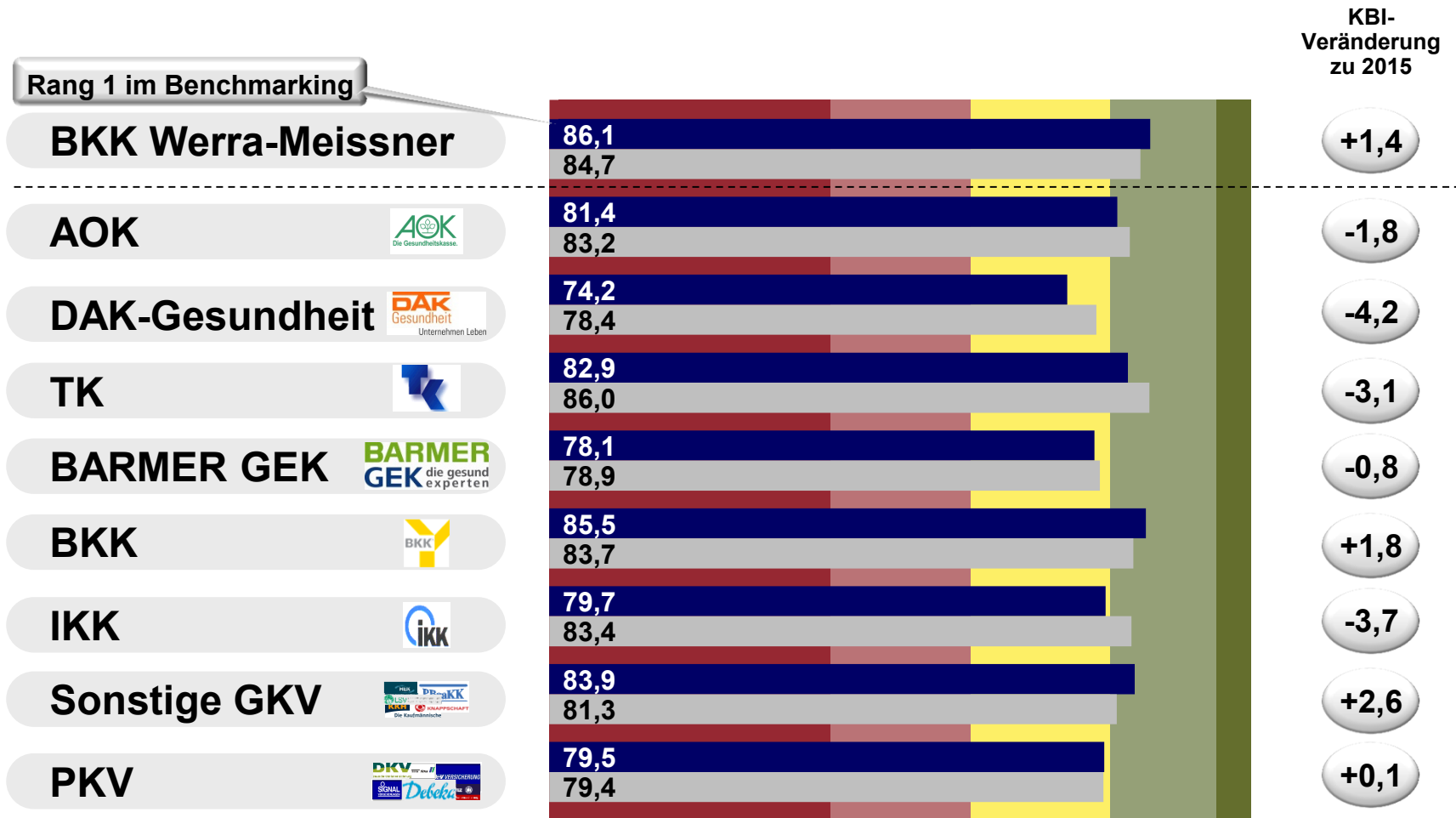
## Kunden-Zufriedenheit und -Bindung

### Kunden-Bindungs-Index (M+M KBI®) und KBI-Verteilung 2015 und 2016



## Kunden-Zufriedenheit und -Bindung

### Kundenbindung (M+M KBI®) im Benchmarking nach Krankenkassen



2016 2014/2015

Fahrplan

**Beteiligung**

**Allgemeine Fragen zur Krankenkasse**

**Kunden-Zufriedenheit und -Bindung (M+M CSI® und M+M KBI®)**

**Stärken-Schwächen-Analyse**

**Generelle Beurteilung der Krankenkasse**

**Zusammenfassung**

## 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>1. Schnelle und kompetente Bearbeitung von Beschwerden / Kritik (E.7)</b>	<b>93</b>
<b>3. Zuverlässigkeit von Zusagen und Informationen (E.4)</b>	<b>92</b>
<b>3. Offenheit und Aufnahmebereitschaft bei der Entgegennahme von Beschwerden / Kritik (E.6)</b>	<b>92</b>

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



## Stärken-Schwächen-Analyse

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

	Mw*
<b>1. Schnelle und kompetente Bearbeitung von Beschwerden / Kritik (E.7)</b>	<b>47</b>
<b>2. Offenheit und Aufnahmebereitschaft bei der Entgegennahme von Beschwerden / Kritik (E.6)</b>	<b>51</b>
<b>3. Angebote zur Gesundheitsförderung (B.3)</b>	<b>74</b>
<b>3. Angebot an Informationsbroschüren und Faltpblättern (D.6)</b>	<b>74</b>

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

## Stärken-Schwächen-Analyse

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

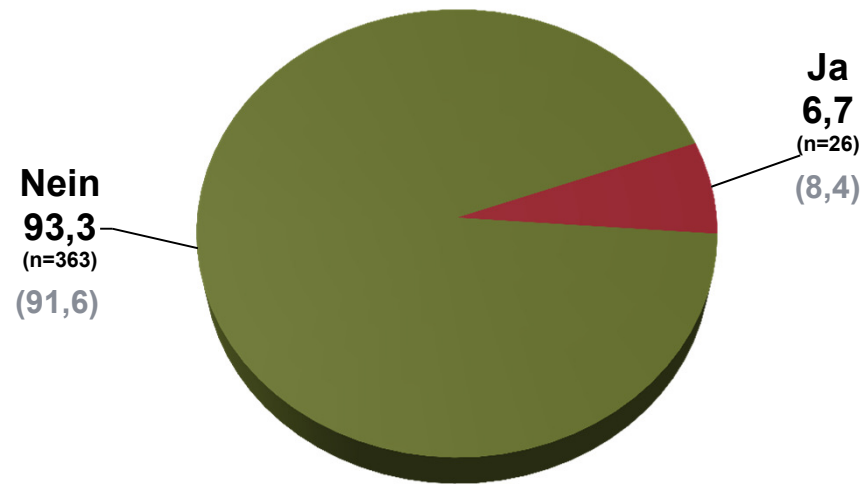
	Mw*
<b>1. Freundlichkeit/Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner (C.1)</b>	<b>87</b>
<b>1. Einfache telefonische Erreichbarkeit (D.3)</b>	<b>87</b>
<b>1. Schnelle und pünktliche Auszahlungen von Geldleistungen (E.3)</b>	<b>87</b>
<b>4. Sofortige Beratung bei Besuchen der Geschäftsstelle (D.2)</b>	<b>86</b>
<b>5. Engagement der Ansprechpartner (C.2)</b>	<b>85</b>

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

**Stärken-Schwächen-Analyse**

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

Angaben in %



**Beschwerdeanlass nach Krankenkassen (Ergebnisse M+M Versichertenbarometer 2016)**

Angaben in %

	AOK	DAK-Gesundheit	TK	BARMER GEK	BKK	IKK	Sonstige GKV	PKV
ja, Anlass für Kritik oder Beschwerde	8,2	11,9	11,7	16,9	7,9	5,3	12,5	24,7

(Angaben 2014)

Fahrplan

**Beteiligung**

**Allgemeine Fragen zur Krankenkasse**

**Kunden-Zufriedenheit und -Bindung (M+M CSI® und M+M KBI®)**

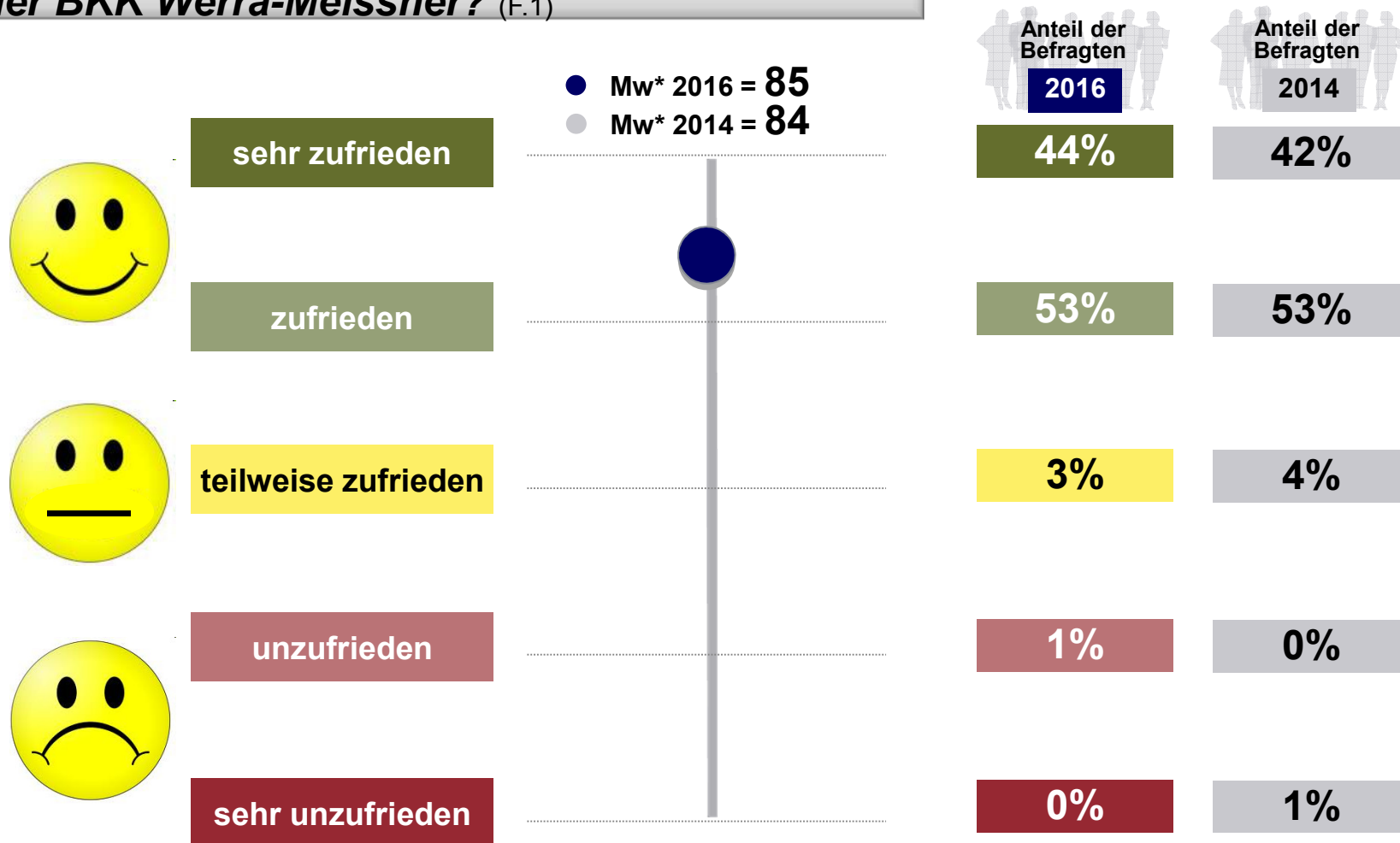
**Stärken-Schwächen-Analyse**

**Generelle Beurteilung der Krankenkasse**

**Zusammenfassung**

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)

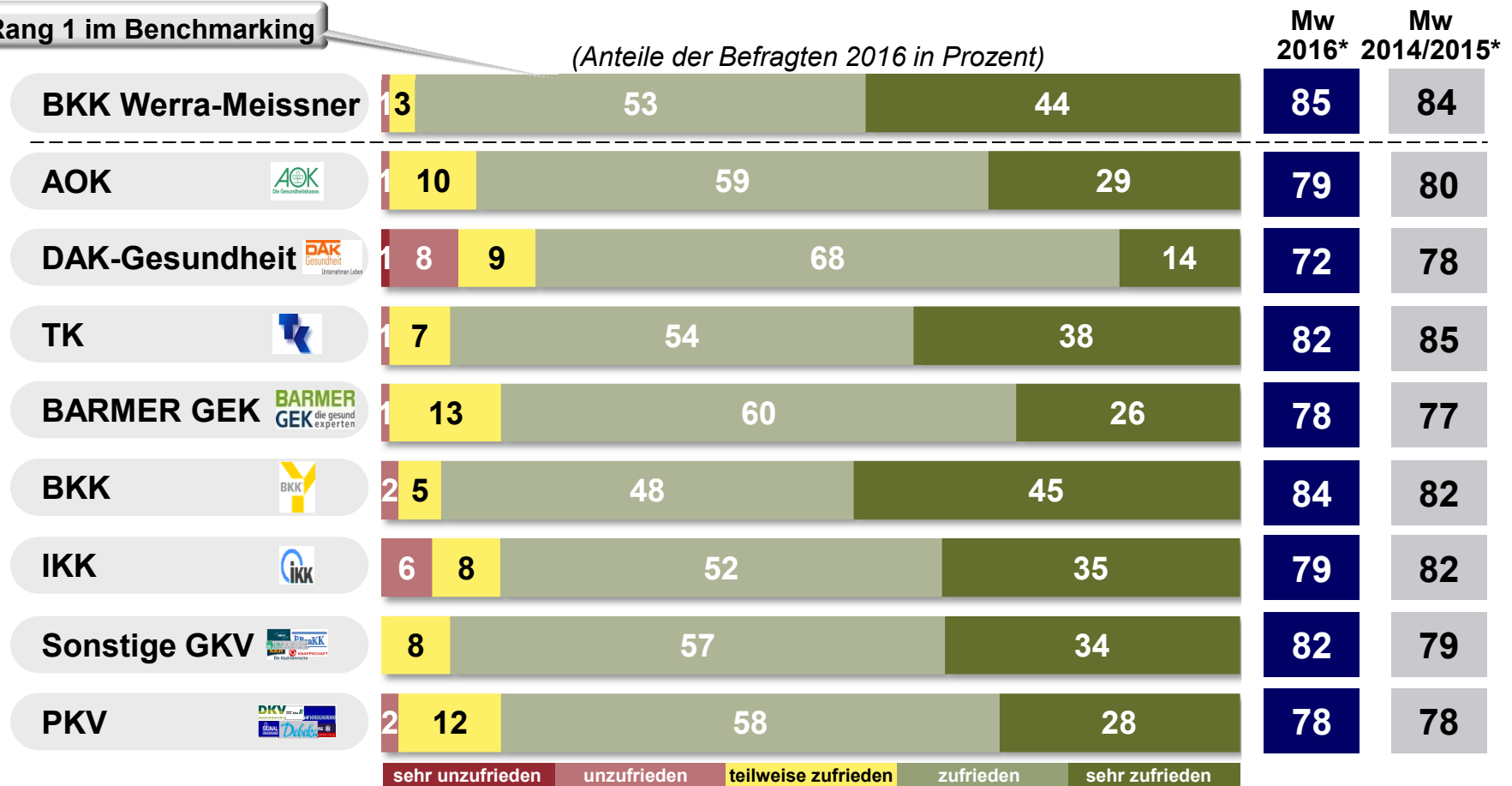
Rundungsdifferenz von 1%

## Generelle Beurteilung der Krankenkasse

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

Rang 1 im Benchmarking

(Anteile der Befragten 2016 in Prozent)



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

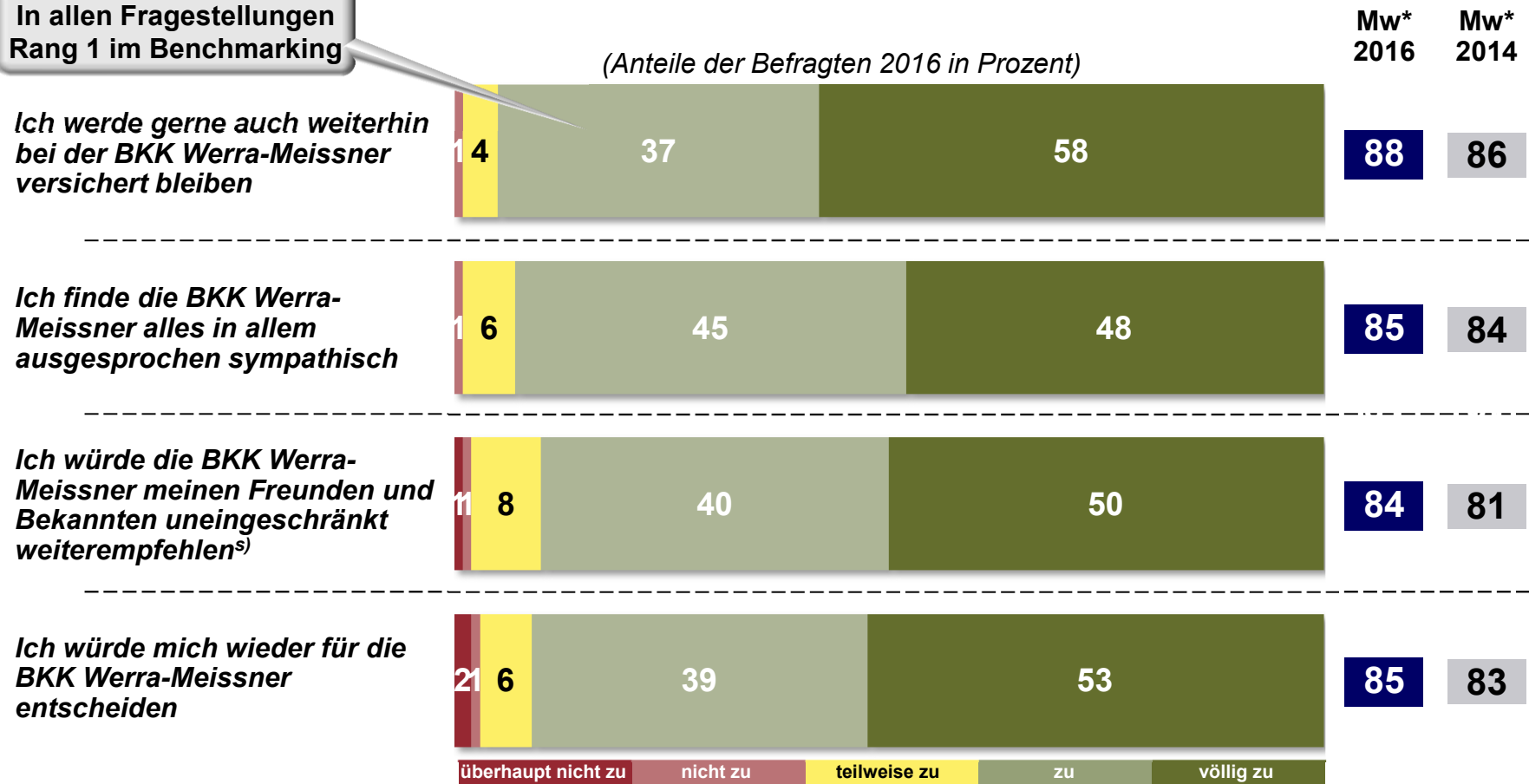
Rundungsdifferenz von 1%

## Generelle Beurteilung der Krankenkasse

### Bewertung der BKK Werra-Meissner (F.2a – F2d)

In allen Fragestellungen  
Rang 1 im Benchmarking

(Anteile der Befragten 2016 in Prozent)



<sup>s)</sup> Statistisch signifikante Abweichung des Zustimmungswertes der BKK Werra-Meissner 2014 / 2016

Generelle Beurteilung der Krankenkasse

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





## Generelle Beurteilung der Krankenkasse

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



Fahrplan

**Beteiligung**

**Allgemeine Fragen zur Krankenkasse**

**Kunden-Zufriedenheit und -Bindung (M+M CSI® und M+M KBI®)**

**Stärken-Schwächen-Analyse**

**Generelle Beurteilung der Krankenkasse**

**Zusammenfassung**

## Zusammenfassung [1/2]

- **Insgesamt wieder eine hohe Rücklaufquote (22,9%)**
- **Hauptmotive für die Wahl der BKK Werra-Meissner als Krankenkasse sind Empfehlungen aus dem sozialem Umfeld, gefolgt vom guten Ruf der BKK Werra-Meissner**
- **Im Kontaktfall tritt man überwiegend telefonisch in Kontakt**
- **Der CSI konnte im Vergleich zu 2014 leicht gesteigert werden (+1,0 Indexpunkte). Ursache hierfür sind vor allem CSI-Steigerung in den Fragenbereichen „Information / Kommunikation“ und „Service- und Beratungsleistungen“**
- **Eine Stärke der BKK Werra-Meissner bleibt die Verbundenheit ihrer Versicherten. 70,0% der Versicherten weisen eine ausgeprägte bis sehr ausgeprägte Kundenbindung auf. Im Wettbewerbsvergleich bestätigt die BKK Werra-Meissner ihren 1. Rangplatz**

## Zusammenfassung [2/2]

- **Die Top-Kriterien in den Kundenanforderungen beziehen sich auf**
  - die Kompetenz der Ansprechpartner,
  - auf die Zuverlässigkeit von Zusagen und Informationen und
  - auf die abgefragten Kriterien des Beschwerdemanagements
- **Die meisten Versicherten verbinden mit der BKK Werra-Meissner Attribute wie freundlich / hilfsbereit, gut erreichbar, zuverlässig und sympathisch. Die größte positive Veränderung bei der Bewertung des Erscheinungsbildes der BKK Werra-Meissner gab es beim Imageattribut kundenorientiert**
- **Auffallend auch 2016 ist der sehr hohe Sympathie-Wert der BKK Werra-Meissner. 93% der Befragten stimmen der Aussage „Ich finde die BKK Werra-Meissner alles in allem ausgesprochen sympathisch“ zu bzw. völlig zu. Damit liegt man – wie auch bezogen auf die Weiterempfehlungsbereitschaft – weiterhin deutlich über dem Branchenniveau**



# Ergebnispräsentation M+M Versichertenbarometer 2016



Ansprechpartner beim M+M Versichertenbarometer 2016



## M+M Management + Marketing Consulting GmbH

Dipl.-Oec. Frank Opitz  
Holländische Str. 198a, 34127 Kassel  
Telefon: +49 (0)561 / 70 97 9-17  
Telefax: +49 (0)561 / 70 97 9-18  
opitz@m-plus-m.de / www.m-plus-m.de

