



M+M Versichertenbarometer 2017

Kassel – Versicherte der gesetzlichen Krankenkassen (GKV) zeigen sich aktuell beim Erfüllungsgrad ihrer Anforderungen auf einem nahezu gleichen Niveau wie Mitglieder der privaten Krankenversicherungen (PKV). Der „Vorsprung“ der GKV im Zufriedenheitsniveau in den Jahren 2015-2016 ist dahin. Das sind Ergebnisse des M+M Versichertenbarometers der M+M Management + Marketing Consulting GmbH in Kassel und dem Markt- und Meinungsforschungsinstitut USUMA in Berlin. Zum 13. Mal in Folge wurden knapp über 1.000 repräsentativ ausgewählte Bundesbürger zu ihrer Zufriedenheit und Verbundenheit mit ihrer Krankenkasse telefonisch befragt. Themen waren wie in der Vergangenheit Service, Qualität und Leistungen von gesetzlichen und privaten Krankenkassen / -versicherungen.



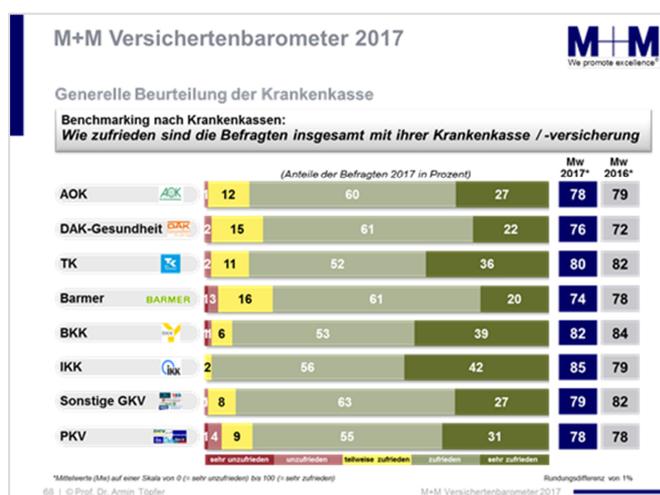
Betrachtet man die Kennziffer M+M CSI® (Customer Satisfaction Index) – Ausdruck für die Erfüllung von Versichertenanforderungen – wird deutlich, dass sich die Stimmung im Krankenkassenmarkt trotz überwiegender Beitragsstabilität im Vergleich zu 2016 nicht verbessert hat, jedoch die Entwicklungen bei den einzelnen Kassen sehr unterschiedlich ist. Verglichen mit dem Ergebnis der M+M-Studie aus dem Jahr 2016 ist der Wert für den Erfüllungsgrad

der Versichertenanforderungen aller Mitglieder der gesetzlichen und privaten Krankenkassen / -versicherungen um 0,9 Indexpunkte auf 85,4 (auf einer Skala von 0 bis 100) zurückgegangen. Differenziert man das Ergebnis nach Versichertenarten, so erkennt man, dass sich die negative Entwicklung des CSI ausschließlich auf den GKV-Bereich bezieht (-1,1 Indexpunkte), während der CSI für die privaten Krankenversicherungen (PKV) stabil geblieben ist (+0,1 Indexpunkte).

Die deutlichsten Veränderungen (statistisch signifikant) bei den GKV-Versicherten sind in den Zufriedenheiten im Bereich der Information / Kommunikation mit der Krankenkasse/-versicherung zu finden. So haben sich die Zufriedenheitswerte für die einfache telefonische Erreichbarkeit, der Verständlichkeit, Übersichtlichkeit von Briefen und Formularen sowie bei der sofortigen Beratung bei Besuchen in der Geschäftsstelle verschlechtert.

Parallel zur CSI-Entwicklung zeigt sich auch das Ergebnis für die Versichertenbindung, ausgedrückt durch den M+M KBI® (2016 = 80,8 / 2017 = 79,9), etwas schwächer als im Vorjahr. In der Detailanalyse der Bindung nach Versicherungsart wird ersichtlich, dass für diesen Rückgang auch wieder das Ergebnis der gesetzlich versicherten Bundesbürger (KBI = 80,0, -1,1 Indexpunkte) prägend ist. Unter den gesetzlichen Krankenkassen erreichen die Innungskrankenkassen den höchsten Kundenbindungswert mit einer Steigerung um +4,3 Indexpunkte im Vergleich zum Vorjahr auf einen Wert von 84,0.

Ein Problem im Krankenkassenmarkt bleibt weiterhin das Beschwerdemanagement. 13,6% aller Befragten, die in der letzten Zeit Kontakt mit ihrer Krankenkasse/-versicherung hatten, gaben an, dass es Anlass für Kritik oder Beschwerden gab. Der häufigste Grund, warum Versicherte mit ihrer Krankenkasse / -versicherung unzufrieden sind, ist bei mehr als jedem zweiten Beschwerdeführer eine Verweigerung von Krankenversicherungsleistungen. Auf den Plätzen 2 und 3 der häufigsten Anlässe für Unzufriedenheit sind die nicht zufriedenstellende Abwicklung eines Leistungsfalls (29%) und Mängel bei der Beratung zu finden. Im Beschwerdeprozess wird bereits von jedem Dritten die fehlende Offenheit und Aufnahmebereitschaft bei der Entgegennahme von Beschwerden bzw. Kritik bemängelt und 28% sind mit der schnellen und kompetenten Bearbeitung ihrer Beschwerden unzufrieden bzw. sehr unzufrieden.



Im Benchmarking bei der eher emotional geprägten Frage zur Gesamtzufriedenheit belegen die Innungskrankenkassen 2017 den ersten Platz. 98% aller Versicherten der Innungskrankenkassen sind mit ihrer Krankenkasse zufrieden bzw. sehr zufrieden. Auf den nächsten Plätzen im Benchmarking folgen die Betriebskrankenkassen und die Techniker Krankenkasse. Ganz am Ende der Tabelle rangiert dieses Jahr die Barmer, was eine Folge der Fusion mit der Deutschen BKK sein kann.

Dennoch zeigen auch dieses Jahr die Ergebnisse des M+M Versichertenbarometers, dass das Zufriedenheitsniveau der bundesdeutschen Versicherten mit ihrer Kasse weiterhin sehr ausgeprägt ist. Lediglich 4% der Befragten überlegen ernsthaft, bei der nächsten Gelegenheit zu wechseln und zu

einer anderen Kasse zu gehen und 89% würden auch gerne weiterhin bei ihrer Krankenkasse / -versicherung versichert bleiben.

Studienbericht zum M+M Versichertenbarometer 2017

Möchten Sie weitere detailliertere Informationen zu den Ergebnissen im diesjährigen M+M Versichertenbarometer?

Einen ausführlichen Benchmarking-Ergebnisbericht auf der Basis einer repräsentativen Bevölkerungsbefragung 2017 mit den Ergebnissen zu den größten gesetzlichen Krankenkassen und den privaten Krankenversicherungen insgesamt sowie mit den Daten der Studie von 2016 erhalten Sie auf Wunsch für **€ 650,00**.

Der M+M Benchmarking-Ergebnisbericht gliedert sich wie folgt:

- Design der Studie
- Allgemeine Fragen zur Krankenkasse wie Versicherungsdauer, Gründe für die Krankenkassenwahl, Kontakthäufigkeit und -art
- M+M Kundenzufriedenheits-Index (M+M CSI®) und M+M Kunden-Bindungs-Index (M+M KBI®)
- Stärken-Schwächen-Analyse
- Generelle Beurteilung der Krankenkassen wie Gesamtzufriedenheit, Wiederwahl, Weiterempfehlung, Ermittlung von Zufriedenheitstreibern
- Net-Promoter-Score (NPS)
- Aktuelle Fragestellungen wie z.B. die Bedeutung von Bonusprogrammen
- Zusammenfassung wesentlicher Ergebnisse

Die Benchmarking-Studie enthält Ergebnisse zu den Allgemeinen Ortskrankenkassen (AOK), zur DAK-Gesundheit (DAK), zur Techniker Krankenkasse (TK), zur Barmer, zu den Betriebskrankenkassen (BKK), zu den Innungskrankenkassen (IKK), zu sonstigen Krankenkassen (u.a. KKH, Knappschaft, hkk) und den privaten Krankenversicherungen (PKV).

Referenzen zum M+M Versichertenbarometer

Überzeugen Sie sich von der Leistungsstärke des M+M Versichertenbarometers.

Als bundesweit geöffnete Betriebskrankenkasse betreut die Audi BKK seit dem 1. Dezember 2016 rund 634.500 Versicherte. An insgesamt 29 Service-Centern an allen Produktionsstandorten der Marken Volkswagen, Audi und MAN Truck & Bus sowie in Eichstätt, Neuburg, Singen, Seelze, Gifhorn, Helmstedt, Neumarkt, Augsburg, Ebern, Coburg und Neunkirchen betreuen rund 700 MitarbeiterInnen die Versicherten persönlich und kompetent. Hauptsitz der Kasse ist Ingolstadt.

2011 waren wir auf der Suche nach einem Marktforschungsinstitut für unsere Bestands- und Neukundenbefragung, das umfangreiche Erfahrungen im Krankenkassenmarkt besitzt und uns auch aktuelle Benchmarks liefern kann. Die entscheidenden Kriterien für die Auswahl des Anbieters waren somit klar definiert und M+M und das M+M Versichertenbarometer entsprachen genau unseren Vorstellungen.

Die Befragungen helfen uns beim kontinuierlichen Ausbau und der regelmäßigen Überprüfung unseres Kundenbeziehungsmanagements. Das Ziel, Kundenzufriedenheit objektiviert und regionalisiert (regionaler Kundenindex) messbar zu machen, kann nun über das strukturierte Kundenbarometer erreicht werden.

Die Ergebnisse unserer Bestands- und Neukundenbefragungen finden Einsatz in folgenden Bereichen:

- Vergleich der regionalen Unterschiede und Bedürfnisse aus Kundensicht
- Abgleich mit Ergebnissen branchengleicher Mitbewerber
- Aufdecken von Stärken und Schwächen (inklusive Prozesse) bezüglich der Kundenorientierung im eigenen Unternehmen
- Begründung von Maßnahmen zur Stärkung der Kundenbeziehungen im Rahmen von Kommunikationsmaßnahmen
- Controlling der Erfolgswirksamkeit eingeleiteter Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenorientierung

Die Zusammenarbeit mit M+M ist geprägt durch hohe Kundenorientierung, Flexibilität, Erfahrungen im Krankenkassenmarkt und dem Eingehen auf unsere individuellen Wünsche.

Olaf Sagell
Leitung Kundenbindung
Audi BKK

Audi BKK 

Als bundesweit geöffnete Krankenkasse hat die hkk 520.000 Versicherte und davon über 390.000 beitragszahlende Mitglieder, die von aktuell rund 900 MitarbeiterInnen in 27 Geschäftsstellen betreut werden.

Die jährliche Versichertenbefragung im Rahmen des M+M Versichertenbarometers und unsere kontinuierliche Nachkontaktbefragung zum Kundenservice sind für uns ein Schlüssel, Kundenzufriedenheit objektiv und effektiv messbar zu machen. Die Daten stellen eine Grundlage für den kontinuierlichen Ausbau und die regelmäßige Überprüfung unseres Kundenbeziehungsmanagements dar.

Die Ergebnisse unserer Befragungen werden in folgenden Bereichen verwendet:

- Abgleich mit Ergebnissen branchengleicher Mitbewerber
- Aufdecken von Stärken und Schwächen bezüglich der Kundenorientierung im eigenen Unternehmen
- Begründung von Kommunikationsmaßnahmen zur Stärkung der Kundenbeziehungen
- Controlling der Erfolgswirksamkeit eingeleiteter Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenorientierung
- Ermitteln von Unterschieden in der Bedürfnislage verschiedener Kundengruppen

„Seit über 10 Jahren arbeiten wir nun mit M+M zusammen und wir können diesen Partner uneingeschränkt weiterempfehlen. Wir profitieren von den Erfahrungen und der Kompetenz bei Versichertenbefragungen und können für unsere Arbeit wertvolle Verbesserungsansätze ableiten. In der Zusammenarbeit zeigt sich M+M sehr zuverlässig und flexibel.“

Lutz Trey
Stellvertreter des Vorstands
hkk

hkk
KRANKENKASSE

Für detaillierte Informationen zum M+M Versichertenbarometer 2017 oder für ein konkretes Angebot zu einer individuellen Studie steht Ihnen Frank Opitz als Projektleiter gerne zur Verfügung.

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

