

M+M Management + Marketing Consulting GmbH



Versichertenbarometer

Benchmarkstudie
im deutschen
Krankenversicherungsmarkt

www.m-plus-m.de

10 Jahre

M+M Versichertenbarometer

– Kundenzufriedenheit und -bindung im Urteil der
Versicherten –

das bewegt
wissen

Zur Studie

Versichertenzufriedenheit analysieren 10 Jahre 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 Befragung erfolgt in strukturierten Telefoninterviews nach der Methode des Computer Aided Telephone Interviewing (CATI) anhand eines eigens dafür entwickelten Fragebogens.
- Die Planung und Durchführung der Studie ist ein Gemeinschaftsprojekt der Forschungsgruppe Management + Marketing in Kassel, der TU Dresden (Prof. Dr. Armin Töpfer) und der USUMA GmbH in Berlin.
- Ziel der Studie ist ein umfassendes Benchmarking der größten gesetzlichen Krankenkassen sowie bezogen auf den Vergleich zu den privaten Krankenversicherungen insgesamt.
- Die Studie wird regelmäßig um aktuelle Fragestellungen zum Gesundheits- / und Krankenkassenmarkt (z.B. Wahltarife, Zusatzbeiträge, elektronische Gesundheitskarte etc.) ergänzt. Z.B. wurde 2012 das Thema Kostentransparenz analysiert, 2013 das Thema Überschussverwendung.
- Das M+M Versichertenbarometer ist eine in der Branche gut etablierte, feste Größe und in vielen namhaften Kassen als Branchenbenchmark genutzte Studie zur strategischen und operativen Ausrichtung im Markt.
- M+M verfügt durch mehrjährige dezidierte Beobachtung der Entwicklungen im Krankenkassenmarkt über profunde Branchenkenntnis

Pressespiegel zum M+M Versichertenbarometer

 <p>The collage includes several news snippets: <ul style="list-style-type: none"> Privatpatienten sind immer öfter unzufrieden (from Die Welt) Servicequalität aus Sicht der GKV-Versicherten gestiegen (from Die Krankenkassenversicherung) Verlierer und Gewinner der Gesundheitsreform (from pharma marketing journal online) Bundesbürger sind zufrieden mit ihrer Krankenversicherung (from LexisNexis Versicherungs- und Finanzpraxis online) Zufriedenheit der Privatversicherten lässt nach (from VersicherungsJournal) Zufrieden trotz Gesundheitsreform (from welt online) Vorteil Kassenpatient (from stern 6/2010) Stärkeres Kostenbewusstsein und Preis-Leistungs-Denken von Versicherten (from Die Krankenkassenversicherung) Benchmarking mit dem Versichertenbarometer – Kundenzufriedenheit und -bindung im deutschen Krankenkassenmarkt (from Handbuch Kundenmanagement, A. Töpfer (Hrsg.)) </p>	<p>Privatpatienten sind immer öfter unzufrieden <i>(erschieden in Die Welt)</i></p> <p>Servicequalität aus Sicht der GKV-Versicherten gestiegen <i>(erschieden in Die Krankenkassenversicherung)</i></p> <p>Verlierer und Gewinner der Gesundheitsreform <i>(erschieden in pharma marketing journal online)</i></p> <p>Bundesbürger sind zufrieden mit ihrer Krankenversicherung <i>(erschieden in LexisNexis Versicherungs- und Finanzpraxis online)</i></p> <p>Zufriedenheit der Privatversicherten lässt nach <i>(erschieden in VersicherungsJournal)</i></p> <p>Zufrieden trotz Gesundheitsreform <i>(erschieden in welt online)</i></p> <p>Vorteil Kassenpatient <i>(erschieden in stern 6/2010)</i></p> <p>Stärkeres Kostenbewusstsein und Preis-Leistungs-Denken von Versicherten <i>(erschieden in Die Krankenkassenversicherung)</i></p> <p>Benchmarking mit dem Versichertenbarometer – Kundenzufriedenheit und -bindung im deutschen Krankenkassenmarkt <i>(erschieden in Handbuch Kundenmanagement, A. Töpfer (Hrsg.))</i></p>
--	---

Aktuelle Ergebnisse des M+M Versichertenbarometers 2014 – Die Benchmarkstudie für den deutschen Krankenkassenmarkt –



Erstmals seit 2008 gelingt es Privaten Krankenversicherungen Versichertenanforderungen im Vergleich zu den gesetzlichen Krankenkassen besser zu erfüllen.

Die Techniker Krankenkasse im Benchmarking nach Gesamtzufriedenheit auf Platz 1

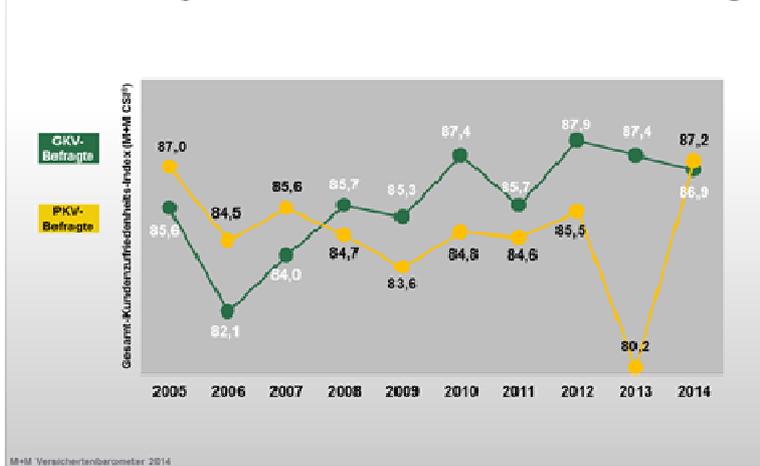
Mit dem M+M Versichertenbarometer veröffentlicht die M+M Management + Marketing Consulting GmbH (Kassel) nun zum zehnten Mal in Folge eine umfassende Benchmarkstudie zur Kundenorientierung im deutschen Krankenkassenmarkt. Zentraler Untersuchungsgegenstand sind die Kundenzufriedenheit und die Kundenbindung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

Ein besonders erfreuliches Ergebnis ist die hohe Zufriedenheit der Versicherten bei zahlreichen Krankenkassen. Noch nie war der Anteil von unzufriedenen Versicherten so niedrig wie heute. So können wir eine nachhaltige Entwicklung des Erfolgsfaktors Kundenzufriedenheit bei den Krankenkassen attestieren. Unter den gesetzlichen Krankenkassen schneidet hinsichtlich der Kategorie „Gesamtzufriedenheit“ die Techniker Krankenkasse am besten ab. 96% aller Versicherten der Techniker Krankenkasse sind mit ihrer Krankenkasse zufrieden bzw. sehr zufrieden. Auf den nächsten Plätzen im Benchmarking folgen die BARMER GEK und die Betriebskrankenkassen. Alle drei Kassen konnten in der Gesamtzufriedenheit im Vergleich zum Vorjahr zulegen. Ganz am Ende der Tabelle rangieren die Innungskrankenkassen.

Benchmarking Gesamtzufriedenheit	
Kassen	Mittelwerte <i>Mittelwerte auf einer Skala von 0 (= sehr unzufrieden) bis 100 (= sehr zufrieden)</i>
1. Techniker Krankenkasse (TK)	84 (82)
2. BARMER GEK	82 (79)
2. Betriebskrankenkassen (BKK)	82 (81)
4. Sonstige GKV (Knappschaft, KKH Allianz etc.)	80 (82)
4. Private Krankenversicherungen (PKV)	80 (76)
6. Allgemeine Ortskrankenkassen (AOK)	77 (79)
6. DAK-Gesundheit	77 (76)
8. Innungskrankenkassen (IKK)	76 (79)
M+M Versichertenbarometer 2014	(Werte 2013)

Betrachtet man die Kennziffer M+M CSI® (Customer Satisfaction Index) – Ausdruck für die Erfüllung von Versichertenanforderungen – so zeigt sich, dass sich dieser verglichen mit dem Wert der M+M-Studie aus dem Jahr 2013 um 0,7 Indexpunkte auf einen Wert von 87,0 (auf einer Skala von 0 bis 100) verbessert hat (siehe Abb. 1). Differenziert man das Ergebnis nach GKV- und PKV-Versicherte, erkennt man deutlich, dass sich der CSI bei den PKV-Versicherten wieder erholt hat (+7,0 Indexpunkte). Seit Beginn der kontinuierlichen Erhebung des M+M Versichertenbarometers 2005 ist dies der höchste Wert für die privaten Krankenversicherungen.

CSI-Entwicklung 2005-2014 differenziert nach GKV- und PKV-Befragte



Besonders prägend für das gute Ergebnis bei den Privaten Krankenversicherungen ist das Ergebnis der DEBEKA, die das Thema Kundenzufriedenheit für sich als Erfolgsfaktor erkannt und konsequent zu ihrem Nutzen umsetzt hat. So wurde die DEBEKA 2013 auch Testsieger beim "Kundenmonitor Deutschland" in der Branche Private Krankenversicherungen.

Abbildung 1: CSI-Entwicklung 2005-2014

Für weitere detaillierte Informationen zum M+M Versichertenbarometer 2014 oder für ein konkretes Angebot zu einer individuellen Benchmarkstudie steht Ihnen Herr Frank Opitz als Projektleiter gerne zur Verfügung.

Benchmarking-Ergebnisbericht

Einen ausführlichen Benchmarking-Ergebnisbericht auf der Basis einer repräsentativen Bevölkerungsbefragung 2014 mit den Ergebnissen zu den größten gesetzlichen Krankenkassen und den privaten Krankenversicherungen insgesamt sowie mit den Daten der Studie von 2013 erhalten Sie für € 590,00.

Der 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
- Image, Zufriedenheit und Entwicklung des deutschen Gesundheitssystems
- Zusammenfassung wesentlicher Ergebnisse



Auf der Grundlage des M+M Versichertenbarometer kann eine Zertifizierung durch den TÜV SÜD Management Service GmbH zu **Sonderkonditionen** eine „runde Sache“ sein, die gesetzliche und private Versicherungsunternehmen unterstützt, Ihre kunden- und serviceorientierten Bemühungen durch eine unabhängige Stelle zu überprüfen und zu kommunizieren. Genau hierzu kooperieren M+M und der TÜV SÜD – Sprechen Sie uns an.

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

