



M+M Versichertenbarometer 2007



Im Zuge der Öffnung Mitte der 90er-Jahre und der Liberalisierung des Marktes haben sich die Marktverhältnisse zum Teil deutlich verschoben. Daher ist ein gezieltes Management von Kundenzufriedenheit auf der Basis klarer Daten und Fakten von hoher Bedeutung.

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

Insgesamt mussten die Krankenversicherten bei der repräsentativen Befragung mehr als 60 Fragen beantworten. Zum Spektrum der Themen gehörten allgemeine Fragen zur Krankenkasse, zum Leistungsumfang und Angebot der Krankenkasse, zur fachlichen Beratung bzw. Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft, zur Information und Kommunikation und zu den Service- und Beratungsleistungen.

Bei der Befragung 2007 wurden unter der Regie der USUMA GmbH in Berlin in der Zeit 20.01.2007 bis zum 14.02.2007 über 1.000 gesetzlich und privat versicherte Bundesbürger im Alter ab 18 Jahren repräsentativ für die deutsche Bevölkerung telefonisch befragt.

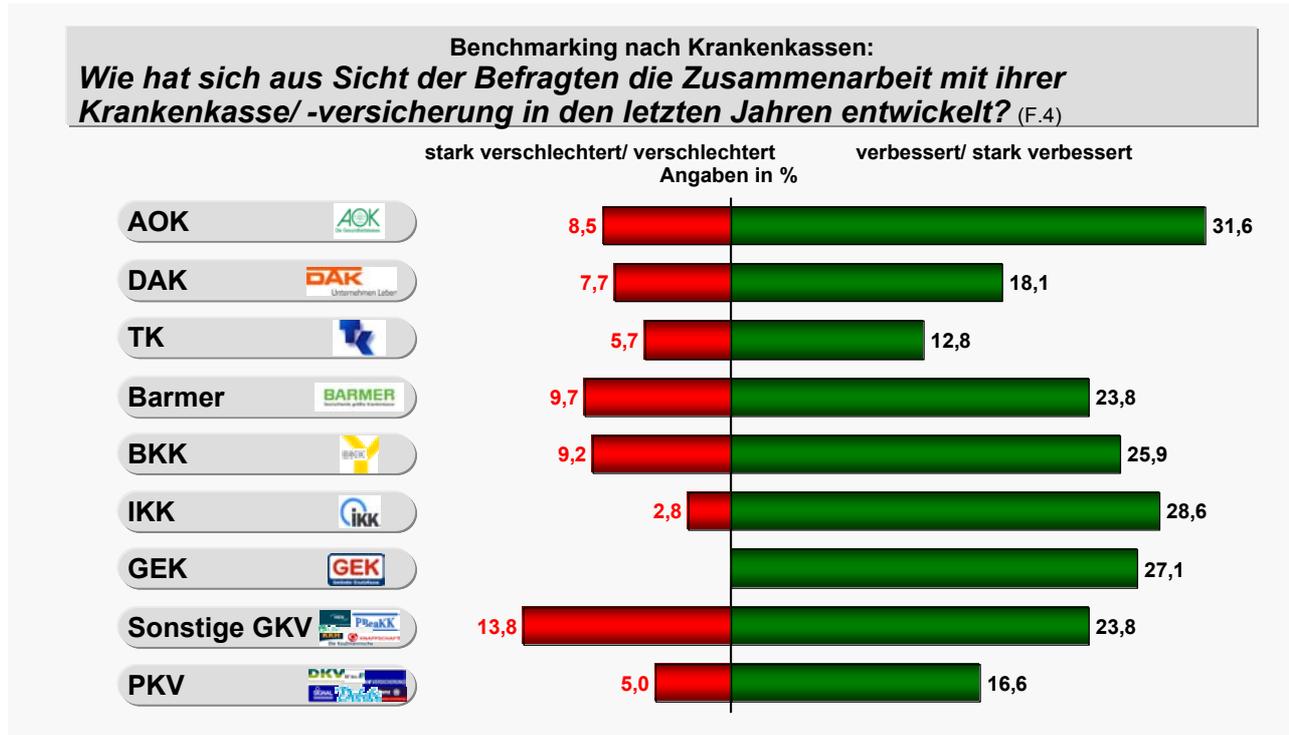
Die Gmünder Ersatzkasse (GEK) belegt im Benchmarking nach Gesamtzufriedenheit den Spitzenplatz beim M+M Versichertenbarometer und bestätigt dadurch die Ergebnisse des „Kundenmonitor Deutschland“, das bereits zum zehnten Mal in Folge die GEK als Deutschlands kundenfreundlichste Krankenkasse ermittelt hat.

Die weiteren Plätze im Benchmarking nach Gesamtzufriedenheit belegen die Techniker Krankenkasse (TK), die Deutsche Angestellten Krankenkasse (DAK) und die Innungskrankenkassen. Alle drei Kassen konnten auch die Zufriedenheit ihrer Versicherten im Vergleich zu 2006 z.T. deutlich steigern.

Benchmarking Gesamtzufriedenheit M+M Versichertenbarometer 2007

Kasse	Mittelwerte <i>Mittelwerte auf einer Skala von 0 (= sehr unzufrieden) bis 100 (= sehr zufrieden)</i>
1. Gmünder Ersatzkasse (GEK)	84
2. Techniker Krankenkasse (TK)	83
3. Deutsche Angestellten Krankenkasse (DAK)	81
3. Innungskrankenkassen (IKK)	81
5. Barmer Ersatzkasse (BEK)	80
6. Betriebskrankenkassen (BKK)	79
7. Allgemeine Ortskrankenkassen (AOK)	75

Viele Kassen haben es heute bereits erkannt, dass nur durch Servicequalität und Kundenorientierung die Kundenzufriedenheit und -bindung langfristig gesteigert werden kann. Dies wird z.T. auch schon von vielen Versicherten wahrgenommen. Knapp jeder vierte Versicherte sieht eine Verbesserung der Zusammenarbeit mit seiner Krankenkasse/-versicherung im Vergleich zu den letzten Jahren. Hinsichtlich der untersuchten Kassen ergibt sich ein sehr differenziertes Bild.



Für detaillierte Informationen zum M+M Versichertenbarometer 2007 oder für ein konkretes Angebot zu einem individuellen Benchmarking-Ergebnisbericht steht Ihnen unser Herr Opitz (opitz@m-plus-m.de / Tel: 0561-70979-17) als Projektleiter gerne zur Verfügung.



„Alles aus einer Hand“ – Umfassende Beratung von der Konzeption über die Analyse bis zur Umsetzung von Verbesserungen

M+M-Kundenbefragungen

Versichertenzufriedenheit und -bindung aussagefähig messen

Weitere Informationen unter www.m-plus-m.de