



M+M Versichertenbarometer

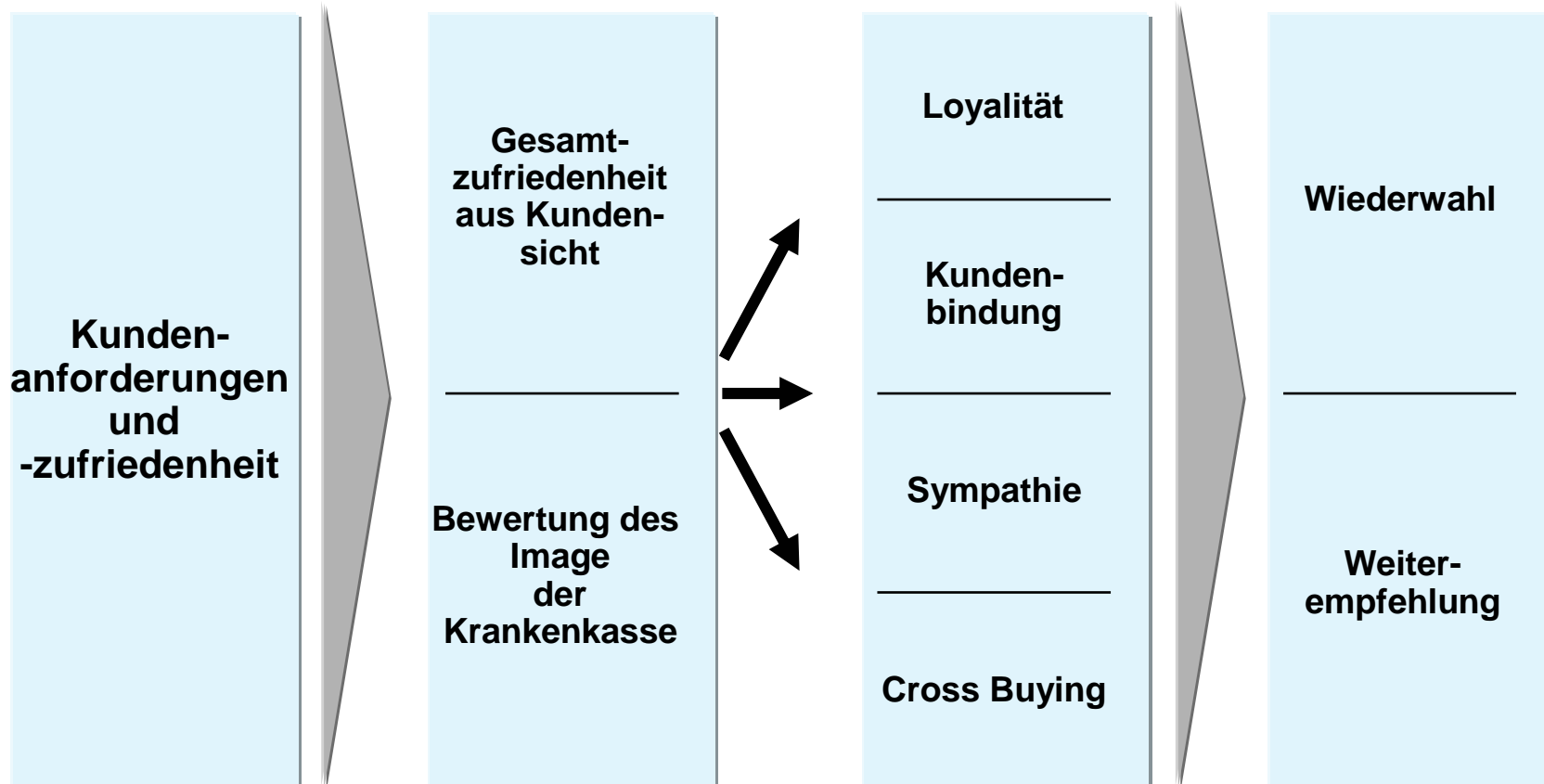
– Die regelmäßige Benchmarkstudie im deutschen Krankenversicherungsmarkt –

M+M Management + Marketing Consulting GmbH

- **Seit nunmehr 6 Jahren 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.**

Ziele des M+M Versichertenbarometers

- **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.**



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

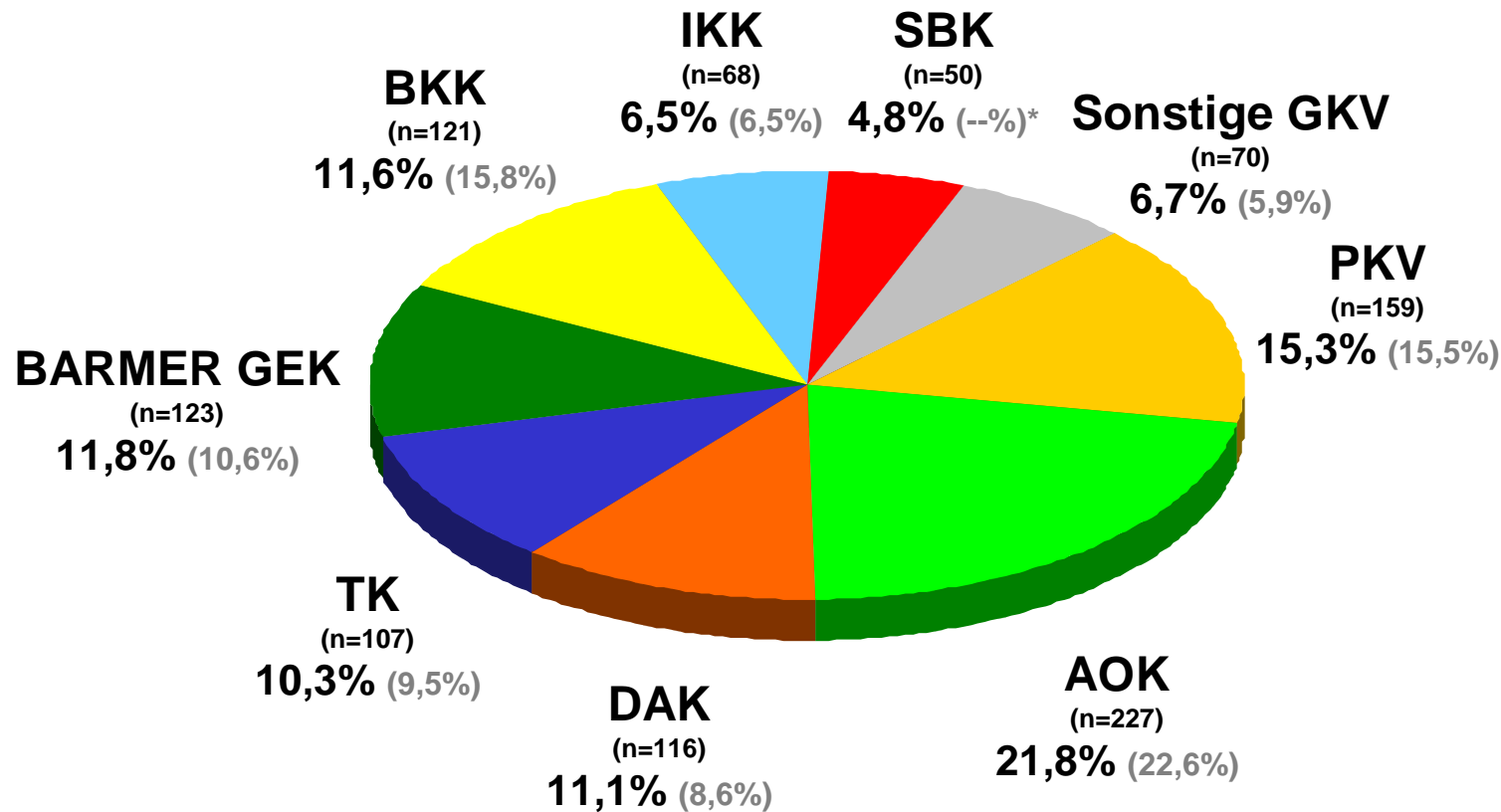
5

Service- und Beratungsleistungen der Krankenkasse

6

Generelle Bewertung der Krankenkasse

Bei welcher Krankenkasse sind die Befragten aktuell versichert?

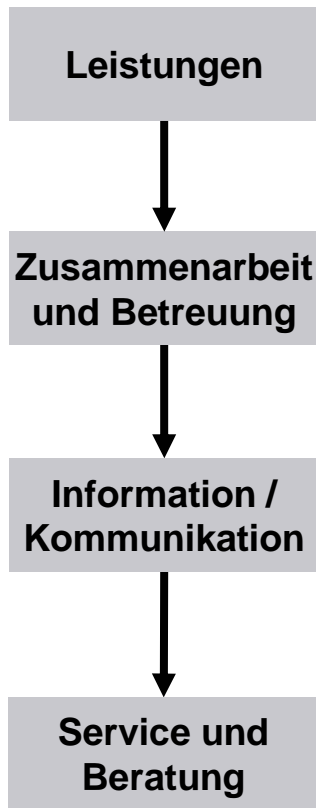


(Angaben 2009)

*nicht im Benchmarking des M+M Versichertenbarometer 2009 enthalten

Abbilden aller wichtigen Elemente der Geschäftsbeziehung in der Befragungssystematik

Kriterien der Geschäftsbeziehung



Umsetzung in strukturierte Fragen zur Kunden-sicht

Externe Sicht: Kunde

Verwendete Skala und Aufbau des Fragebogens

- 5er Skala
- Mitte (=nicht schief)
- Semantisch besetzt
- Gleiche Abstände
- ↳ Likert-Skala

Beispiel

Bitte bewerten Sie bei den folgenden Kriterien jeweils aus Ihrer ganz persönlichen Sicht

Grundsätzlich: Abfrage von ...

Zufriedenheit

Wichtigkeit

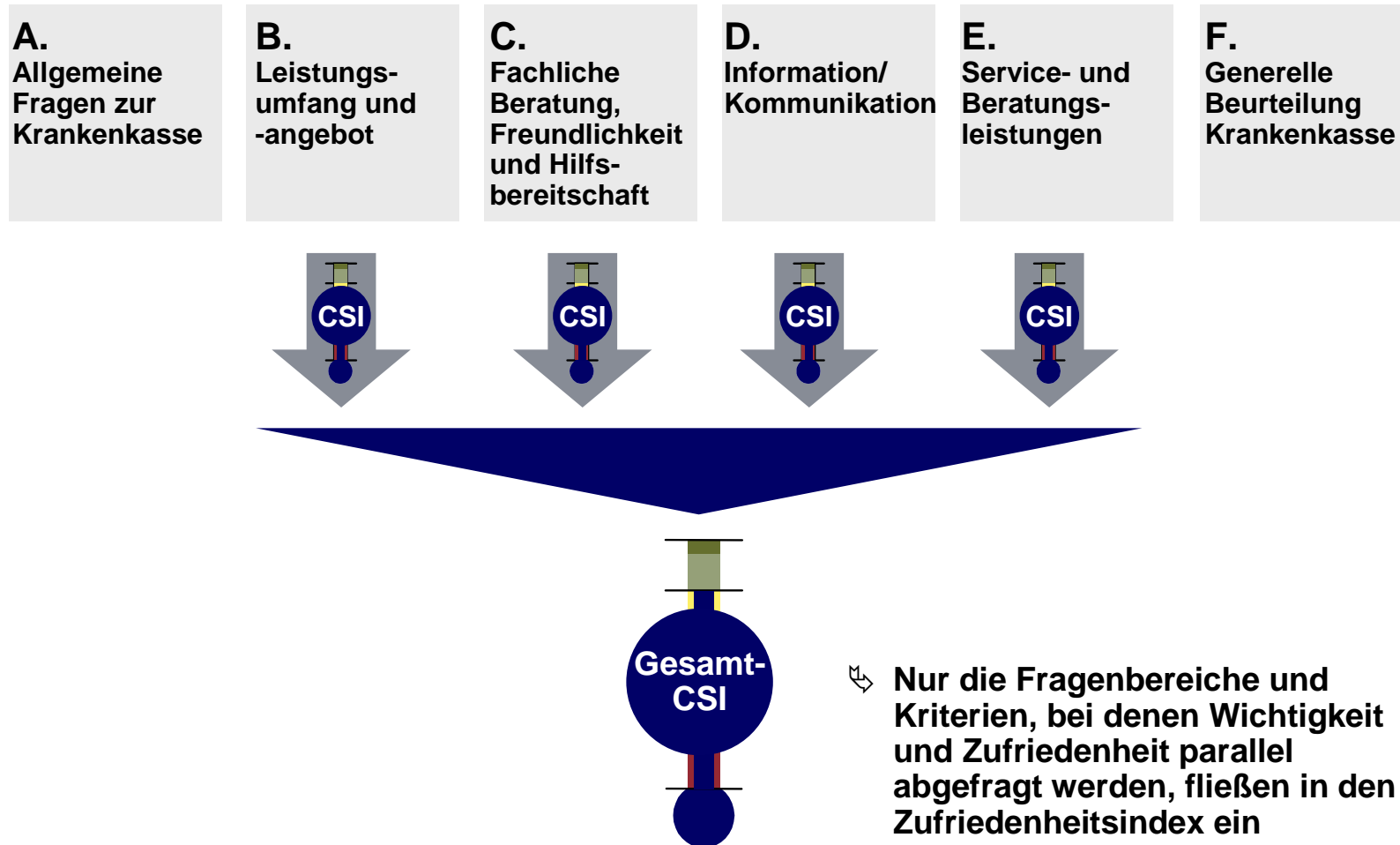
	Zufriedenheit Damit bin ich heute ...					Wichtigkeit Dies ist zukünftig für mich ...					Keine Aussage möglich
	sehr un-zufrieden (=0)	un-zufrieden (=25)	teilweise zufrieden (=50)	zufrieden (=75)	sehr zufrieden (=100)	völlig un-wichtig (=0)	un-wichtig (=25)	teilweise wichtig (=50)	wichtig (=75)	sehr wichtig (=100)	
1. Umfassende Information	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Hohe Qualität	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Kompetente Ansprechpartner	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

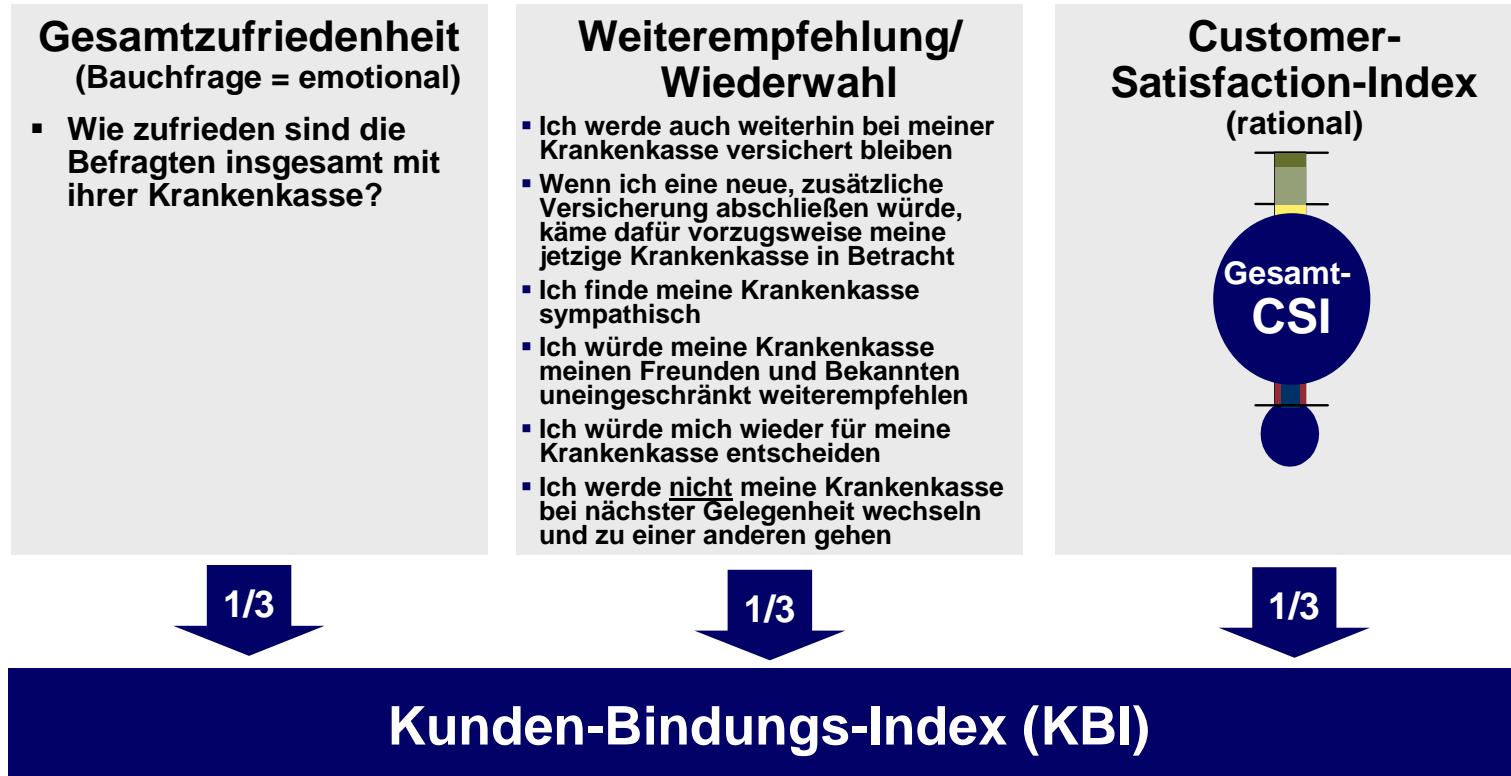
→ Kunden-wahrnehmung

→ Kunden-erwartung

- Klare Aussage über extrem ausgeprägte Wahrnehmungen
- Mittelwerte leicht interpretierbar (50 = Mitte) und einfache Orientierung
- Gleiche Abstände können als intervallskaliert interpretiert werden (metrisches Skalenniveau) und ermöglichen somit multivariate Analyseverfahren

Übersicht Fragenbereiche und Kriterien





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



Erst die Betrachtung aller drei Perspektiven liefert im Rahmen einer Befragung ein vollständiges Bild der Kundenwahrnehmung

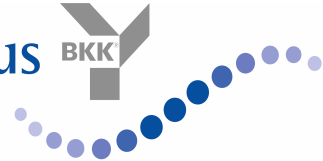
M+M-Kunden aus dem Krankenkassenbereich (Auswahl)



Unternehmen Leben



Salus



HERKULES

...da bin ich sicher!

hkk

Erste Gesundheit.

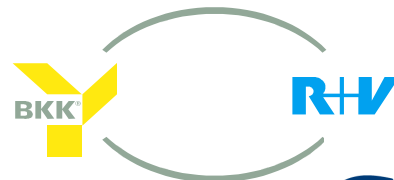
BKK FAHR
DAS BESTE FÜR SIE!



IKK Thüringen



Innungskrankenkasse
Brandenburg und Berlin



IKK Baden-Württemberg
und Hessen

IKK classic

SBK



Gesundheit
Denk an Dich

Allianz

Betriebskrankenkasse der Allianz Gesellschaften
Körperschaft des öffentlichen Rechts

numikk

BKK WIRTSCHAFT
UND FINANZEN



ikk die neue ikk
gesund plus



IKK Niedersachsen



IKK Sachsen

Pressespiegel zum M+M Versichertenbarometer 2009



GEK

M+M Versichertenbarometer 2009

"Wieder Spitzenplatz für die GEK beim M+M Versichertenbarometer 2009." So fasst die Management+Marketing Consulting GmbH aus Kassel das diesjährige Ergebnis Ihres Tests zusammen. Auf der Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 erreichte die GEK mit 84 Punkten den Spitzenwert unter allen Krankenkassen. Die Gesamtnote in der Kategorie Gesamtzufriedenheit lautet 1,63.

Für die unabhängige Benchmarking-Studie wurden über 1.000 gesetzlich und privat versicherte Bundesbürger im Alter ab 18 Jahren repräsentativ für die deutsche Bevölkerung telefonisch befragt. Zum Spektrum der Themen gehörten allgemeine Fragen zur Krankenkasse, zum Leistungsumfang und Angebot der Krankenkasse, zur Information und Kommunikation sowie zu den Service- und Beratungsleistungen.



C. Allgemeine Fragen

FINANZEN

DIE WELT Seite 19

Privatpatienten sind immer öfter unzufrieden

Studie: Kunden sehen vor allem bei der telefonischen Erreichbarkeit und beim Preis-Leistungsverhältnis Schwächen

Von Lina Panitz

BOHMEN – Gesetzlich Versicherte sind mit ihrer Krankenkassenversicherung zufriedener als privat Versicherte. Und das, obwohl die meisten Kunden durch die Gesundheitsreform heute höhere Prämien zahlen als im vergangenen Jahr. Dies ist das Ergebnis des Versichertenbarometers 2009 der Forschungsgruppe Management + Marketing (M + M). Für die Studie befragten die Kasseler Marktforscher zusammen mit der TU Dresden im Januar dieses Jahres rund 1000 repräsentativ ausgewählte Bundesbürger zu ihrer Zufriedenheit mit ihrer Krankenkassenversicherung. Die Marktforscher beschäftigen sich seit 2005 jährlich mit dem Service, der Qualität und den Leistungen von privaten und gesetzlichen Krankenkassen.

„Der Trend der Unzufriedenheit der privat Versicherten setzt sich in diesem Jahr fort“, sagt Fritz Lechelt von M + M. „Die Tendenz hat sich 2008 umgekehrt. Vorher waren die Privatversicherten immer zufriedener.“ (siehe Grafik) In den Kundenzufriedenheitsstudien über 40 Kriterien sei wobei die privaten Kassen in vielen Bereichen wie etwa der „Nähe der Geschäftsstelle“ oder der „Betreuung durch einen festen Ansprechpartner“ deutlich besser abschneiden als die gesetzlichen. „Aber in der Summe hat die Servicequalität bei den privaten Krankenkassen etwas nachgelassen“, sagt Marktforscher Lechelt. Die Studie zeigt außerdem, dass Krankenkassen immer mehr Wert auf wichtige Faktoren wie Flexibilität und Hilfsbereitschaft legen.

Die Ursachen dafür, dass privat Versicherte weniger zufrieden sind, liegen laut Studie überwiegend in den Bereichen Information und Kommunikation. Beispielsweise waren Untersuchungsnehmer mit der telefonischen Erreichbarkeit und der „Verständlichkeit von Briefen und Formularen“ nicht zufrieden. Auch die „Beschwerdebe-

arbeitung“ und das „Preis-Leistungsverhältnis“ sind aus Kundensicht verbesserungswürdig.

„Das wundert mich überhaupt nicht“, sagt Ulrike Steckling von der Stiftung Warentest zum Ergebnis der Studie. Die Gesundheitsexperten ist überzeugt, dass Versicherte in der gesetzlichen Krankenkassenversicherung häufiger besser beraten und betreut werden. „Wenn es um die Themen Chronikerprogramme, Kuren und Prävention geht, kommen die privaten Kassen schnell an ihre Leistungs Grenzen. Die gesetzlichen Kassen haben in den vergangenen Jahren beim Behandlungsmanagement deutlich zugelegt.“

Allen außer Beamten ist Steckling dabei, im Zweifelsfall lieber in der gesetzlichen Versicherung zu bleiben. Die Beiträge lägen bei den privaten auf das ganze Leben gesehen in der Regel höher. „Wer sich dennoch privat versichern möchte, sollte auf die Leistungen achten und nur einen Tarif wählen, der mindestens dem Umfang der gesetzlichen Leistungen entspricht“, rät die Gesundheitsexpertin. Versicherte müssten sich bewusst machen, dass die private Versicherung nicht automatisch besser als die gesetzliche sei. Gerade bei besonders günstigen Prämien gebe es viele Leistungsausfälle.

Gesetzlich Versicherte hingegen sollten vermehrt auf den Service und die Zusatzleistungen der Unternehmen achten. „Heute besteht durch den einheitlichen Beitragsatz überhaupt kein Grund mehr, sich mit schlechtem Service oder mangelnder Beratung abzufinden“, sagt Steckling. Besonders bei Telefonrechnungen, Geschäftsstellen-

betrieben, persönlicher Beratung und Extras wie die Übernahme von Reiseempfehlungen oder Zuschüssen zu Sportkursen gibt es große Unterschiede. Diese werden durch den größeren Wettbewerb durch den Einzelbeitrag noch deutlich zu nehmen. So dass Versicherte nicht darum herumkommen werden, ihre Krankenkasse regelmäßig mit anderen zu vergleichen und einen Wechsel nicht zu scheuen.

Auch die Kasseler Marktforscher haben nachgefragt, welche Kriterien Kunden bei der Wahl einer Krankenkasse am wichtigsten sind. Über 90 Prozent der Studienteilnehmer halten „kompetente, fachlich qualifizierte Mitarbeiter“ für das entscheidende Merkmal einer Krankenkasse. An zweiter und dritter Stelle nennen sie die „Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner“ und die „schmelde und unbürokratische Bearbeitung von Anliegen“.

Wirtschaft Nordhessen 5.2009

Kundenorientierter Service ist gefragt

M + M Versichertenbarometer 2009 – Werkzeug für zufriedene Versicherte

Der strukturelle Veränderungsprozess in der Krankenkassenbranche durch die Gesundheitsreform wird immer deutlicher. Auch für private Krankenkassenunternehmen werden deshalb ein guter Service und ein kundenorientiertes Arbeiten zunehmend wichtig, um sich von anderen Versicherern positiv abzuheben. Doch wie zufrieden ist die Versicherte mit seinem Versicherungsunternehmen? Was kann wo noch verbessert werden? Wo können interne Abläufe optimiert werden? Antworten auf diese Fragen gibt die M+M Management + Marketing Consulting GmbH aus Kassel. Das Unternehmen ist seit Jahren Spezialist auf dem Gebiet der Kundenzufriedenheitsanalyse und Beratung für Versicherungen.

Gesundheitsreform macht sich bemerkbar

„Bei den privaten Krankenkassen bringt die aktuelle Gesundheitsreform vor allem zwei einschneidende Veränderungen: Die Einführung eines Basisstarifes und die Möglichkeit, den Krankenversicherer unter Mitnahme eines Teils der Altersrückstellung zu wechseln“, weiß Diplom-Ökonom Frank Opitz. „Das wird auch bei den privaten Kassen zu einem zunehmenden Wettbewerbsdruck sowie der daraus resultierenden Notwendigkeit einer stärkeren Kunden- und Serviceorientierung führen“, ist sich der Berater der Marktforschung bei M+M sicher.

„Ein kundenorientiertes Management und Servicequalität setzen zunächst voraus, die unterschiedlichen Anforderungen der einzelnen Versichertengruppen zu kennen“, so Opitz. Im M+M-Versichertenbarometer – der empirischen, repräsentativen Studie zur Zufriedenheit von Versicherten mit ihrer Krankenkasse oder -versicherung – ergeben sich diese aus der Bedeutung der einzelnen Kriterien aus Sicht der Befragten.

Der nächste Schritt ist, diese Anforderungen intern in eine eigene Qualitätspolitik und Servicestrategie hinein zu formulieren, um somit das Thema Kundenorientierung zu einem Wertbegriff für die Organisation zu machen und es zu einem Baustein des Erfolgs werden zu lassen. Dabei müssen Mitarbeiter und Führungskräfte diesen eher abstrakten Wertbegriff nun überführen in konkrete Anforderungen für die tägliche Arbeit. Bei diesem ganzen Prozess hilft M+M.

Artikel erschienen in:



Weitere Veröffentlichungen:

- Verlierer und Gewinner der Gesundheitsreform (erschienen in pharma marketing journal online)
- Bundesbürger sind zufrieden mit ihrer Krankenkassenversicherung (erschienen in LexisNexis Versicherungs- und Finanzpraxis online)
- Zufriedenheit der Privatversicherten lässt nach (erschienen in VersicherungsJournal)

Pressespiegel zum M+M Versichertenbarometer 2010



Trotz Gesundheitsreform: Versicherte zeigen sich zufrieden

Auch drohende Mehrkosten sorgen nicht für gesteigerten Unmut - Private Kassen machen aber weniger glücklich als gesetzliche

Berlin - Krankenkassen sorgen derzeit für viele negative Schlagzeilen. Laut Bund der Versicherten steigen die Beiträge für private Vollversicherungen (PKV) noch im laufenden Jahr je nach Anbieter und Tarif zwischen fünf und 30 Prozent. Schon kurz nach der Einführung des einheitlichen Beitragssatzes von derzeit 14,9 Prozent in der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) im Zuge der Gesundheitsreform haben im Januar die ersten Assekuranden angekündigt, Zusatzbeiträge zu erheben. Der GKV-Spitzenverband rechnet damit, dass es spätestens 2011 flächendeckende Zusatzzahlungen gibt.

Servicequalität aus Sicht der GKV-Versicherten gestiegen

- Ergebnisse des M+M Versichertenbarometers¹ 2010 -



Prof. Dr. Armin Töpfer, Leitender für Markt-orientierte Unternehmensberatung TÜ-Creativ (E-Mail: Armin.Toepfer@ta-berlin.de)



Dr. Frank Opatz, Forschungsgroup Management + Marketing der M+M Consulting GmbH (Kontakt: F. Opatz@m-plus-m.de)

Die Gesundheitsreform hat für die gesetzlich Krankenversicherten einschneidende Veränderungen gebracht. Befürworter des Gesundheitsfonds argumentieren vor dessen Einführung, dass durch einen einheitlichen Beitragssatz (seit Juli 2009 14,9%) der Wettbewerb zwischen den Kassen nicht mehr von der Höhe des Beitragssatzes, sondern stärker von Angebot, Qualität und Service der Gesundheitsleistungen bestimmt wird. Eine Untersuchung aus 2009¹ ergab, dass es hinsichtlich des Gesundheitsfonds und der Gesundheitsreform konkrete Erwartungen und Ängste bei den Versicherten gibt. Sie erwarten 69% der Befragten aufgrund der Tatsache, dass die Beitragssätze überall gleich sind, einen ganz besonderen Service ihrer Krankenkasse. Befürchtet wird dagegen eine Entschärfung des Leistungs-

angebots, d.h., dass in Zukunft Leistungsangebote häufiger abgelehnt und Behandlungskosten nicht übernommen werden. Ebenfalls befürchtet wird von vielen Versicherten, dass ihre Krankenkasse in Kürze einen Zusatzbeitrag erhebt.

Der Wettbewerb um besseren Service hat begonnen

Mit der Einführung des einheitlichen Beitragssatzes verfolgte die Bundesregierung das Ziel, dass Krankenkassen untereinander nicht mehr um den niedrigsten Beitragssatz, sondern verstärkt um Qualität und spezielle Angebote für die Versicherten konkurrieren sollen. So meinte die ehemalige Bundesgesundheitsministerin



Abb. 1: Entwicklung der Servicequalität



GKV- und PKV-Versicherte sind unterschiedlich zufrieden mit ihrem Versicherer oder ihrer Kasse

15.06.2010 - Die Unterschiede im Zufriedenheitsniveau von Versicherten der gesetzlichen und privaten Krankenversicherungen werden immer deutlicher. Schon in den vergangenen Jahren waren die gesetzlich Versicherten zufriedener als privat Versicherte. Dies ist das Ergebnis des Versichertenbarometers 2010 der Forschungsgruppe Management + Marketing (M+M).

Mit dem M+M Versichertenbarometer 2010 veröffentlicht die M+M Management + Marketing Consulting GmbH aus Kassel nun zum sechsten Mal in Folge eine Benchmarkingstudie zur Kundenorientierung im deutschen Krankenkassenmarkt. Zentraler Untersuchungsgegenstand sind die Kundenzufriedenheit und die Kundenbindung.

Über 1.000 gesetzlich und privat Versicherte für die Studie befragt

Das diesjährige M+M Versichertenbarometer basiert wieder auf einer repräsentativen Bevölkerungsbefragung von 1.062 gesetzlich und privat Versicherten, die telefonisch zu ihren Anforderungen und zu ihrer Zufriedenheit mit ihrer Krankenkasse-/versicherung befragt wurden.

Weitere Veröffentlichungen:

- Zufrieden trotz Gesundheitsreform (erschienen in welt online)
- Vorteil Kassenpatient (erschienen in stern 6/2010)

Grundsätzliche Bedingungen zur Vergabe des M+M Kundenzufriedenheitssiegel

Im Rahmen einer von M+M durchgeführten repräsentativen Kundenbefragung müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:



1. Die Gesamtzufriedenheit wird mit mindestens gut* bewertet
2. Die drei wichtigsten Einzelkriterien werden ebenfalls mit mindestens gut*
3. Der M+M CSI® weist einen Wert von ≥ 80 auf, d.h. die Kundenanforderungen werden zu mindestens 80% erfüllt.

Auf diese drei genannten Prüfaspekte bezieht sich die Vergabe des M+M Kundenzufriedenheitssiegel. Im Siegel dargestellt wird die Bewertung der Gesamtzufriedenheit.

Die Gesamtzufriedenheit

Die Berechnung der Durchschnittsnote basiert auf folgender Skalierung:

1 = sehr zufrieden 2 = zufrieden 3 = teilweise zufrieden 4 = unzufrieden 5 = sehr unzufrieden

* Als „gut“ im Sinne der Vergaberichtlinien gelten alle Werte mit einem statistischen Mittelwert von 2,25 bis 1,50. Ein „sehr gut“ wird bei einem Wert von 1,49 oder besser vergeben.

Die Bestimmung der wichtigsten Einzelkriterien

Um eine Aussage über das Niveau der Kundenanforderungen zu erhalten, werden in den M+M-Befragungen die Kunden nach der Wichtigkeit der einzelnen Kriterien gefragt. Aus den Ergebnissen der Wichtigkeitsabfrage lässt sich eine Rangfolge der wichtigsten Kriterien erstellen. Die aus Kundensicht drei wichtigsten Einzelkriterien sind entscheidungsrelevant für die Vergabe des M+M Kundenzufriedenheitssiegel. Die Bewertung der Einzelkriterien erfolgt analog zur Bewertung der Gesamtzufriedenheit.

M+M CSI®

Der M+M CSI® ist eine Kennzahl zur Bestimmung des Erfüllungsgrades von Kundenanforderungen. Berechnet wird der Customer Satisfaction Index (M+M CSI®) auf der Basis der Relation zwischen der abgefragten Wichtigkeit (=Kundenanforderung) und der abgefragten Kundenzufriedenheit. Entscheidungsrelevant für die Vergabe des M+M Kundenzufriedenheitssiegel ist ein M+M CSI® von ≥ 80 , d.h. ein Wert bei dem bis auf geringe Lücken die Kundenanforderungen gut erfüllt werden.

Allgemeines zum M+M Kundenzufriedenheitssiegel

- Das M+M Kundenzufriedenheitssiegel wird für die Dauer von 2 Jahren vergeben
- Erhältlich ist das Siegel in folgenden Formaten:
 - Für Internet/Monitorverwendung: .jpeg (RGB), .gif (RGB)
 - Für Offset/Bürodrucker (Farbe): .tiff (CMYK), .jpeg (CMYK)
- Die Kosten für die Erstellung und die 2-jährige Nutzung des M+M Kundenzufriedenheitssiegel betragen 250,00 €

M+M Kundenzufriedenheitssiegel [3/3]



Beispiele M+M Kundenzufriedenheitssiegel - für die Kommunikation der Leistungsfähigkeit

DAK
Unternehmen Leben

Suche: Suchtext eingeben

STARTSEITE ARBEITSHILFEN BEITRÄGE FORMULARE MAGAZIN DAK-DE

Sie sind hier: DAK > Firmenkunden > praxis+recht Magazin > Zum Archiv >> Service >> Kurzinfos >> DAK-Note 1,72

IHR KUNDENBERÄTER

PLZ oder Ort
[Plz] [Ort eingeben]

LOGIN FÜR KUNDEN

ZUR ANMELDUNG

Passwort vergessen?
Noch keinen Zugang?

Unsere Themen

- praxis+recht Magazin
- Service
- Zum Archiv
- Praxis
- Recht
- Service
- Zum Archiv 2007 und 2006
- Arbeitshilfen
- Formulare
- Beitragssätze
- Umlagsätze U1/U2
- Entgeltfortzahlungsvorsicherung
- Recherche-Service
- Seminare
- Für Ihre Tagungen
- Gesundheit im Betrieb
- Broschüren
- DAK-Stellangebote
- Newsletter
- DAK-Veranstaltungen

KURZINFOS

DAK: Note 1,72

Kompetent, zuverlässig und gut erreichbar: So sehen DAK-Kunden ihre Krankenkasse. Das M+M Versichertenbarometer 2009 verleiht der DAK mit der Gesamtnote 1,72 das Prädikat "gut" in der Kundenzufriedenheit. Die DAK-Kunden sind treu - auch das zeigt die Studie. Viele sind seit Jahren bei der DAK versichert und empfehlen ihre Kasse weiter.

zum Seitenanfang

M+M Versichertenbarometer
DAK
gut (1,72)
Kategorie Gesamtzufriedenheit
www.m-plus-m.de

Homepage DAK 2009

M+M Versichertenbarometer
Gmünder ErsatzKasse GEK
gut (1,63)
Kategorie Gesamtzufriedenheit
www.m-plus-m.de

Pressemitteilung GEK 2009

hkk
hkk Gesundheitskasse

Suche: Suchtext eingeben

STARTSEITE ARBEITSHILFEN BEITRÄGE FORMULARE MAGAZIN DAK-DE

Sie sind hier: hkk > praxis+recht Magazin > Zum Archiv >> Service >> Kurzinfos >> DAK-Note 1,72

IHR KUNDENBERÄTER

PLZ oder Ort
[Plz] [Ort eingeben]

LOGIN FÜR KUNDEN

ZUR ANMELDUNG

Passwort vergessen?
Noch keinen Zugang?

Unsere Themen

- praxis+recht Magazin
- Service
- Zum Archiv
- Praxis
- Recht
- Service
- Zum Archiv 2007 und 2006
- Arbeitshilfen
- Formulare
- Beitragssätze
- Umlagsätze U1/U2
- Entgeltfortzahlungsvorsicherung
- Recherche-Service
- Seminare
- Für Ihre Tagungen
- Gesundheit im Betrieb
- Broschüren
- DAK-Stellangebote
- Newsletter
- DAK-Veranstaltungen

KURZINFOS

DAK: Note 1,72

Kompetent, zuverlässig und gut erreichbar: So sehen DAK-Kunden ihre Krankenkasse. Das M+M Versichertenbarometer 2009 verleiht der hkk mit der Gesamtnote 1,72 das Prädikat "gut" in der Kundenzufriedenheit. Die hkk-Kunden sind treu - auch das zeigt die Studie. Viele sind seit Jahren bei der hkk versichert und empfehlen ihre Kasse weiter.

zum Seitenanfang

M+M Versichertenbarometer
hkk
gut (1,72)
Kategorie Gesamtzufriedenheit
www.m-plus-m.de

Homepage hkk 2010

hkk
hkk Gesundheitskasse

Suche: Suchtext eingeben

STARTSEITE ARBEITSHILFEN BEITRÄGE FORMULARE MAGAZIN DAK-DE

Sie sind hier: hkk > praxis+recht Magazin > Zum Archiv >> Service >> Kurzinfos >> DAK-Note 1,72

IHR KUNDENBERÄTER

PLZ oder Ort
[Plz] [Ort eingeben]

LOGIN FÜR KUNDEN

ZUR ANMELDUNG

Passwort vergessen?
Noch keinen Zugang?

Unsere Themen

- praxis+recht Magazin
- Service
- Zum Archiv
- Praxis
- Recht
- Service
- Zum Archiv 2007 und 2006
- Arbeitshilfen
- Formulare
- Beitragssätze
- Umlagsätze U1/U2
- Entgeltfortzahlungsvorsicherung
- Recherche-Service
- Seminare
- Für Ihre Tagungen
- Gesundheit im Betrieb
- Broschüren
- DAK-Stellangebote
- Newsletter
- DAK-Veranstaltungen

KURZINFOS

DAK: Note 1,72

Kompetent, zuverlässig und gut erreichbar: So sehen DAK-Kunden ihre Krankenkasse. Das M+M Versichertenbarometer 2009 verleiht der hkk mit der Gesamtnote 1,72 das Prädikat "gut" in der Kundenzufriedenheit. Die hkk-Kunden sind treu - auch das zeigt die Studie. Viele sind seit Jahren bei der hkk versichert und empfehlen ihre Kasse weiter.

zum Seitenanfang

M+M Versichertenbarometer
hkk
gut (1,72)
Kategorie Gesamtzufriedenheit
www.m-plus-m.de

Homepage hkk 2009

Salus BKK
Salus BKK - sympathischste der untersuchten Krankenkassen

Suche: Suchtext eingeben

STARTSEITE ARBEITSHILFEN BEITRÄGE FORMULARE MAGAZIN DAK-DE

Sie sind hier: Salus BKK > praxis+recht Magazin > Zum Archiv >> Service >> Kurzinfos >> DAK-Note 1,72

IHR KUNDENBERÄTER

PLZ oder Ort
[Plz] [Ort eingeben]

LOGIN FÜR KUNDEN

ZUR ANMELDUNG

Passwort vergessen?
Noch keinen Zugang?

Unsere Themen

- praxis+recht Magazin
- Service
- Zum Archiv
- Praxis
- Recht
- Service
- Zum Archiv 2007 und 2006
- Arbeitshilfen
- Formulare
- Beitragssätze
- Umlagsätze U1/U2
- Entgeltfortzahlungsvorsicherung
- Recherche-Service
- Seminare
- Für Ihre Tagungen
- Gesundheit im Betrieb
- Broschüren
- DAK-Stellangebote
- Newsletter
- DAK-Veranstaltungen

KURZINFOS

DAK: Note 1,72

Kompetent, zuverlässig und gut erreichbar: So sehen DAK-Kunden ihre Krankenkasse. Das M+M Versichertenbarometer 2009 verleiht der Salus BKK mit der Gesamtnote 1,72 das Prädikat "gut" in der Kundenzufriedenheit. Die Salus BKK-Kunden sind treu - auch das zeigt die Studie. Viele sind seit Jahren bei der Salus BKK versichert und empfehlen ihre Kasse weiter.

zum Seitenanfang

M+M Versichertenbarometer
Salus BKK
gut (1,72)
Kategorie Gesamtzufriedenheit
www.m-plus-m.de

Geschäftsbericht Salus BKK 2008

Homepage Salus BKK 2009

Salus BKK
Salus BKK - sympathischste der untersuchten Krankenkassen

Suche: Suchtext eingeben

STARTSEITE ARBEITSHILFEN BEITRÄGE FORMULARE MAGAZIN DAK-DE

Sie sind hier: Salus BKK > praxis+recht Magazin > Zum Archiv >> Service >> Kurzinfos >> DAK-Note 1,72

IHR KUNDENBERÄTER

PLZ oder Ort
[Plz] [Ort eingeben]

LOGIN FÜR KUNDEN

ZUR ANMELDUNG

Passwort vergessen?
Noch keinen Zugang?

Unsere Themen

- praxis+recht Magazin
- Service
- Zum Archiv
- Praxis
- Recht
- Service
- Zum Archiv 2007 und 2006
- Arbeitshilfen
- Formulare
- Beitragssätze
- Umlagsätze U1/U2
- Entgeltfortzahlungsvorsicherung
- Recherche-Service
- Seminare
- Für Ihre Tagungen
- Gesundheit im Betrieb
- Broschüren
- DAK-Stellangebote
- Newsletter
- DAK-Veranstaltungen

KURZINFOS

DAK: Note 1,72

Kompetent, zuverlässig und gut erreichbar: So sehen DAK-Kunden ihre Krankenkasse. Das M+M Versichertenbarometer 2009 verleiht der Salus BKK mit der Gesamtnote 1,72 das Prädikat "gut" in der Kundenzufriedenheit. Die Salus BKK-Kunden sind treu - auch das zeigt die Studie. Viele sind seit Jahren bei der Salus BKK versichert und empfehlen ihre Kasse weiter.

zum Seitenanfang

M+M Versichertenbarometer
Salus BKK
gut (1,72)
Kategorie Gesamtzufriedenheit
www.m-plus-m.de

MDK Hessen
Medizinischer Dienst der Krankenversicherung in Hessen

Suche: Suchtext eingeben

STARTSEITE ARBEITSHILFEN BEITRÄGE FORMULARE MAGAZIN DAK-DE

Sie sind hier: MDK Hessen > praxis+recht Magazin > Zum Archiv >> Service >> Kurzinfos >> DAK-Note 1,07

IHR KUNDENBERÄTER

PLZ oder Ort
[Plz] [Ort eingeben]

LOGIN FÜR KUNDEN

ZUR ANMELDUNG

Passwort vergessen?
Noch keinen Zugang?

Unsere Themen

- praxis+recht Magazin
- Service
- Zum Archiv
- Praxis
- Recht
- Service
- Zum Archiv 2007 und 2006
- Arbeitshilfen
- Formulare
- Beitragssätze
- Umlagsätze U1/U2
- Entgeltfortzahlungsvorsicherung
- Recherche-Service
- Seminare
- Für Ihre Tagungen
- Gesundheit im Betrieb
- Broschüren
- DAK-Stellangebote
- Newsletter
- DAK-Veranstaltungen

KURZINFOS

DAK: Note 1,07

Kompetent, zuverlässig und gut erreichbar: So sehen DAK-Kunden ihre Krankenkasse. Das M+M Versichertenbarometer 2009 verleiht der MDK Hessen mit der Gesamtnote 1,07 das Prädikat "gut" in der Kundenzufriedenheit. Die MDK Hessen-Kunden sind treu - auch das zeigt die Studie. Viele sind seit Jahren bei der MDK Hessen versichert und empfehlen ihre Kasse weiter.

zum Seitenanfang

M+M Versichertenbarometer
MDK Hessen
gut (1,07)
Kategorie Gesamtzufriedenheit
www.m-plus-m.de

Homepage MDK Hessen 2009

Information zur BKK Gesundheit 2008

BKK Gesundheit
BKK Gesundheit

Suche: Suchtext eingeben

STARTSEITE ARBEITSHILFEN BEITRÄGE FORMULARE MAGAZIN DAK-DE

Sie sind hier: BKK Gesundheit > praxis+recht Magazin > Zum Archiv >> Service >> Kurzinfos >> DAK-Note 1,75

IHR KUNDENBERÄTER

PLZ oder Ort
[Plz] [Ort eingeben]

LOGIN FÜR KUNDEN

ZUR ANMELDUNG

Passwort vergessen?
Noch keinen Zugang?

Unsere Themen

- praxis+recht Magazin
- Service
- Zum Archiv
- Praxis
- Recht
- Service
- Zum Archiv 2007 und 2006
- Arbeitshilfen
- Formulare
- Beitragssätze
- Umlagsätze U1/U2
- Entgeltfortzahlungsvorsicherung
- Recherche-Service
- Seminare
- Für Ihre Tagungen
- Gesundheit im Betrieb
- Broschüren
- DAK-Stellangebote
- Newsletter
- DAK-Veranstaltungen

KURZINFOS

DAK: Note 1,75

Kompetent, zuverlässig und gut erreichbar: So sehen DAK-Kunden ihre Krankenkasse. Das M+M Versichertenbarometer 2009 verleiht der BKK Gesundheit mit der Gesamtnote 1,75 das Prädikat "gut" in der Kundenzufriedenheit. Die BKK Gesundheit-Kunden sind treu - auch das zeigt die Studie. Viele sind seit Jahren bei der BKK Gesundheit versichert und empfehlen ihre Kasse weiter.

zum Seitenanfang

M+M Versichertenbarometer
BKK Gesundheit
gut (1,75)
Kategorie Gesamtzufriedenheit
www.m-plus-m.de



M+M Management + Marketing Consulting GmbH

Dipl.-Oec. Frank Opitz
 Holländische Str. 198A, 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





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

M+M-Kunden- und Mitarbeiterbefragungen

M+M Management + Marketing Consulting GmbH

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