

Krankenkasse kommt gut an

BKK Werra-Meißner hat ihre Versicherten befragen lassen und große Zufriedenheit festgestellt

VON HARALD SAGAVE

ESCHWEGE. Die BKK Werra-Meißner kommt bei ihren Kunden gut an. Das ist das Ergebnis einer Befragung von 2000 zufällig ausgewählten Versicherten durch die M+M-Unternehmensberatung im Auftrag der Betriebskrankenkasse. 95 Prozent gaben an zufrieden oder sehr zufrieden zu sein. Damit nimmt die BKK im Krankenkassenranking gemeinsam mit der Techniker Krankenkasse den ersten Platz ein.

BKK-Vorstand Marco Althans ist mit der Befragung zufrieden, sieht in der positive Reaktion aber gleichzeitig Motivation. „Es gibt immer Dinge, die besser gemacht werden können“, sagt er. Zufrieden sind die Befragten an erster Stelle mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter, gefolgt von der telefonischen Erreichbarkeit eines Sachbearbeiters und der sofortigen Beratung bei einem Besuch in der Geschäftsstelle. Danach befragt, was ihnen wichtig ist, nannten die Kunden kompetente Mitarbeiter vor unbürokratischer Bearbeitung und Zuverlässigkeit von Zusagen und Informationen.

Schwächen deckt die Kundenanalyse im Beschwerdemanagement auf. Die BKK-Kunden sind am wenigsten zufrieden mit der Bearbeitung von Beschwerden. Kulanz und die Entgegennahme



von Beschwerden werden ebenfalls negativ bewertet. „Das ist bei den übrigen Kassen ebenso“, sagt dazu Unternehmensberater Frank Opitz. Aber genau hier will das Eschweger Versicherungsunternehmen ansetzen. Althans verspricht die Umsetzung eines konsequenten Beschwerdemanagements zu forcieren,

so Althans. „Jede Beschwerde wird aufgenommen, egal welche Bedeutung sie zunächst zu haben scheint“, sagt der Vorstand.

Sein Vorstandskollege Harald Klement weist auf die grundsätzliche Zielsetzung des Unternehmens hin, eingehende Vorgänge zügig zu bearbeiten. „Das hängt natürlich

immer auch von der Wichtigkeit ab“, sagt er. Gut 22 Prozent der interviewten BKK-Kunden haben den Fragebogen zurück geschickt - eine relativ hohe Quote, wie Opitz sagt, die die Verbundenheit der Versicherten zu dem Unternehmen widerspiegelt.

Neben der intensiven Kundenbindung ist die BKK Wer-

ra-Meißner auch mit festgestellten Weiterempfehlungsquoten im Branchenranking ganz vorn.

Einmal im Jahr will sich die Krankenkasse in Zukunft der Analyse stellen. Althans: „Das ist wichtig, um die Entwicklung zu sehen, und wir wollen wissen, wo wir besser werden können.“

Zufriedene Kunden: Das Versichertenbarometer bescheinigt der Betriebskrankenkasse Werra-Meißner die gute Note 1,65. Unternehmensberater Frank Opitz (Mitte) präsentiert den Vorständen Harald Klement (links) Marco Althans (rechts) die Urkunde. Foto: Sagave