

Prüfbericht 2024:
DIQZ Geprüfte Kundenzufriedenheit
der BKK Scheufelen

Allgemeine Informationen zur Studie



Auftragsdaten:

Art der Prüfung:	Zertifizierung	Auftraggeber:	BKK Scheufelen
Norm:	DIQZ Geprüfte Kundenzufriedenheit	Kontakt Daten:	Thomas Maurer Schöllkopfstraße 65 73230 Kirchheim/Teck
Zertifikats-Nr.: Status:	20023122 Bestanden	Geltungsbereich	Kundenzufriedenheit im Service

Studiendesign:

Erhebungsmethode Durchführung	Briefbefragung via Onlinebefragung	Fokusgruppe:	30 Jahre oder älter mind. 5 Jahre Mitglied
Online Besucher	1.816	Studienumfang:	846
Feldzeit:	08.11. bis 26.11.24	Teilnehmer:	48 % männlich 52 % weiblich

Allgemeine Informationen zur Studie

Questionnaire



Ihre Meinung ist uns wichtig!



A. Zunächst einige allgemeine Fragen zur BKK Scheufelen

1. Wie häufig haben Sie in den letzten 12 Monaten mit der BKK Scheufelen Kontakt aufgenommen?

☐ 1 gar nicht ☐ 2 1-2-mal ☐ 3 3-4-mal ☐ 4 häufiger

2. Über welchen Weg haben Sie überwiegend Kontakt mit Ihrer Krankenkasse? (bitte nur 1 Nennung)

☐ 1 telefonisch ☐ 2 Geschäftsstelle ☐ 3 schriftlich (Brief/Fax) ☐ 4 per Internet/E-Mail

B. Anschließend haben wir ein paar Fragen zur Information/Kommunikation

Ihre Zufriedenheit mit ...	vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden	k.A.
3. Beratung bei Besuchen in unserer Geschäftsstelle	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
4. Bearbeitungsdauer bei Schriftverkehr	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
5. Beantwortungsdauer bei E-Mail-Anfragen	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
6. Telefonische Erreichbarkeit	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
7. Lösung Ihres Anliegens	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6

C. Wie bewerten Sie die folgenden Aspekte des Kontaktes mit unseren Mitarbeitern?

Ihre Zufriedenheit mit ...	vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden	k.A.
8. Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft Ihrer Ansprechpartner	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
9. Engagement Ihrer Ansprechpartner	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
10. Fachkompetenz der Mitarbeiter	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
11. Einfühlungsvermögen und Verständnis für Ihre persönliche Situation	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
12. Individuelle Beratung und Betreuung durch die Mitarbeiter	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
13. Flexibilität bei Beratungszeiten/Terminvereinbarungen	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6

D. Jetzt geht es darum, wie Sie die Serviceleistungen der BKK Scheufelen bewerten.

Ihre Zufriedenheit mit ...	vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden	k.A.
14. Schnelle und unbürokratische Bearbeitung Ihrer Anliegen/Leistungsanträge	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
15. Schnelle und pünktliche Auszahlung von Geldleistungen (z.B. Krankengeld)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
16. Zuverlässigkeit von Zusagen und Informationen	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
17. Angebote zur Gesundheitsförderung	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
18. Moderne Behandlungsprogramme für den Krankheitsfall	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
19. Medizinische Fachkompetenz bei allen Fragen zur Gesundheit und im Krankheitsfall z.B. Ärzte-Hotline	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6

Bitte wenden!

20. Nehmen Sie am BKK Scheufelen Bonusprogramm teil?	☐ 1	Ja	☐ 2	Nein	☐ 3	ist mir unbekannt
wenn ja	vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden	k.A.
21. Wie zufrieden sind Sie mit dem Bonusprogramm?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
22. Kennen Sie unser Kundenmagazin REGIONAL OPTIMAL?	☐ 1	Ja	☐ 2	Nein	☐ 3	ist mir unbekannt
wenn ja	vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden	k.A.
23. Wie gefällt Ihnen das Kundenmagazin REGIONAL OPTIMAL (Inhalt & Layout)?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6

E. Umgang mit Unzufriedenheiten und Beschwerden

24. Haben Sie sich schon einmal bei der BKK Scheufelen beschwert?

☐ 1 Nein ☐ 2 Nein, ich hatte zwar Grund zur Beschwerde, habe mich aber nicht beschwert. ☐ 3 Ja

25. Wenn Sie einen Anlass zur Beschwerde hatten, was war der Grund hierfür?

- ☐ 1 Leistungsablehnung / Leistungsumfang ☐ 2 Probleme mit der Krankenversichertenkarte
- ☐ 3 Bearbeitungsdauer ☐ 4 Servicequalität (z.B. Erreichbarkeit, Verlässlichkeit)
- ☐ 5 Verhalten von Mitarbeitern ☐ 6 Sonstige Gründe: _____

Wenn Sie sich beschwert haben:

26. Wie zufrieden waren Sie alles in allem mit der Behandlung/ Bearbeitung Ihrer Beschwerde?	vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden	k.A.
	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6

F. Wie beurteilen Sie die BKK Scheufelen allgemein?

Wie zufrieden sind Sie ...	vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden	k.A.
27. insgesamt mit der BKK Scheufelen?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
28. Für Ihre Kranken- und Pflegeversicherung zahlen Sie monatlich Beiträge. Wie bewerten Sie das Verhältnis von Beiträgen und Leistungen der BKK?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6

29. Würden Sie die BKK Scheufelen an Freunde oder Bekannte weiterempfehlen? ☐ 1 Ja ☐ 2 Nein

30. Würden Sie sich erneut für die BKK Scheufelen entscheiden? ☐ 1 Ja ☐ 2 Nein

G. Abschließend haben wir noch einige Fragen zu Ihrer Person.

31. Sie sind:	☐ 1 männlich	☐ 2 weiblich	
32. Tätigkeit (bitte nur 1 Nennung)	☐ 1 Arbeitnehmer/in	☐ 2 Selbständige/r	☐ 3 Rentner/in
	☐ 4 Student / Azubi	☐ 5 Hausmann/Hausfrau	☐ 6 ohne feste Arbeit

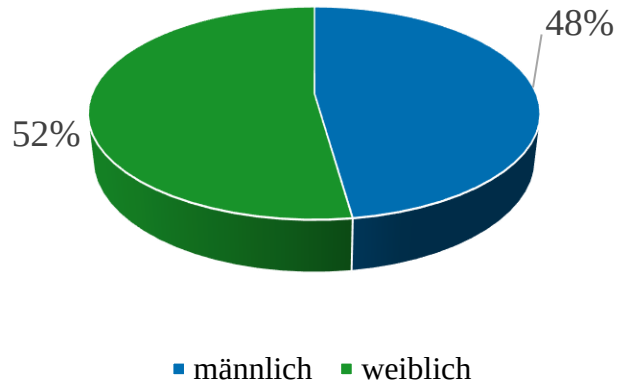
Vielen Dank, dass Sie an unserer Befragung teilgenommen haben!

Sie können uns den ausgefüllten Fragebogen mit beiliegenden Freiumschlag per Post zusenden oder auch gerne per E-Mail an kundenbefragung@bkk-scheufelen.de senden.

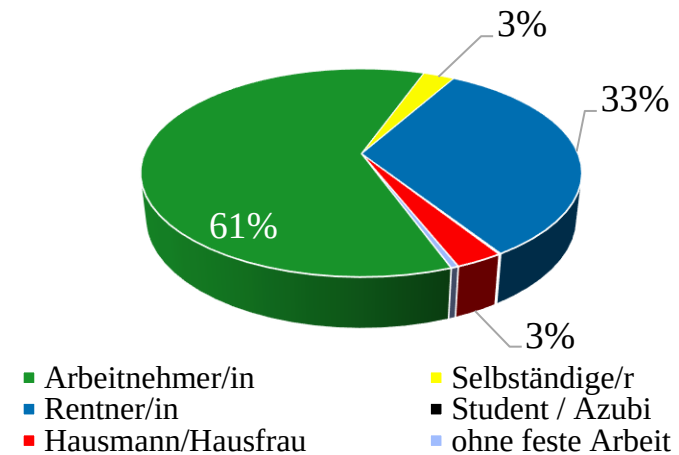
A) Allgemeine Fragen zu den Teilnehmern und zum Kontakt zur BKK Scheufelen



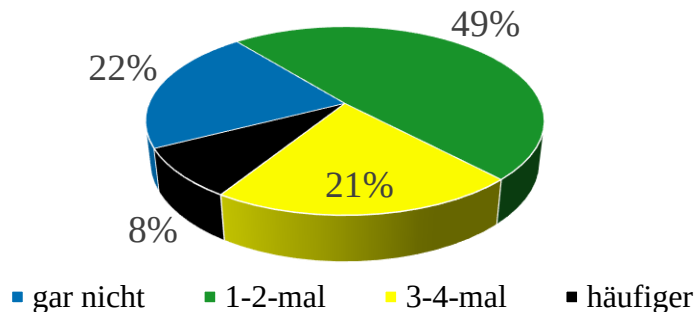
Geschlecht [F.31]



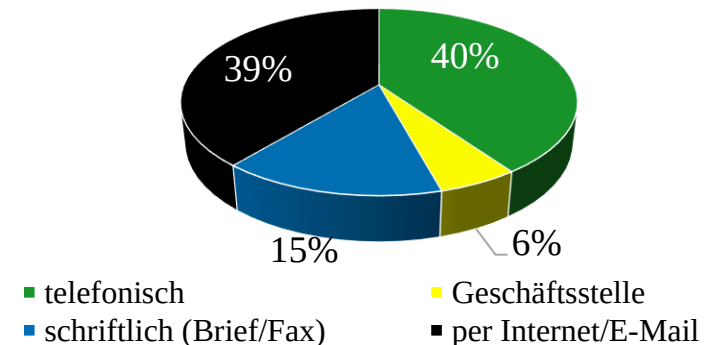
Tätigkeit [F.32]



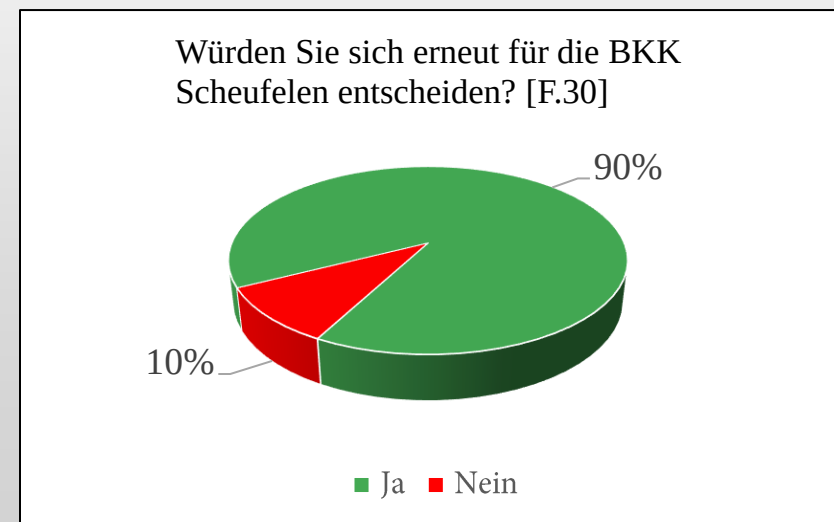
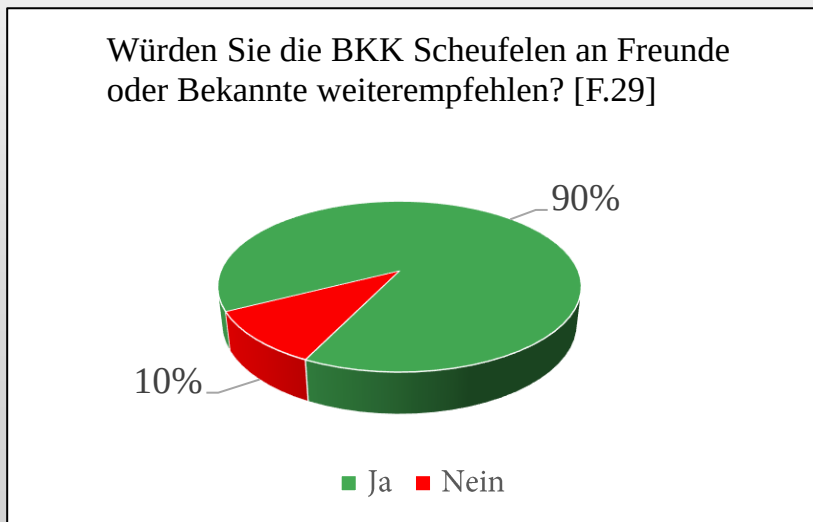
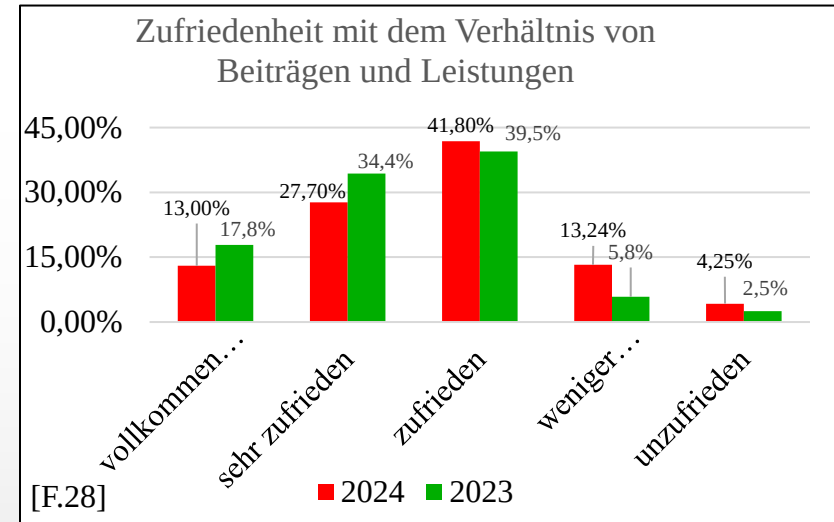
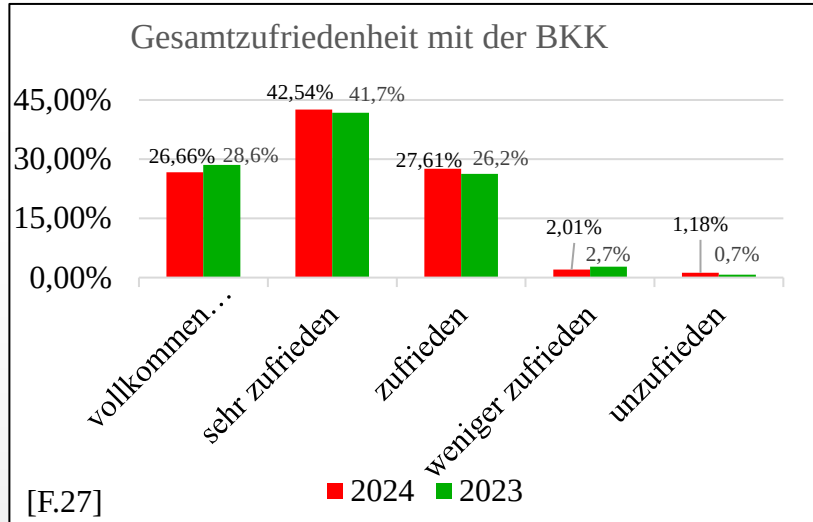
Wie häufig haben Sie in den letzten 12 Monaten mit Ihrer BKK Kontakt aufgenommen? [F.1]



Über welchen Weg haben Sie überwiegend Kontakt mit Ihrer BKK? [F.2]



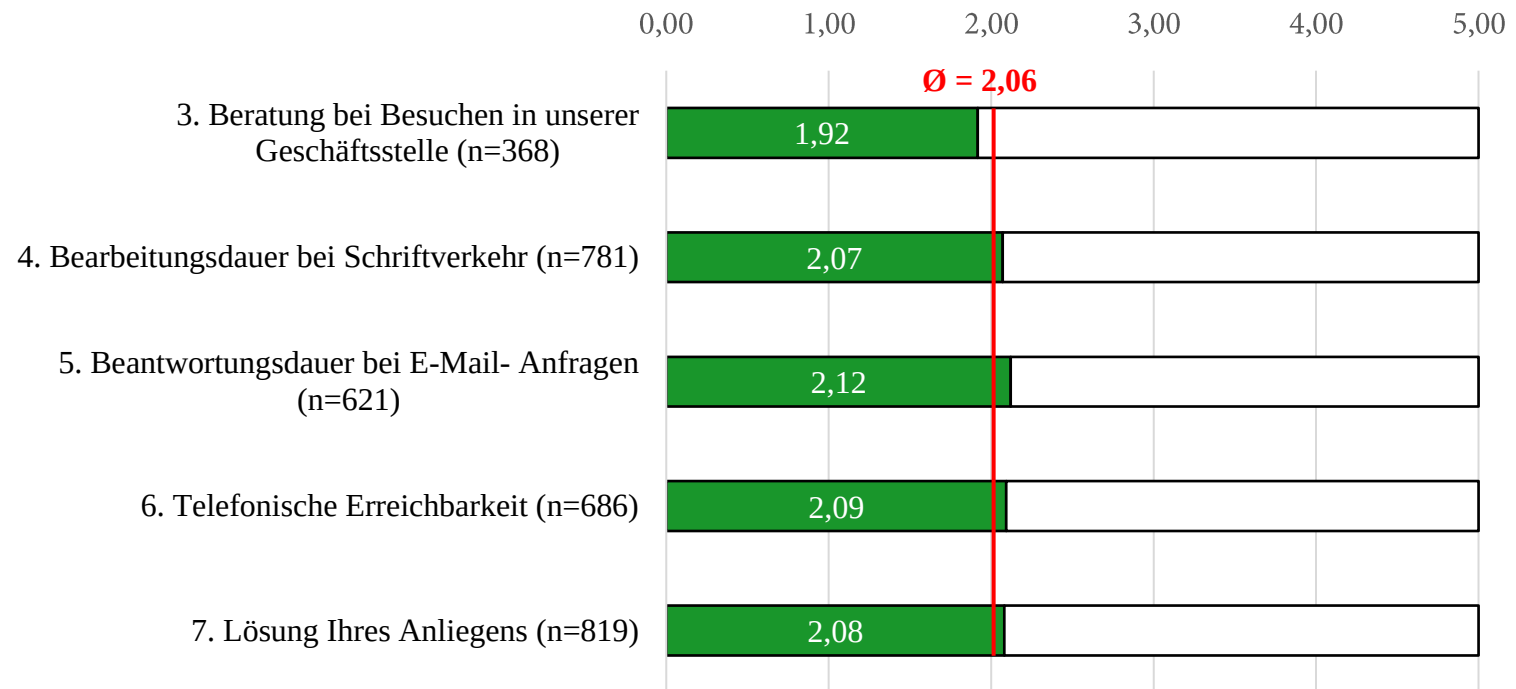
Gesamtzufriedenheit mit der BKK Scheufelen



B) Durchschnittliche Zufriedenheit mit der Information & Kommunikation

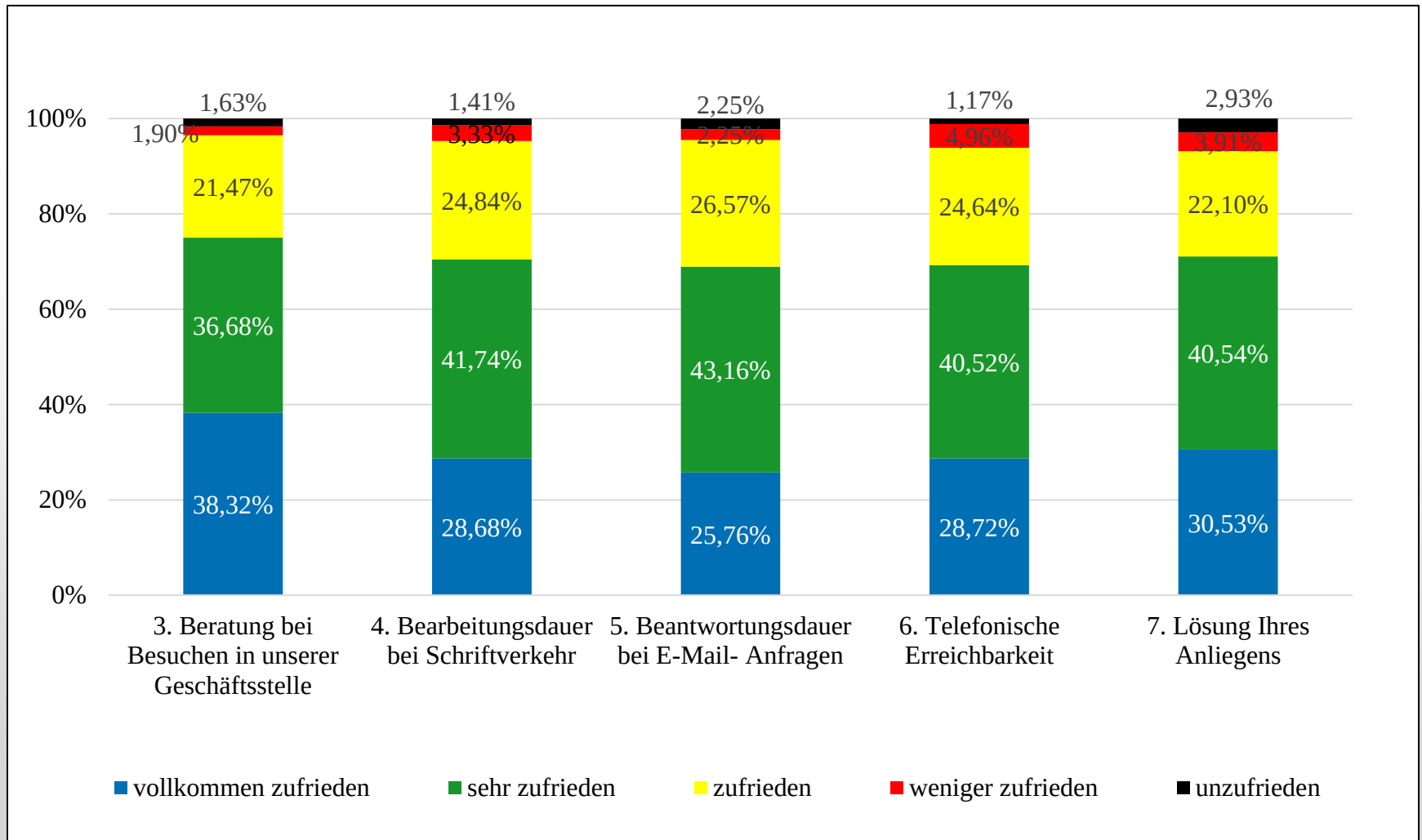


Wie zufrieden waren Sie alles in allem mit... [F.3-6]



■ durchschnittliche Zufriedenheit

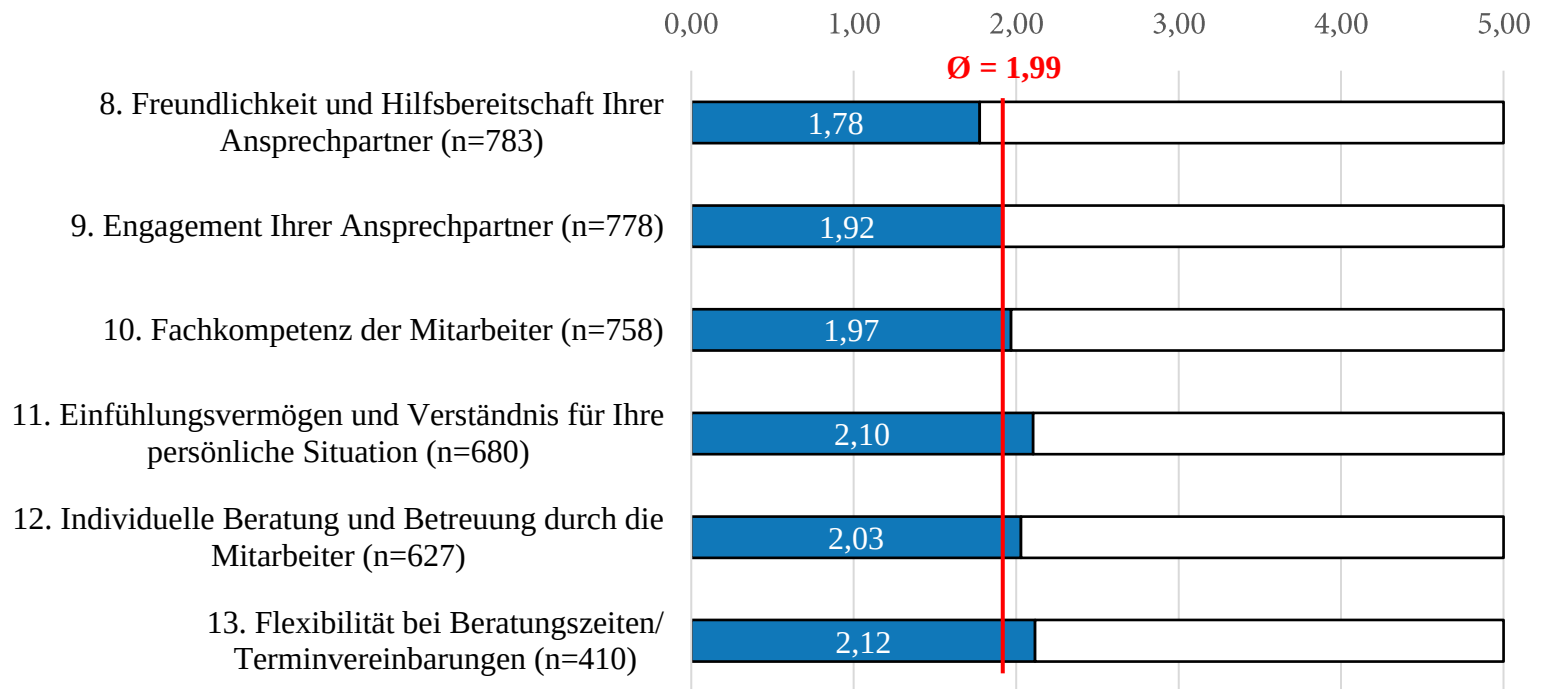
B) Bewertung der Einzelkriterien Information & Kommunikation



C) Durchschnittliche Zufriedenheit Kontakt zu den Mitarbeitern

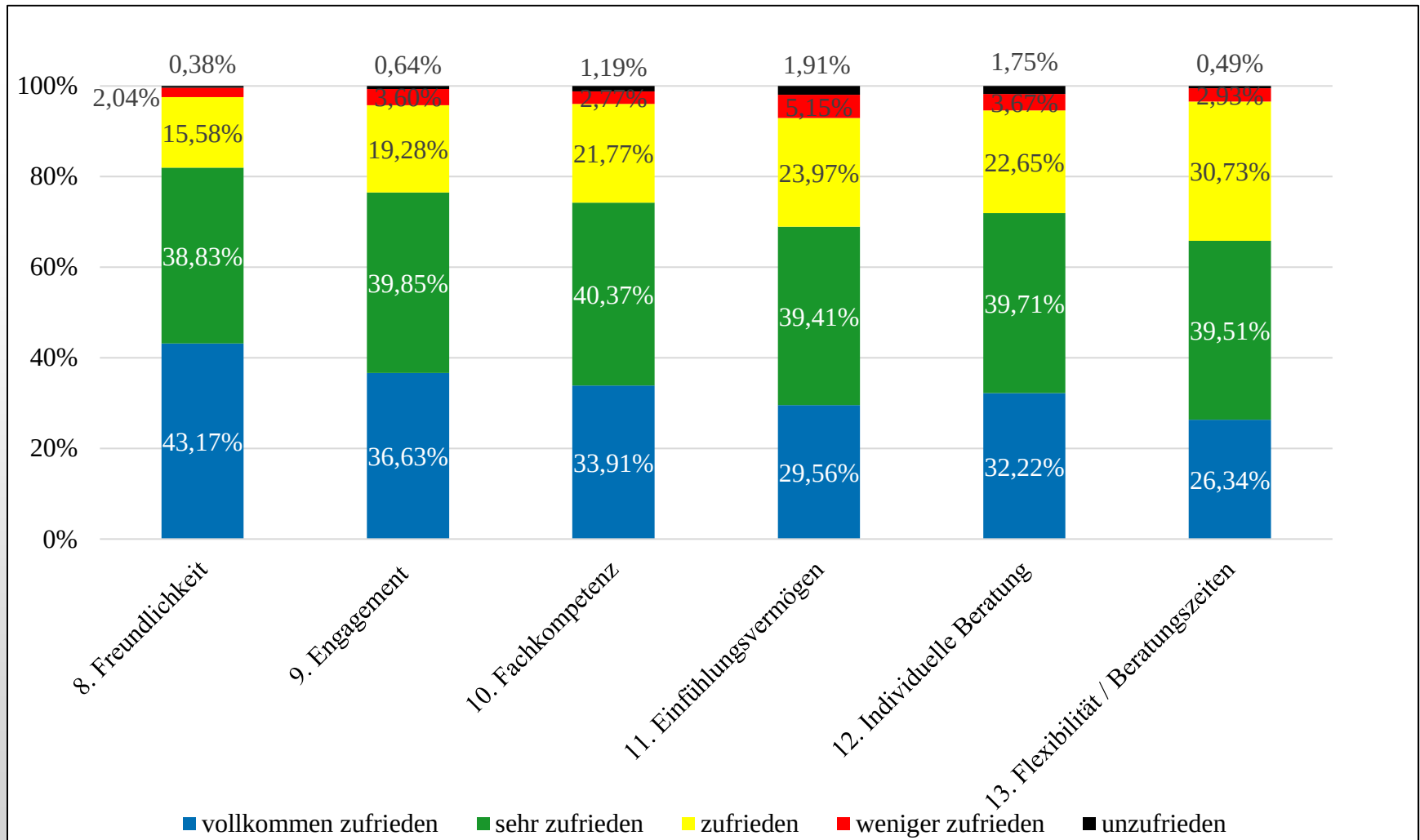


Wie zufrieden waren Sie alles in allem mit... [F.8-13]



■ durchschnittliche Zufriedenheit

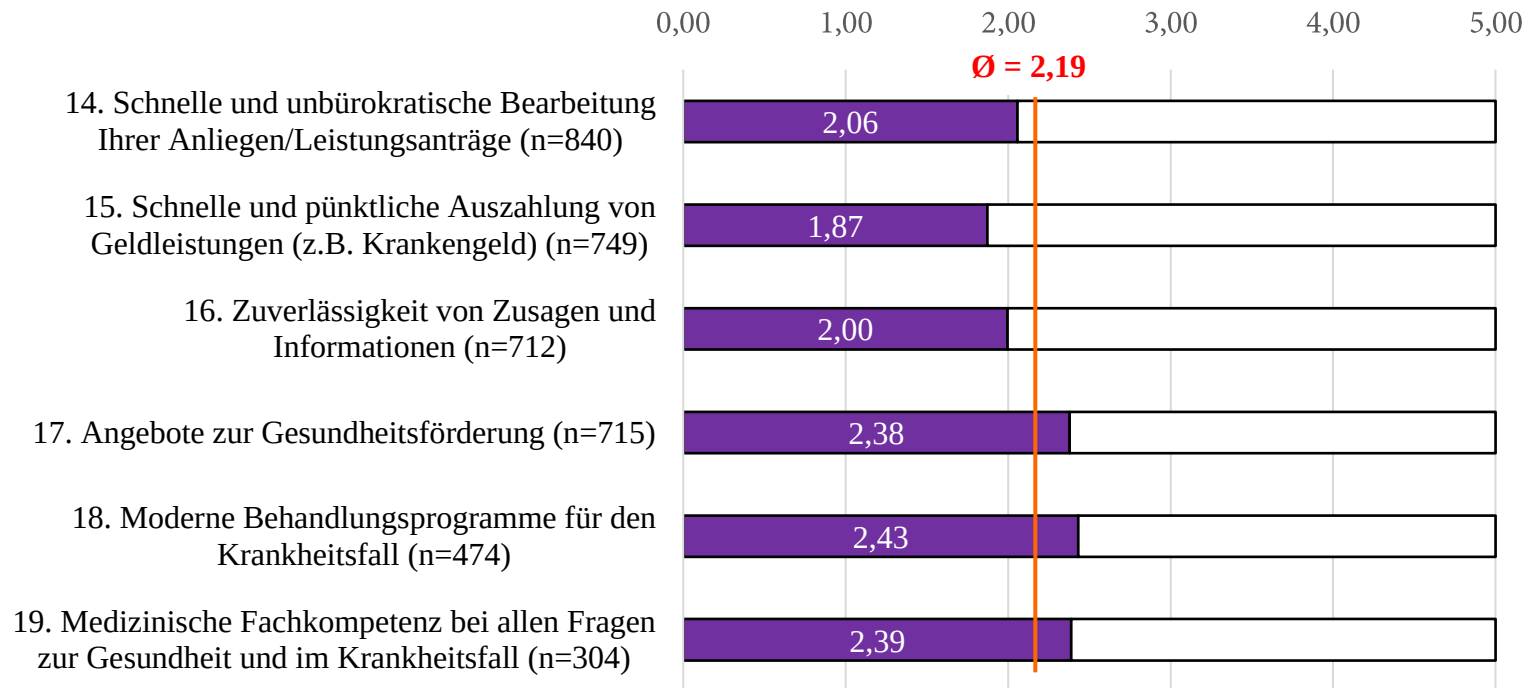
C) Bewertung der Einzelkriterien Kontakt zu den Mitarbeitern



D) Durchschnittliche Zufriedenheit Servicequalität und Kundenorientierung

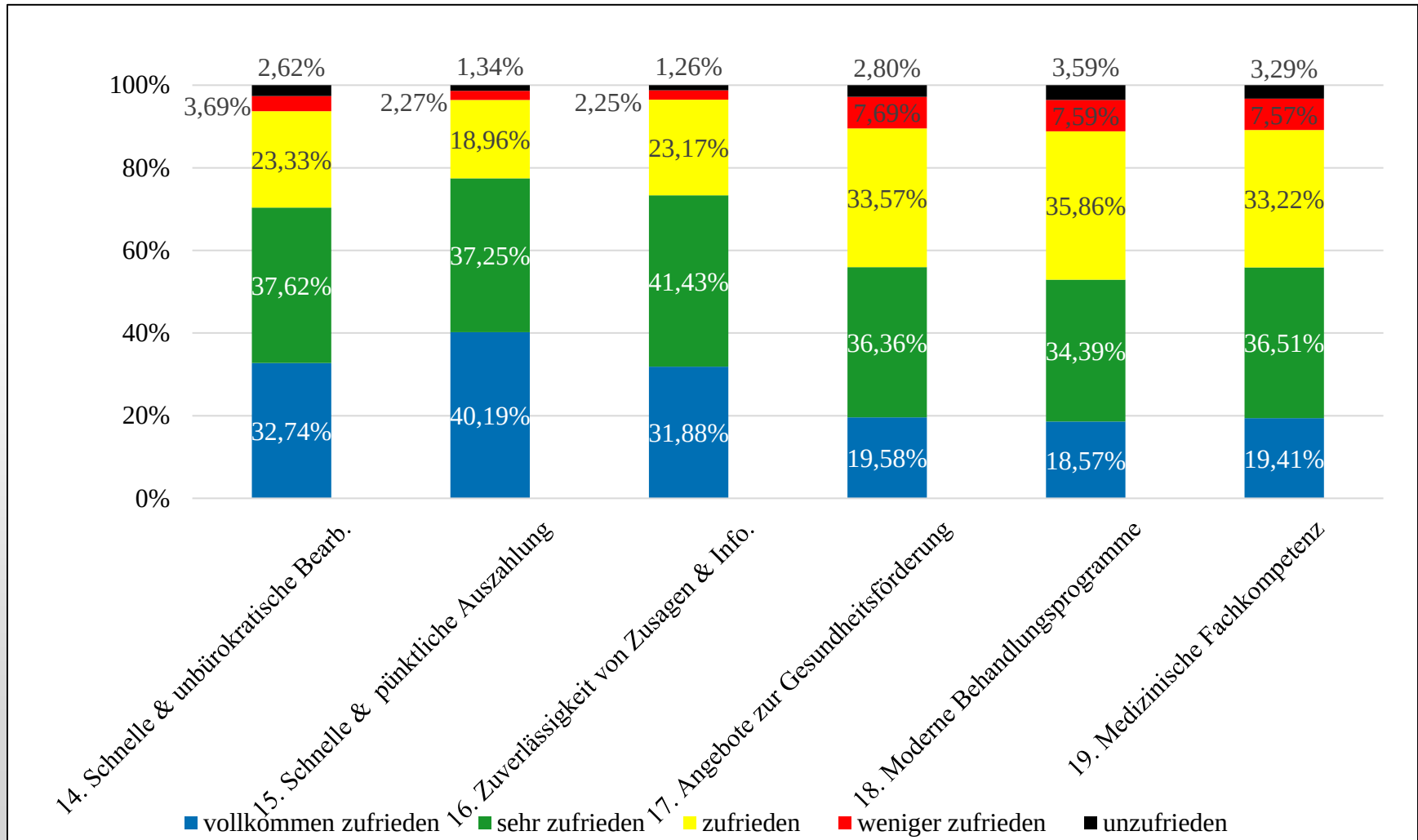


Wie zufrieden waren Sie alles in allem mit... [F.14-19]



■ durchschnittliche Zufriedenheit

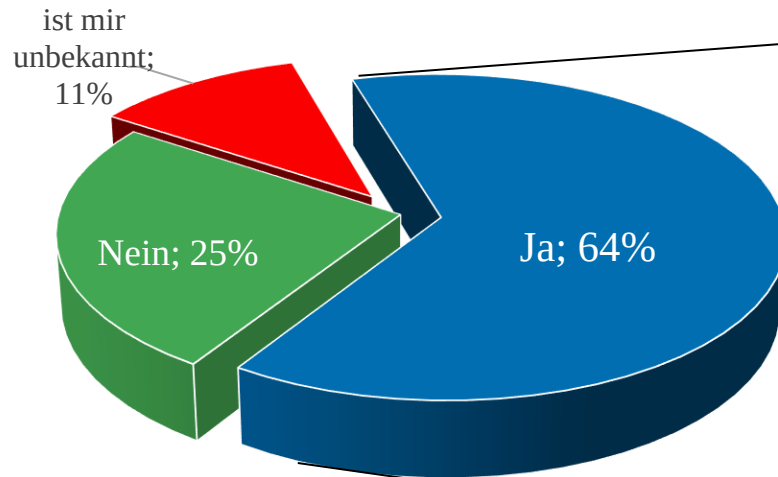
D) Bewertung der Einzelkriterien Servicequalität und Kundenorientierung



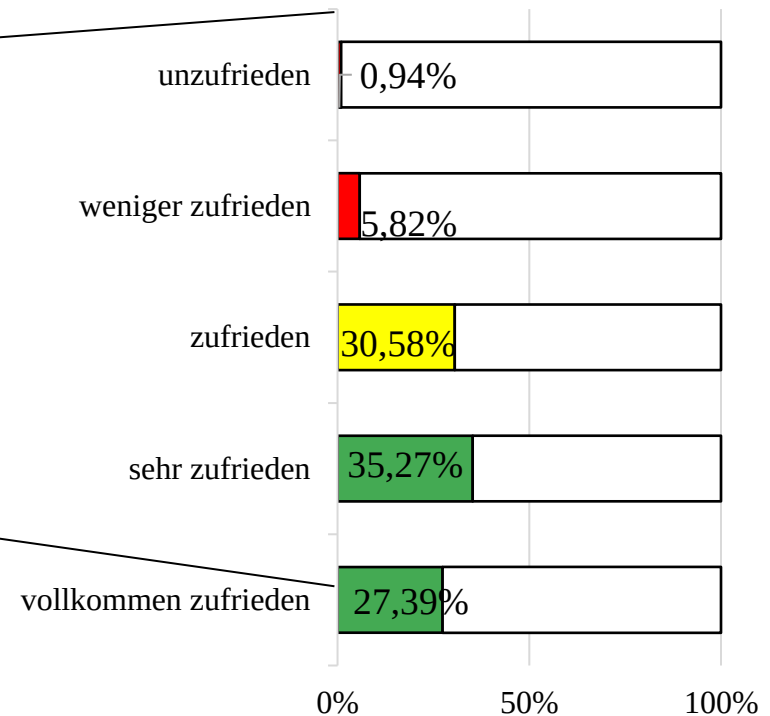
D) BKK Scheufelen Bonusprogramm



Nehmen Sie am BKK Scheufelen Bonusprogramm teil? [F.20]



wenn ja: Wie zufrieden sind Sie mit dem Bonusprogramm? [F.21]



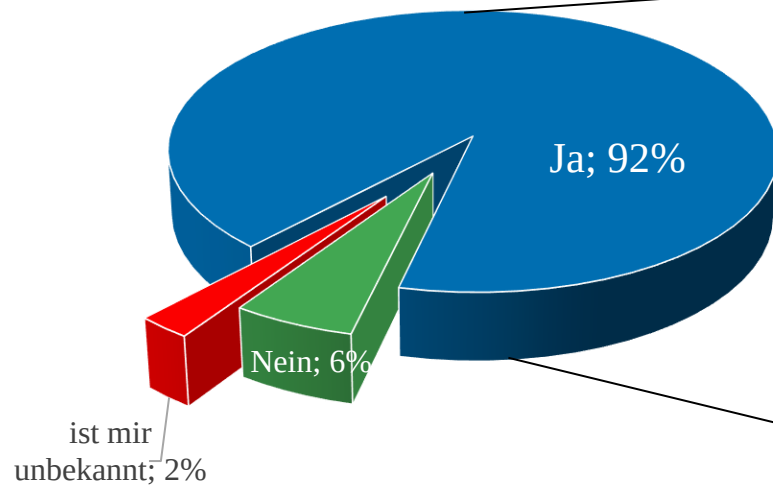
Von den Befragten (N=846) nehmen rund 64 Prozent (n= 538) an dem Bonusprogramm teil. 62,66 Prozent der Teilnehmer sind vollkommen oder sehr zufrieden mit dem Bonusprogramm.

Im Vergleich zum Vorjahr (60,78%) hat sich die Zufriedenheit leicht verbessert.

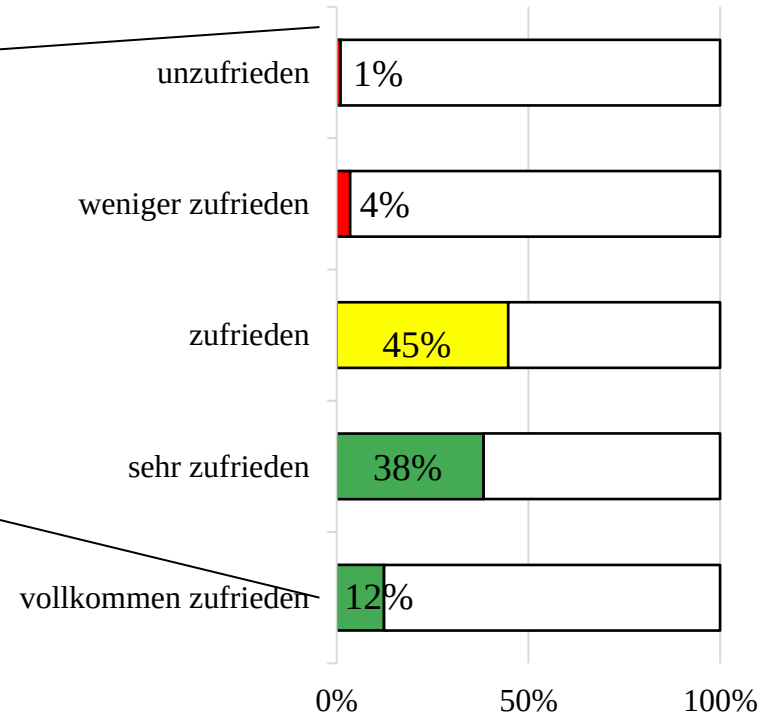
D) Kundenmagazin REGIONAL. OPTIMAL.



Kennen Sie unser Kundenmagazin
REGIONAL. OPTIMAL.? [F.22]



wenn ja: Wie gefällt Ihnen unser
Kundenmagazin? [F.23]

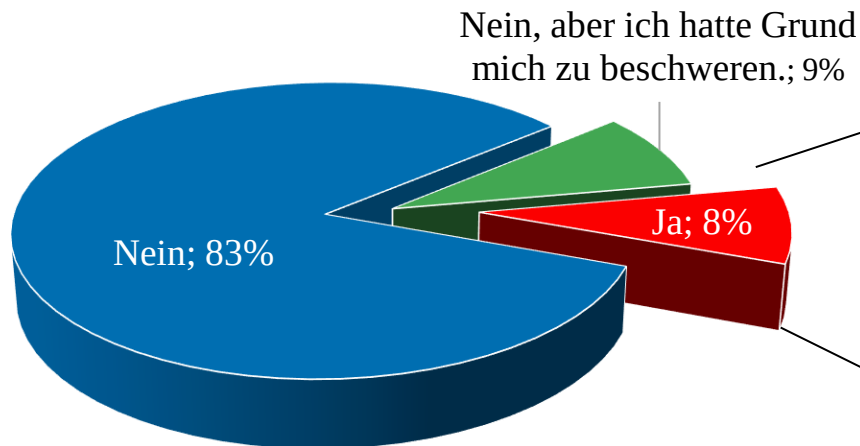


Von den Befragten (N=836) kennen rund 92 Prozent
(n=767) das Kundenmagazin REGIONAL. OPTIMAL.

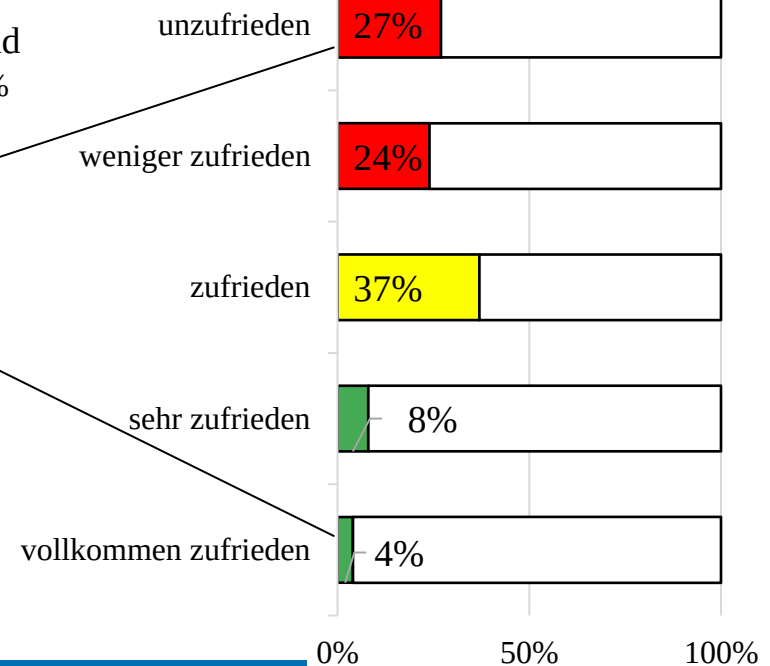
E) Umgang mit Beschwerden



Haben Sie sich schon einmal bei der BKK Scheufelen beschwert? [F.24]



Wie zufrieden waren Sie alles in allem mit der Bearbeitung Ihrer Beschwerde? [F.26]

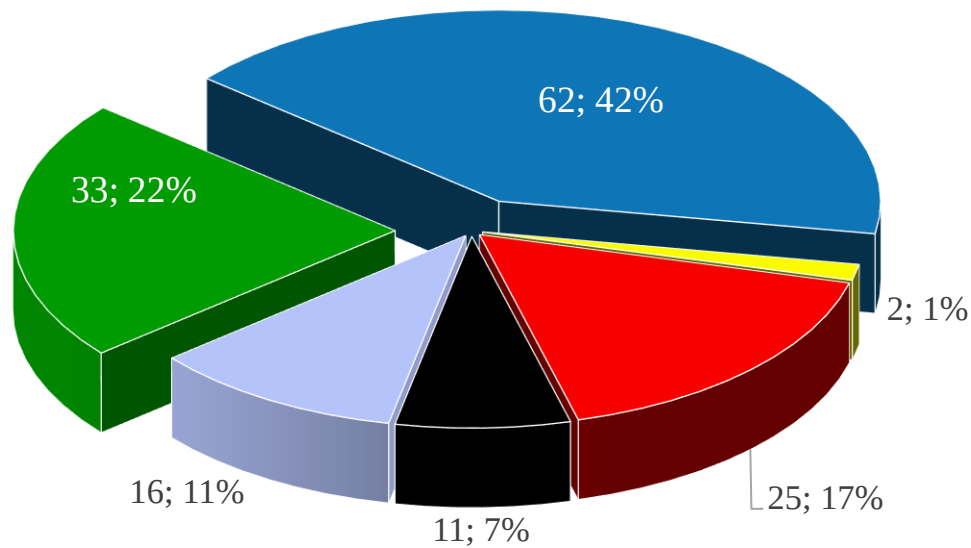


Von allen Befragten (N=846) hatten 83 % keinen Anlass und 17 % (n=142) einen Anlass sich bei der BKK zu beschwerten. Hiervon haben sich 50 %, also 71 Personen beschwert. Rund 49 Prozent der Beschwerdeführer waren mindestens zufrieden mit der Beschwerdebearbeitung.

E) Beschwerdegründe



Wenn Sie einen Anlass zur Beschwerde hatten, was war der Grund hierfür?
[F.25]



- Leistungsablehnung / Leistungsumfang
- Bearbeitungsdauer
- Verhalten von Mitarbeitern

- Probleme mit der Krankenversichertenkarte
- Servicequalität (z.B. Erreichbarkeit, Verlässlichkeit)
- Sonstige Gründe:

Prüfbericht DIQZ - Geprüfte Kundenzufriedenheit



Prüfkriterien	Ziel	Ergebnis			Status
		2022	2023	2024	
Servicefaktoren:					
Information und Kommunikation	2,25	1,97	2,09	2,06 	☒
Kontakt zu den Mitarbeitern	2,25	1,96	2,08	1,99 	☒
Serviceleistung	2,25	2,12	2,20	2,19	☒
Allgemeine Zufriedenheit:					
Gesamtzufriedenheit	2,25	1,98	2,05	2,09 	☒
Quote der Weiterempfehlung	80 %	93,5 %	92,2 %	89,7 % 	☒
Durchschnittliche Zufriedenheit:					
aller Kriterien mit 5er Skala	2,25	2,07	2,15	2,13 	☒
Gesamtbewertung	Alle Normenanforderungen können bestätigt werden. Die Prüfung wurde bestanden.				☒