

DFSI-Studie

Unternehmensqualität der Gesetzlichen Krankenkassen

GESETZLICHE KRANKENVERSICHERUNG 2014

Attraktiver Vertriebsmarkt für Makler und Berater

Welche Kassen besonders empfehlenswert sind:

JETZT VERGLEICHEN !

Bestens versichert!

Gut beraten:

- **Persönliche Betreuung**
Spezialisten der TK, die sich ausschließlich um Ihre Belange kümmern
- **Internet-Portal**
Eingereichte Geschäfte nachverfolgen, fehlende Unterlagen hochladen, Krankenkassenvergleiche einsehen, Verkaufsmaterial bestellen
- **Telefonischer Service**
Ausgebildetes Fachpersonal der Versicherungsbranche ist kostenlos telefonisch erreichbar

Neugierig auf die Zusammenarbeit mit uns? Wir beraten Sie gern ausführlich.

Tel. 0800 - 285 85 88 08

(gebührenfrei innerhalb Deutschlands,
Mo bis Do 9 bis 17, Fr 10 bis 17 Uhr)

www.vertriebspartner.tk.de

**Wenn Ihre Kunden auch bei der
Krankenkasse wählerisch sind.**



Editorial

Unternehmensqualität der Gesetzlichen Krankenkasse Studie 2014

Absolut Wissenswertes für Makler und Berater

Liebe Leserinnen und Leser,

der Markt der Gesetzlichen Krankenkassen wird für immer mehr Makler und Berater zu einem interessanten Beratungsthema für ihre Kunden. Dies ist nicht weiter verwunderlich, denn rund 70 Millionen Deutsche sind in einer Gesetzlichen Krankenkasse versichert. Im allgemeinen wird vermutet dass alle Krankenkassen die gleichen Leistungen anbieten, dies ist aber nicht der Fall. So sind in etwa 95 Prozent der Leistungen, gerade für lebenswichtige Behandlungen gleich aber bei den restlichen rund 5 Prozent der Leistungen sind die Gesetzlichen Krankenkassen frei in ihrer Entscheidung was sie ihren Versicherten anbieten wollen. So haben Kunden derzeit die Möglichkeit unter 98 geöffneten Krankenkassen in Deutschland zu entscheiden, denn seit 1996 kann jedes Mitglied seine Kasse frei wählen.

Jede Kasse hat ihre ganz individuellen Stärken und Schwächen: Von breit aufgestellten Allroundern über Spezialisten, z.B. für Naturheilverfahren oder bestimmte Berufsgruppen bis hin zu persönlicher Betreuung findet sich Anbieter. Ganz entscheidend bei der Auswahl ist auch die Finanzkraft der Krankenkassen, denn der Bundestag hat die Reform der Kassenbeiträge zum 1. Januar 2015 verabschiedet. Dann können Kassen von ihren Mitgliedern wieder einkommensabhängige Zusatzbeiträge erheben. Hier ist gute Beratung gefragt! Welche Gesetzliche Krankenkassen sind am besten für die Zukunft gerüstet? Wer hat die beste finanzielle Substanz? Wer die beste Produktqualität? Wer kümmert sich am besten um seine Mitglieder? Dies untersuchte DFSI Ratings hier in der aktuellen Studie für Makler und Berater „Unternehmensqualität der Gesetzlichen Krankenkassen 2014“.

Wir wünschen Ihnen eine interessante Lektüre und erfolgreiche Kundengespräche

Ihr Team von www.wmd-brokerchannel.de

Inhaltsverzeichnis

Gesetzliche Krankenkassen

- 6 Unternehmensqualität Gesetzliche Krankenkassen 2014
Wie wurde analysiert? Was sind die Erkenntnisse für Makler und Berater?
Interview mit Thomas Lemke, Gründer und Geschäftsführer des DFSI
- 8 **DFSI-Umfrage**
Zur Vertriebsunterstützung Gesetzlicher Krankenkassen
Techniker Krankenkasse bietet auch in 2014 besten GKV-Maklerservice
- 12 Wie finde ich die richtige Krankenkasse?
Beitrag von Thomas Adolph, Geschäftsführer, Kassensuche GmbH
- 14 Vertriebs Erfolg mit Gesetzlichen Krankenkassen
Beitrag von Thomas Adolph, Geschäftsführer, Kassensuche GmbH
- 17 Ergebnisse der gesetzlichen Krankenversicherung 1. Halbjahr 2014
- 21 Vorwort zur Studie DFSI Qualitätsratings in der GKV
- 23 Studie: alle Einzelergebnisse der Kassen
Ergebnisübersicht Qualitätsrating
- 24 Scorecard Techniker Krankenkasse (TK)
- 25 Techniker Krankenkasse stellt sich vor
*Beitrag von Michael Hahn,
Leiter des Vertriebspartnermanagements der Techniker Krankenkasse*
- 26 Techniker Krankenkasse erneut DFSI-Testsieger: Wie können Vertriebspartner davon profitieren?
Videointerview zwischen Thomas Adolph Geschäftsführer der Kassensuche GmbH und Michael Hahn, Leiter des Vertriebspartnermanagements der Techniker Krankenkasse
- 30 Scorecards weiterer Krankenkassen nach Bewertung gelistet
- 115 DFSI-Ratingverfahren - so haben wir bewertet
- 122 Beschreibung DFSI-Rating-Scorecard

Impressum

- 22 Impressum



Der neutrale Krankenkassenvergleich



Alle Daten, Fakten und Leistungen.

Wo können Sie die passende Krankenkasse finden? Auf **kassensuche.de**. Hier suchen und vergleichen Sie ganz nach Ihren Wünschen und Bedürfnissen. Die Ergebnisse sind stets neutral, unabhängig und kostenlos. Probieren Sie es.

Unsere Partner:



Unternehmensqualität Gesetzliche Krankenkassen 2014

Wie wurde analysiert? Was sind die Erkenntnisse für Makler und Berater?

Interview mit **Thomas Lemke**,
Gründer und Geschäftsführer des DFSI



wmd-brokerchannel: Herr Lemke, gerade ist die neueste DFSI-Unternehmensqualitäts-Studie zu den Gesetzlichen Krankenkassen herausgekommen. Wie schätzen Sie momentan den Markt für die gesetzlichen Krankenkassen ein?

Thomas Lemke: Der Markt im Moment läuft sehr gut, denn die Krankenkassen sind im Moment noch mit ausreichend finanziellen Ressourcen ausgestattet. Sie haben jetzt gerade in Bezug auf den 1. Januar 2015 ihre Leistungspakete wesentlich ausgeweitet um auch die Versicherten davon zu überzeugen doch bei ihrer Kasse zu bleiben oder auch zu ihrer Kasse hinzuwechseln.

wmd-brokerchannel: Wie muss man sich das vorstellen ab Januar 2015: Ist es dann so, dass die billigste Krankenkasse auch die beste ist?

Thomas Lemke: Nein mit Sicherheit nicht. Zum 1. Januar 2015 wird voraussichtlich jede Krankenkasse das Problem haben entweder den individuellen Zusatzbeitrag hoch zu stufen oder ihre Leistung zu reduzieren. Dementsprechend wird es für den Versicherten schwierig werden zu sehen ob die Krankenkassen mehr in die Leistung investieren möchten oder dann doch den eher billigeren Beitrag wählen.

wmd-brokerchannel: Was konnten Sie denn zum jetzigen Zeitpunkt bereits analysieren?

Thomas Lemke: Was wir jetzt untersuchen konnten, war der Leistungsstand im Augenblick 2014

und die finanzielle Ausstattung zum Ende 2013. Die Zahlen zu den jeweiligen Daten sehen sehr gut aus. Die Krankenkassen waren in der Lage ein finanzielles Polster aufzubauen und sind im allgemeinen eigentlich gut vorbereitet auf den neuen individuellen Zusatzbeitrag 2015. Nur wird sich zeigen wo dann die Leistungen hingehen. Viele Kassen haben schon angekündigt Leistungen zu reduzieren, damit sie einen nicht zu hohen Zusatzbeitrag fordern müssen.

wmd-brokerchannel: Nach welchen Kriterien sind Sie vorgegangen in Ihrer Studie?

Thomas Lemke: Unser GKV-Qualitätsrating bezieht sich auf drei Teil-Bereiche. Das ist zum einen die Leistung, zum zweiten der Kundenservice und zum dritten die Finanzkraft. Im Bereich der Leistung betrachten wir unter anderem Bereiche wie Wahltarife, Bonusvorteilsprogramme, Naturheilverfahren, Gesundheitsförderung, Zusatzversicherungen die die Krankenkassen anbieten können auch mit Partnern. Oder auch die Verträge, die Krankenkassen im Bereich der integrierten Versorgung oder der besonderen ambulanten Versorgung anbieten können. Im Bereich des Kundenservice betrachten wir vor allem die Geschäftsstellen, den allgemeinen Service der Krankenkasse und auch die Kundenperformance wie die Krankenkasse von den Kunden akzeptiert wird. Im Bereich der Finanzkraft betrachtet unsere Untersuchung hauptsächlich Vermögen, Liquidität, Verwaltungskostendeckungsbeitrag, G+V, Finanztransparenz und auch die Mitgliederentwicklung.

wmd-brokerchannel: Gibt es große Unterschiede bei den Kassen die Sie untersucht haben?

Thomas Lemke: Im Bereich der Finanzkraft lässt sich sehen, dass zum Zeitpunkt Ende 2013 doch im allgemeinen die finanzielle Ausstattung der Krankenkassen sehr gut war. Im Bereich der Leistung, auch dort zeigt sich, dass viele Kassen ihren Leistungsbereich gerade im Bereich der Zusatzleistung ausgeweitet haben. Und im Bereich der Kundenzufriedenheit bzw. Kundenservice ist es im allgemeinen schon immer so gewesen, das eigentlich entgegen allen Unkenrufen, doch die gesetzlichen Krankenkassen in der Bevölkerung sehr hoch angesehen sind und auch einen ziemlich guten Ruf genießen.

wmd-brokerchannel: Welche Erkenntnisse kann ein Makler oder Berater aus Ihrer Studie ziehen?

Thomas Lemke: Der Makler oder Berater hat die Möglichkeit auf Basis unserer Studie zu sehen ob eine Kasse gegebenenfalls eher Wert auf die finanzielle Ausstattung legt oder vielleicht auch auf das Leistungsangebot. Im Idealfall beides, aber das ist nicht unbedingt immer der Fall.

wmd-brokerchannel: Gibt es auch Sieger?

Thomas Lemke: Ja, es gibt auch einen Sieger. Es ist auch vielleicht nicht ganz verwunderlich, dass der Branchenprimus, die Techniker Krankenkasse, momentan auch in unserer Untersuchung an erster Stelle steht.

DFSI Ratings GmbH
Heinrich-Brüning-Straße 2a
50969 Köln
Telefon: +49 (0)221 6777 4569-1
E-Mail: info@dfsi-ratings.de
www.dfsi-ratings.de



Das vollständige Video-Interview sehen Sie unter:
www.wmd-brokerchannel.de

Für das Video bitte auf das Bild klicken.

DFSI-Umfrage

Zur Vertriebsunterstützung Gesetzlicher Krankenkassen

Techniker Krankenkasse

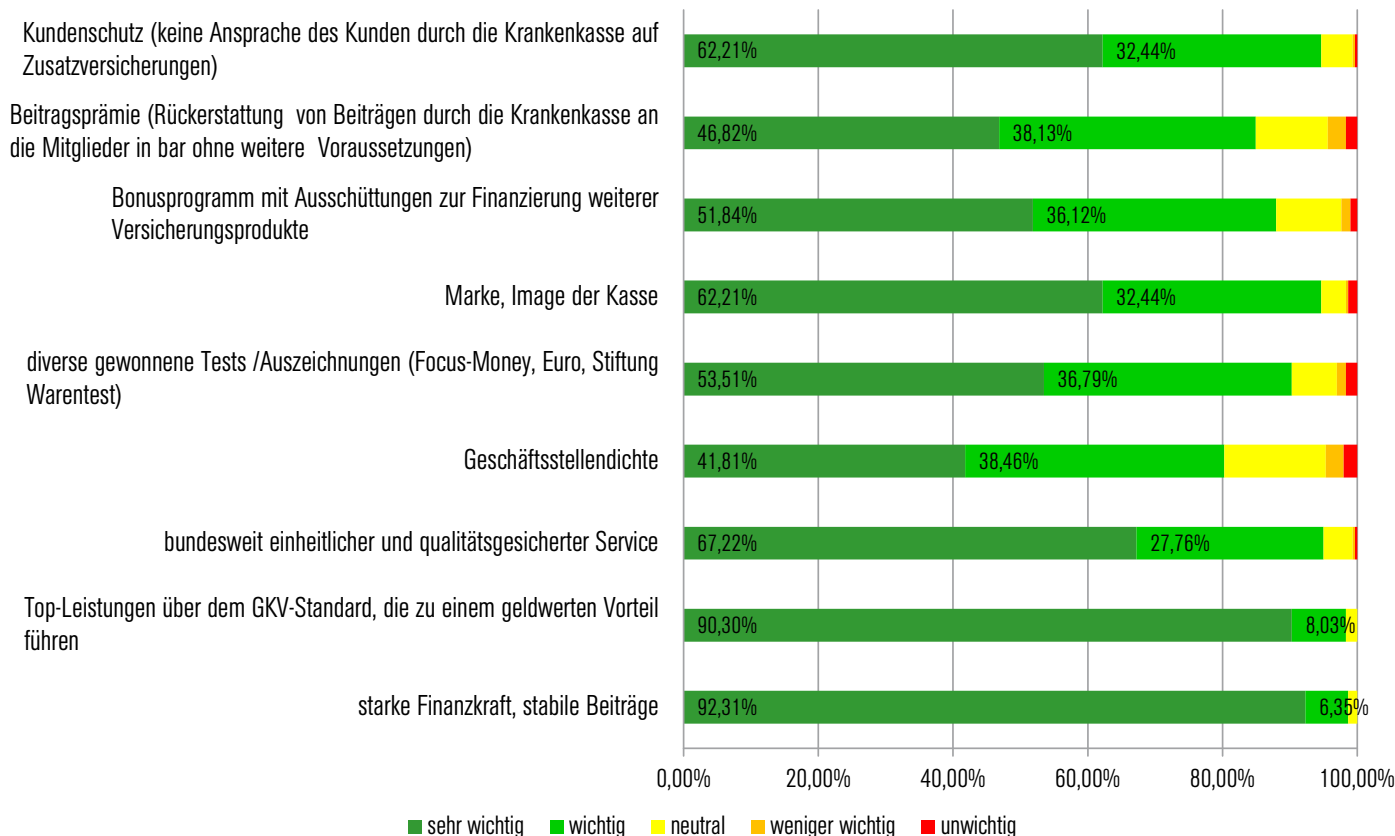
bietet auch in 2014 besten GKV-Maklerservice

Das DFSI Deutsches Finanz-Service Institut hat zusammen mit dem unabhängigen GKV Makler-Portal makleraktiv.de und dem wmd-brokerchannel.de – wie im Vorjahr – eine Umfrage zu den Anforderungen von Maklern an eine Vertriebskooperation mit gesetzlichen Krankenkassen durchgeführt.

Es beteiligten sich mehr als 300 Makler und Mehrfachagenten an der Umfrage. Anhand vorgegebener Kriterien konnten die wichtigsten Serviceelemente beurteilt werden, die ein Maklerservice einer gesetzlichen Krankenkasse den angeschlossenen Partnern bieten sollte.

Als besonders wichtig bewerteten die Makler und Mehrfachagenten im Bereich der Kundengewinnung neben einer starken Finanzkraft und attraktiven Beiträgen, Top-Leistungen über dem GKV-Standard, die zu einem geldwerten Vorteil führen. An zweiter Stelle folgen bundesweit einheitlicher und qualitätsgesicherter Service, an dritter Stelle Marke und Image der Kasse. Ein besonderes Anliegen der Makler ist der Kundenschutz bei der Ansprache der Kasse auf Zusatzversicherungen. Eine untergeordnete Rolle spielt die Geschäftsstellendichte.

Kundengewinnung und optimale Ergänzung des Beratungsangebots durch ein attraktives GKV-Produkt



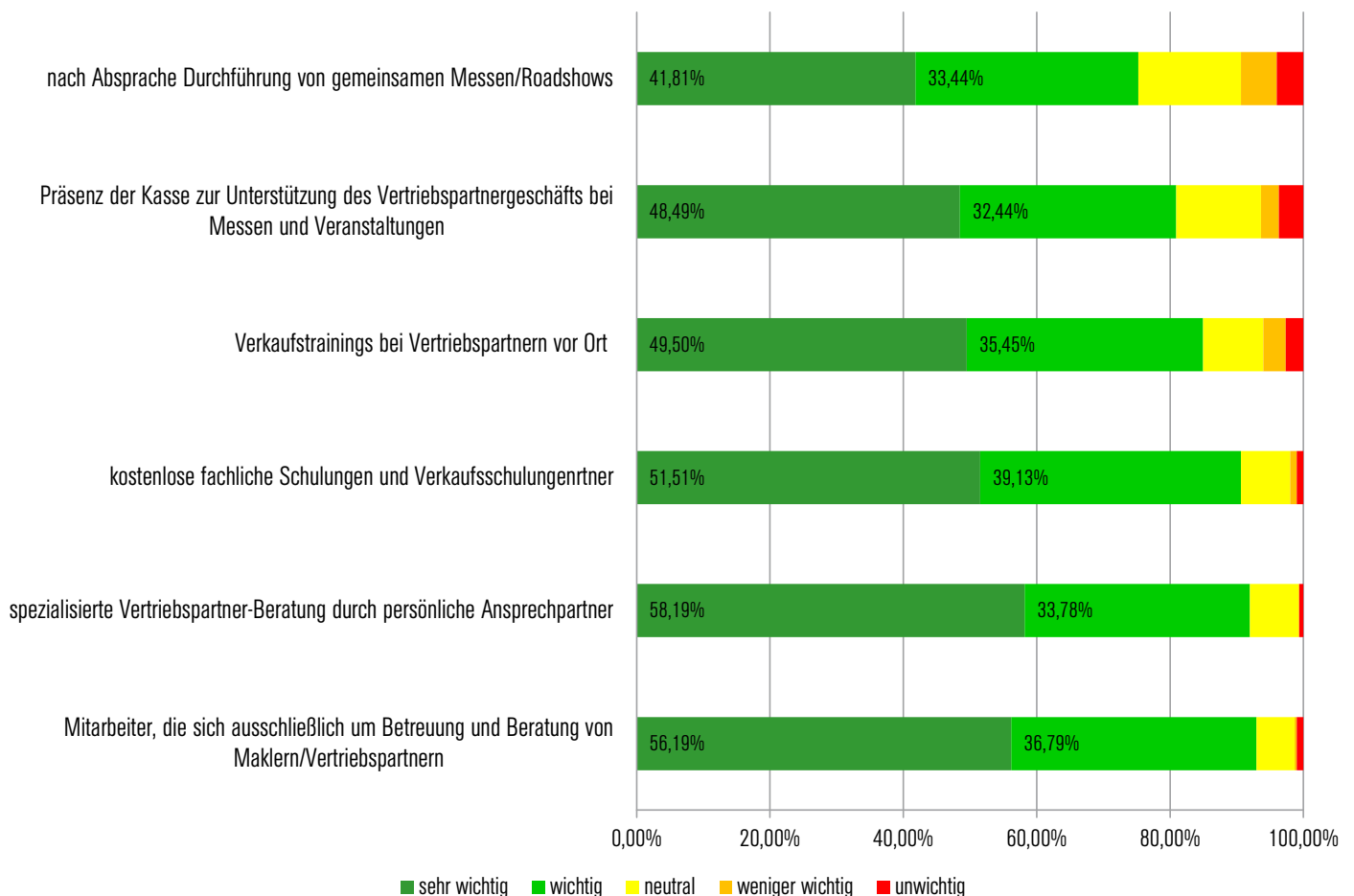


Quelle: © Syda Productions - Fotolia.com

In der Vertriebspartnerbetreuung vor Ort ist für Makler und Mehrfachagenten eine spezialisierte Vertriebspartner-Beratung durch persönliche Ansprechpartner als Maklerbetreuer, Mitarbeiter, die sich ausschließlich um

Betreuung und Beratung von Maklern/Vertriebspartnern kümmern und kostenlose fachliche Schulungen und Verkaufsschulungen das Hauptargument für eine erfolgreiche Zusammenarbeit.

Vertriebspartner-Betreuung vor Ort



DFSI-Umfrage

Zur Vertriebsunterstützung Gesetzlicher Krankenkassen

Für die Vertriebsunterstützung wünschen sich Makler und Mehrfachagenten von den Krankenkassen ausgebildetes Fachpersonal und kein allgemeines Call-Center. Daneben ist eine professionelle und zügige Abrechnung der vermittelten Mitgliedschaften besonders wichtig. Darüber hinaus schätzen Makler und

Mehrfachagenten ein Online-Portal mit einer kostenlosen Datenbank, die sie nutzen können, um Krankenkassen miteinander zu vergleichen. Testberichte, Flyer, Formulare und Verkaufsmaterialien sollten online zur Verfügung stehen.

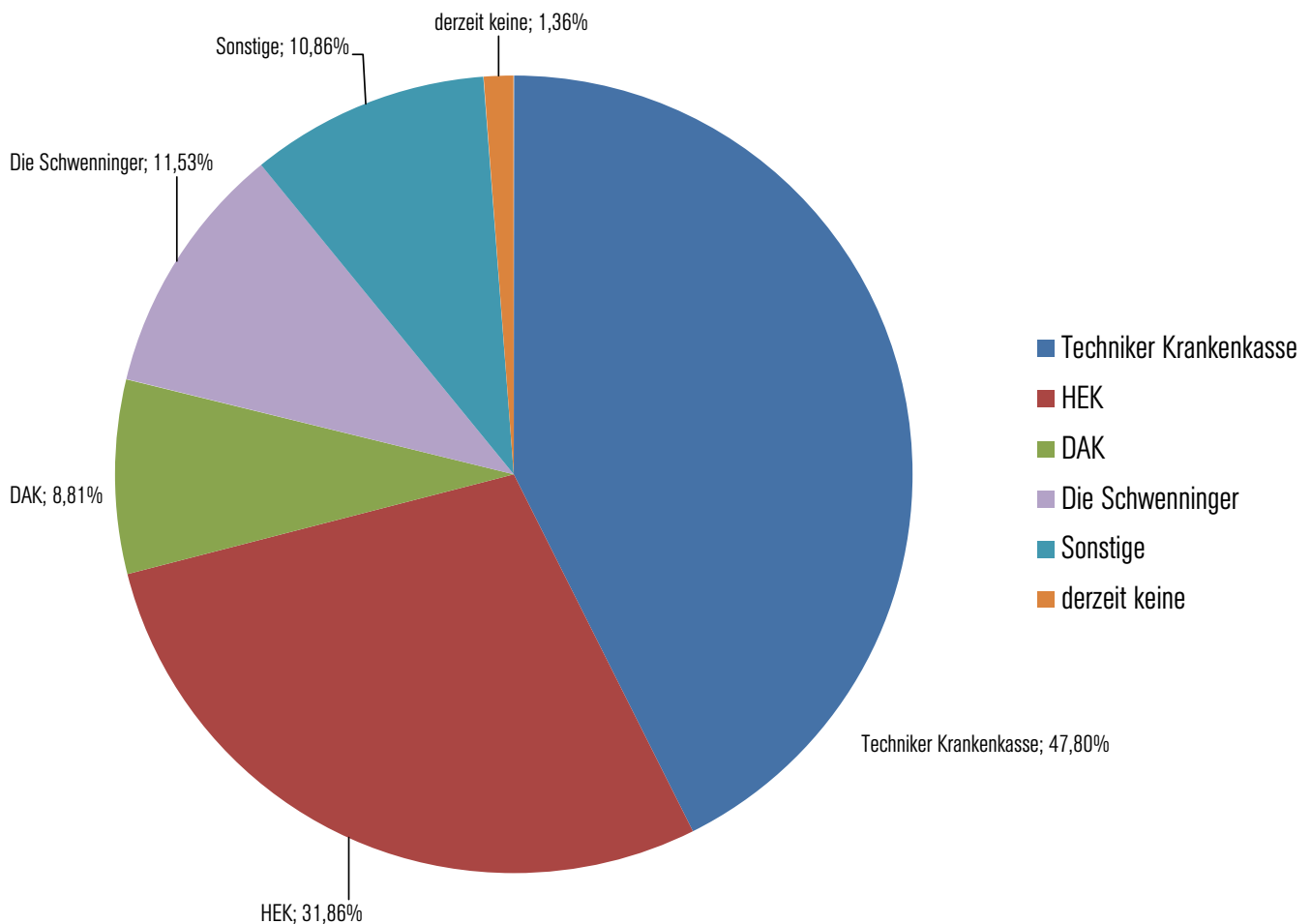
Vertriebspartner-Service



Den besten GKV-Maklerservice bietet die Techniker Krankenkasse, die von der Mehrzahl der teilnehmenden Makler und Mehrfachagenten (48%) genannt wurde. Neben der TK wurden auch folgende Kas-

sen genannt, die die Anforderungen der Makler und Mehrfachagenten erfüllen und einen guten Makler-Service bieten: Die HEK (32%), die Schwenninger Krankenkasse (12%) und die DAK Gesundheit (9%).

Welche Kasse erfüllt am ehesten diese Kriterien?



Die Umfrage erfolgte in Zusammenarbeit mit <http://www.makleraktiv.de>, dem Vermittlerportal rund um die gesetzlichen Krankenkassen. Hier stehen zugelassenen Versicherungsvermittlern eine interaktive Kassensuche zur Unterstützung ihrer Kunden sowie provisionierte Abwicklungsmöglichkeiten für über 40 gesetzliche Krankenkassen kostenfrei zur Verfügung.

Wie finde ich die richtige Krankenkasse?

Beitrag von **Thomas Adolph**,
Geschäftsführer,
Kassensuche GmbH



Derzeit (Stand Oktober 2014) gibt es genau 98 geöffnete Krankenkassen in Deutschland – also solche, die nicht nur für Angehörige eines bestimmten Betriebes oder einer Berufsgruppe offen stehen. Das Spektrum reicht von den vier führenden Großkassen (zwei mit jeweils über 8 Mio. Versicherten, eine mit über 6 Mio. und eine mit über 4 Mio. Versicherten) bis hin zu einigen kleinen regional tief verwurzelten Kassen mit nur wenig mehr als 1.000 Versicherten, wo der (einzige) Vorstand selbst noch aktiv im Tagesgeschäft tätig ist.

Jede Kasse hat ihre ganz individuellen Stärken und Schwächen: Von den breit aufgestellten Allroundern über Spezialisten z.B. für Naturheilverfahren oder bestimmte Berufsgruppen bis hin zu lokal-persönlicher Betreuung ist kaum eine Form nicht vertreten. Doch gerade diese Vielfalt kann für den eine geeignete Kassen Suchenden auch zum Problem werden – wenn nämlich keine Vergleichbarkeit am Markt gegeben ist und man als Privatperson überhaupt keine Vorstellung davon hat, was man wo bekommen kann. Natürlich ist über die Kassen-Homepages und die gedruckten Informations-Materialien einiges erkennbar – aber Hand aufs Herz: Wer weiß schon, welche Krankenkassen im jeweiligen Bundesland denn überhaupt tätig sind und welche Mehrleistungen, finanzielle Vorteile und Services diese anbieten?

Um hier Transparenz zu schaffen, entstand ist bereits Ende der 1990er Jahre der Online-Dienst www.gesetzlicheKrankenkassen.de entstanden. Dieser hat begonnen, die Kassen so umfangreich und dabei so verständlich wie möglich mit ihren genauen Leistungen abzubilden und öffentlich darzustellen. Ohne irgendwelche Subventionen und von Anfang an und auch künftig vollkommen kostenfrei für alle Nutzer ist hier von einer einfachen Übersicht bis zu tiefgehenden Details alles zu finden, was einen bei einer Gesetzlichen Krankenkasse interes-

sieren kann. Dabei werden derzeit über 320 Leistungsbereiche mit über 3.700 Einzelpunkten bei den Kassen stets auf Neue abgefragt, um die Daten immer aktuell zu halten.

Nun ist eine solche Detailliertheit für den Profi toll, für den Privatnutzer aber schlicht überfordernd. Daher werden natürlich vereinfachte Zusammenfassungen erstellt und in – noch immer umfangreichen – Vergleichen allen Nutzern zur Verfügung gestellt. Doch auch das ist definitiv zu aufwendig um zu überprüfen, ob man in der wirklich geeigneten Krankenkasse versichert ist oder ob es vielleicht besser geeignete Alternativen gibt.

Interaktive Kassensuche

Aus diesem Dilemma heraus ist die „Interaktive Kassensuche“ entstanden – auch diese ist wie alle Dienstleistungen kostenfrei erreichbar, z.B. direkt über www.kassensuche.de. Hier steht die einfache Bedienung an erster Stelle:

Zunächst einmal wird das Bundesland ausgewählt, in dem man wohnt oder arbeitet. Der Grund ist, dass viele Kassen nur in bestimmten Bundesländern geöffnet sind und somit nicht von überall nutzbar sind. Jetzt geht es an die Leistungspunkte, die übersichtlich in zehn Themengruppen gegliedert sind.

Aus den Bereichen

- Service
(z.B. 24-Stunden-Hotline oder Medizinische Beratungshotline)

- Finanzieller Vorteil (z.B. Verzicht auf Zusatzbeitrag oder sogar Ausschüttung einer Beitragsprämie)
- Bonusprogramme (z.B. Bonifizierung von gesundheitsbewußtem oder kostenbewußtem Verhalten)
- Wahltarife (z.B. Beitragsrückerstattung bei Leistungsfreiheit oder Übernahme der Kosten für bestimmte Medikamente)
- Individuelle Gesundheitsförderung (z.B. Förderung des Nichtrauchens oder Streßbewältigung)
- Naturheilverfahren (z.B. Homöopathie oder Osteopathie)
- Zusätzliche Leistungen über das Mindestmaß hinaus (z.B. erweiterter Anspruch auf Haushaltshilfen oder häusliche Pflege im Krankheitsfall)
- Schutz und Service im Ausland (z.B. Reiseschutzimpfungen oder Auslands-Notfallservice)
- Erweiterte Zahnleistungen (z.B. Professionelle Zahnreinigung oder Zahnersatz zum Nulltarif)
- Verbesserte Versorgung bei über 60 namentlich aufgeführten schweren bzw. chronischen Krankheiten (z.B. bei Diabetes oder bestimmten Kinderkrankheiten)

Aus diesen über 70 Leistungspunkten (plus verbesserter Versorgung bei über 60 schweren Krankheiten) stellt man sich nun genau die zusammen, die einem persönlich wichtig sind, quasi als „Wunschliste“. Mit einem Klick wird das Anforderungsprofil ausgewertet und eine objektive Marktübersicht zeigt, welche Kassen die gewünschten Leistungen erfüllen. Dabei wird detailliert gezeigt, welche Kassen welche Punkte leisten bzw. welche der eigentlich gewünschten Leistungen von der jeweiligen Kasse nicht geboten werden. Eine 100% Erfüllung bzw. der höchste vorhandene Erfüllungsgrad zeigt somit die am besten passenden Krankenkassen für dieses persönliche Wunschprofil an! In der Liste kann dann auch einfach die aktuell genutzte Krankenkasse gesucht und damit verglichen werden. Zu allen Kassen stehen umfangreiche Detailanzeigen (einfach auf den Kassennamen klicken) zur Verfügung, die auch als PDF zum Download vorbereitet sind.

Einfacher ist ein Kassenvergleich kaum möglich! Natürlich sind überall die Kontaktdaten genannt und bei den

meisten Kassen kann direkt über ein Formular Informationsmaterial angefordert oder es können konkrete Fragen gestellt werden. Sogar Mitgliedschaftsanträge sind bei vielen Kassen hinterlegt und ermöglichen so einen ganz unkomplizierten Wechsel der Krankenkasse.

Hinzu kommt ein kassenübergreifender Geschäftsstellenfinder für über 5.000 (!) Krankenkassen-Geschäftsstellen bundesweit mit Öffnungszeiten, Kontaktinformationen und Routenplaner. Mit diesem kann man sich auf einer Deutschlandkarte auf Basis seiner eigenen Adresse die nächstgelegenen Geschäftsstellen von Krankenkassen direkt anzeigen lassen.

Apropos Wechsel der Krankenkasse: Dieser ist jederzeit mit einer Frist von 2 Monaten möglich, wenn man mindestens 18 Monate in der derzeitigen Krankenkasse versichert war. Es genügt eine formlose fristgerechte Kündigung, die die Kasse umgehend bestätigen muss. Diese Kündigungsbestätigung ist dann direkt mit dem Antrag an die neue Kasse einzureichen.

Beispiel: Sie kündigen am 20. Januar. Die Frist von 2 Monaten gilt jeweils zum Monatsende, so dass Ihre Kündigung zum 31. März erfolgt. Ab dem 1. April sind Sie dann bei der neuen Krankenkasse versichert – und zwar garantiert, denn diese muß Sie ohne wenn und aber (und vor allem ganz ohne Gesundheitsprüfung) aufnehmen.

Zum Januar 2015 werden zusätzlich wohl fast alle Mitglieder ein Sonderkündigungsrecht haben, da zu diesem Stichtag die allermeisten Krankenkassen einen Zusatzbeitrag einführen. Dies aber nicht, weil sie schlecht gewirtschaftet haben, sondern weil der Gesetzgeber den allgemeinen Beitragssatz von 15,5% auf nur noch 14,6% gesenkt hat und dieser zu gering ist, um kostendeckend zu sein. Mit diesem Sonderkündigungsrecht ist ein Wechsel auch dann möglich, wenn der aktuellen Krankenkasse vor weniger als 18 Monaten beigetreten wurde.

Sie sehen: Es lohnt sich mit der Interaktiven Kassensuche zu prüfen, ob man mit seinen ganz individuellen Leistungswünschen in der richtigen Kasse versichert ist oder ob es geeignetere Alternativen gibt. Wenn ja, ist ein Wechsel ganz einfach. Da kann man seinen Kunden nur empfehlen: Seien Sie anspruchsvoll und nutzen Sie Ihre Möglichkeiten!

Thomas Adolph

Vertriebserfolg mit Gesetzlichen Krankenkassen

Beitrag von Thomas Adolph,
Geschäftsführer,
Kassensuche GmbH



Es ist noch gar nicht so viele Jahre her, da galt die Gesetzliche Krankenversicherung (GKV) für viele Vermittler als „natürlicher Feind des Versicherungsvertriebs“ – sie verhinderte vermeintlich, dass mehr Gutverdiener über der Versicherungspflichtgrenze in die erlösstarke Private Krankenversicherung mit allen Vorteilen für den Vertrieb wechseln. Diese Einstellung führte dazu, dass man sich als Versicherungsvermittler gerade nicht mit dem Thema GKV beschäftigte und die Kunden in diesem Bereich sich selbst überließ.

Ein grober Fehler, schließlich sind rund 70 Mio. Deutsche in einer Gesetzlichen Krankenkasse versichert. Und seit der Öffnung im Jahr 1996 kann jedes Mitglied seine Kasse frei wählen. Zwar ist die Zahl der Krankenkassen deutlich rückläufig – waren es 1996 noch 642 einzelne Kassen, konkurrierten zu Jahresbeginn 2014 nur noch 132 Kassen miteinander – doch der Kunde ist in der Regel vollkommen damit überfordert, für sich die individuell richtige Krankenkasse zu finden.

In vielen, wahrscheinlich sogar den meisten Fällen ist es den Kunden auch gar nicht bewusst, wie stark sich Gesetzliche Krankenkassen in Leistungsumfang und Service unterscheiden. Dabei gibt es aber anders als in der Privaten Krankenversicherung in der GKV erfreulicherweise kein Risiko, eine echte Fehlentscheidung zu treffen:

Rund 95% der Leistungen sind bei allen Krankenkassen gleich – und das sind eben gerade die wirklich lebenswichtigen Punkte. Bei definitiv jeder Krankenkasse sind neben der notwendigen Behandlung durch Haus- und Fachärzte, Zahnärzte und Krankenhäuser auch z.B. umfangreiche Leistungen für Psychotherapie mitversichert, Zuzahlungen sind auf 2% des Einkommens begrenzt, es werden Prävention, Kosten für Haushalts-

hilfen, häusliche Pflege oder Reha-Maßnahmen übernommen und vieles mehr.

In den restlichen etwa 5 Prozent sind die Gesetzlichen Krankenkassen frei, ob sie mehr anbieten wollen und in welcher Form. Das umfasst erweiterte Leistungen für künstliche Befruchtung, Naturheilverfahren wie Homöopathie oder Osteopathie, kostenfreie professionelle Zahnreinigung, erweiterte Vorsorgeuntersuchungen, Übernahme von Mehrkosten bei freier Wahl des Krankenhauses, Reiseschutzimpfungen, besondere strukturierte Behandlungsprogramme für Chroniker und und und. Dazu kommen Serviceleistungen wie 24-Stunden-Servicetelefon, medizinische Beratungshotline, Terminvereinbarungsservice für Arztbesuche, Vorsorgeerinnerungsservice etc. Schließlich die Möglichkeiten zu finanziellen Vorteilen wie attraktive Bonusprogramme mit teilweise dreistelligen Bargeldauszahlungen, Beitragsrückerstattung bei Leistungsfreiheit oder Prämien alleine für die Tatsache, dass man bei einer bestimmten Krankenkasse Mitglied ist.

Wer einmal begonnen hat, sich mit diesen Unterschieden etwas auseinanderzusetzen, wird schnell erschlagen sein von den genauen Ausgestaltungen. Diese Vielfalt gibt aber die Möglichkeit, sich mit etwas Aufwand eine sehr genau passende Krankenkasse auszusuchen – ohne Frage ein riesiger Vorteil für mündige Bürger! Aber es kann auch schlicht zu viel an Auswahl und Fachinformation sein, was zu einer schnellen Abkehr vom Thema führt – schließlich hat die bisherige Kasse „ja immer alles bezahlt“ und man ist „insgesamt zufrieden“. Nicht gesagter Nachsatz: Da man beim Arzt ja immer nur seine Versichertenkarte vorgelegt hat, an keiner schweren Erkrankung leidet und außer über das Logo auf der Gesundheitskarte gar nicht wüsste, bei welcher Krankenkasse genau man eigentlich versichert ist.

Mittlerweile gibt es aber sehr gute Möglichkeiten, diese Komplexität und die von Kasse zu Kasse anders formulierte Darstellung der oft gleichen Leistungen besser zu überblicken. Krankenkassen-Vergleichs-portale mit standardisierten Übersichten wie z.B. www.gesetzlichekrankenkassen.de ermöglichen eine direkte Gegenüberstellung von mehreren hundert einzelnen Leistungen aus unterschiedlichsten Bereichen. Damit ist es deutlich einfacher geworden, überhaupt erstmal einen Überblick der möglichen Mehrleistungen zu erhalten und zu identifizieren, wer welche Leistung in welcher Form erbringt.

Doch seien wir ehrlich: Übersichtstabellen sind toll, aber immer noch komplex und bei über 130 Anbietern schlicht erschlagend, will man keine Doktorarbeit über dieses Thema schreiben. Aus dieser Problematik heraus gibt es seit bald fünf Jahren die Möglichkeit einer „Interaktiven Krankenkassensuche“ – dabei wählt man einfach aus rund 70 Leistungen diejenigen aus, die einem persönlich besonders wichtig sind und bekommt nur einen Klick weiter genau die Krankenkassen angezeigt, die diese Mehrleistungen auch tatsächlich anbieten. So ist es ganz einfach möglich, die Auswahl von über 130 auf dann vielleicht 2 oder 3 grundsätzlich gut passende Krankenkassen zu reduzieren. Eine Entscheidung ist damit ganz erheblich einfacher – noch dazu, wo umfangreiche Detailinformationen zu den Kassen zusammen mit einem Online-Kontaktformular etc. zur Verfügung gestellt werden.

Vertriebserfolg durch Informationsvorsprung

Doch wo kommt nun der Vertriebserfolg ins Spiel? Trotz moderner Informationstools ist den meisten gesetzlich Krankenversicherten überhaupt nicht bewusst, dass sie durch einen ganz einfachen Kassenwechsel

ohne Risiko künftig mehr Leistungen und mehr Service bekommen können. Wie gesagt: Die wichtigen Regelleistungen – einheitlich festgelegt durch den „Gemeinsamen Bundesausschuss“ – müssen von allen Krankenkassen erbracht werden. Weniger darf nicht sein! Und jede Krankenkasse muss grundsätzlich jeden bisher auch schon gesetzlich Versicherten aufnehmen – es gibt keine Gesundheitsprüfung, stattdessen einen Kontrahierungszwang (Annahmeverpflichtung)! Lediglich die Öffnung (manche Kassen sind auf bestimmte Bundesländer oder Mitarbeiter bestimmter Unternehmen beschränkt) muss dabei beachtet werden.

Wenn also ein Wechsel ganz einfach ist und noch dazu ohne Risiko – warum tätigen ihn dann nicht mehr Menschen? Und warum profitiert der Vertrieb nicht von denjenigen, die für Mehrleistungen bereit wären, ihre Kasse zu wechseln?



Das vollständige Video-Interview sehen Sie unter:
www.makleraktiv.de

Für das Video bitte auf das Bild klicken.

Denn eine Vergütung gibt es ja sehr wohl. Sie ist zwar durch die Aufsichtsbehörden auf maximal EUR 82,95 (Stand 2014) pro tatsächlich zustande gekommener Mitgliedschaft begrenzt, aber verglichen mit der Vergütung z.B. für eine KFZ-Versicherung ist das sogar richtig attraktiv. Gut, der Krankenkassenwechsel wird nur einmalig vergütet und nicht mit jährlichen Folgeprovisionen, aber man sichert so seinen Kunden eine bessere Versorgung bei gleichem Preis! Genau der Ansatz, der dem eines umfassend und im Kundeninteresse handelnden Versicherungsprofis entspricht.

Apropos Preis: Bis Ende 2014 gibt es da wirklich gar keine Unterschiede. Jede Krankenkasse erhebt den exakt gleichen Beitrag von 15,5% (incl. Krankengeld), so dass eine Wechselberatung ausschließlich auf Basis der Leistungen erfolgen kann.

Ab 2015 ändert es sich etwas: Der allgemeine Beitragssatz wird auf dann nur noch 14,6% gesenkt, was wohl keiner Krankenkassen ausreichen wird, ihre Kosten zu decken. Daher werden wahrscheinlich alle Krankenkassen im nächsten Jahr Zusatzbeiträge erheben. Diese kann die Krankenkasse selbst frei nach Bedarf festlegen. Anders als bei den Zusatzbeiträgen der Jahre 2010-2013 aber werden sie ab kommendem Jahr prozentual erhoben und direkt vom Arbeitgeber abgeführt. Der Kunde wird damit also wesentlich weniger direkt konfrontiert werden. Man rechnet damit, dass die Zusatzbeiträge im Schnitt 0,9% betragen werden und bei einem durchschnittlichen Verdienst dürften sie wohl für das einzelne Mitglied rund EUR 2,50 pro Monat ausmachen.

Nur zum Vergleich: Mit einem guten Bonusprogramm (Übersicht unter www.gesetzlichekrankenkassen.de/bonusvorteil/) lassen sich ganz leicht EUR 100,- bis EUR 200,- pro Jahr an finanziellem Vorteil in bar erzielen.

Wer als Vermittler hier einen Informationsvorsprung gegenüber seinem Kunden haben und diesen auch unabhängig in der Wahl seiner Krankenkasse unterstützen will, der kann über das Vermittlerportal zur Gesetzlichen Krankenversicherung unter www.makleraktiv.de umfangreiche Details abrufen, erhält eine erweiterte Interaktive Kassensuche mit automatischer Protokollierung, kann die vereinfachte Kassensuche auch als Service in seine eigene Website einbinden und aktuell 50 Krankenkassen ohne Notwendigkeit einer direkten Anbindung an diese gegen attraktive Vergütung vermitteln. Und das Ganze ohne einen Cent an Kosten oder Gebühren.

Damit ist die Basis für den Vertriebs Erfolg gelegt. Und wie man dieses Tool dann erfolgreich als Türöffner beim Kunden einsetzt, um diesen von der Notwendigkeit ausreichender persönlicher Absicherung auch mit privaten Versicherungsprodukten zu überzeugen, das wird unter www.makleraktiv.de/start ausführlich erläutert.

Ach ja: Die Nutzer des Portals werden natürlich rechtzeitig über alle wesentlichen Änderungen im System der Gesetzlichen Krankenkassen und die neuen Zusatzbeiträge ab 2015 informiert!

Thomas Adolph



Das Portal ist ein Service der
Kassensuche GmbH
 Vilbeler Landstraße 186
 D-60388 Frankfurt am Main

E-Mail: makleraktiv@kassensuche.de

Quelle: © vege - Fotolia.com

Ergebnisse der gesetzlichen Krankenversicherung

1. Halbjahr 2014

Finanz-Reserven der Krankenkassen weiterhin über 16 Mrd. Euro

Im ersten Halbjahr 2014 haben die 131 gesetzlichen Krankenkassen durch Prämienzahlungen und freiwillige Leistungen Reserven in Höhe von 517 Millionen Euro an ihre Versicherten zurückgeführt. Die gesetzlichen Krankenkassen verfügen damit über Finanz-Reserven in Höhe von 16,2 Milliarden Euro. Bundesgesundheitsminister Hermann Gröhe: „Mit mehr als 16 Milliarden Reserven ist die Finanzsituation der gesetzlichen Krankenkassen weiterhin stabil. Die Kassen tun gut daran, ihre hohen Finanz-Reserven im Sinne der Versicherten zu nutzen. Unser Ziel bleibt eine weiterhin qualitativ gute Versorgung aller Bürgerinnen und Bürger mit hochwertigen Leistungen und Arzneimitteln. Dass der Kostenanstieg im Arzneimittelbereich gedämpft werden konnte, liegt daran, dass die Bundesregierung bereits Anfang des Jahres gehandelt hat. Das spart der gesetzlichen Krankenversicherung und damit den Beitragszahlern rund 650 Millionen Euro im Jahr. Wir werden die weitere Entwicklung sorgfältig im Auge behalten, denn wir wissen, dass die Finanzen der Gesetzlichen Krankenversicherung immer wieder auch Schwankungen unterworfen sind.“

Einnahmen in Höhe von rund 101,7 Milliarden Euro standen nach den vorläufigen Finanzergebnissen des 1. Halbjahres 2014 Ausgaben von rund 102,3 Milliarden Euro gegenüber. Die Differenz von rund 630 Millionen Euro geht zu einem Großteil darauf zurück, dass die Kassen ihre Versicherten über Prämien und freiwillige Leistungen an ihren hohen Finanz-Reserven beteiligt haben. So wurden im 1. Halbjahr Ausgaben für Prämienzahlungen an Krankenkassenmitglieder in Höhe von 393 Millionen Euro und Aufwendungen für freiwillige Satzungsleistungen (z.B. professionelle Zahnreinigung, Osteopathie) in Höhe von 124 Millionen Euro geleistet. Zudem wurden von den Krankenkassen im 1. Halbjahr per Saldo insgesamt 73 Millionen Euro im Zuge des Risikostrukturausgleichs zwischen den Krankenkassen einnahmemindernd ausgewiesen. Ohne diese Sonderfaktoren ergibt sich für die gesetzliche Krankenversicherung (GKV) im 1. Halbjahr bei einem Ausgabenvolumen von 102,3 Milliarden Euro ein

nahezu ausgeglichenes Finanzergebnis. Die Zahlen des 1. Halbjahres sprechen dafür, dass die Zuweisungen, die die Krankenkassen aus dem Gesundheitsfonds erhalten auch im Jahr 2014 ausreichen werden, um die voraussichtlichen Ausgaben zu decken.

Finanzentwicklung nach Krankenkassenarten unterschiedlich

Bei einer differenzierten Betrachtung nach Krankenkassenarten zeigt sich eine unterschiedliche Entwicklung: Der größere Teil der Krankenkassen erzielt offenkundig auch im laufenden Jahr ein Plus. So erzielten die AO-Ken und die Knappschaft-Bahn-See Überschüsse von rund 167 bzw. 121 Millionen Euro. Bei den Ersatzkassen überstiegen hingegen die Ausgaben die Einnahmen um rund 681 Millionen Euro; bei den Betriebskrankenkassen um 166 Millionen Euro, und bei den Innungskrankenkassen um 62 Millionen Euro. Diese Defizite erklären sich zu einem erheblichen Teil durch Prämienzahlungen, die diese Krankenkassen an ihre Mitglieder geleistet haben. In diesen Werten sind zudem Forderungen und Verpflichtungen, die sich durch die mit dem GKV-FQWG vorgesehenen Änderungen und aus der Rechtsprechung zum Risikostrukturausgleich im Jahr 2014 ergeben, anteilmäßig bereits berücksichtigt.

Saisonbedingtes Defizit beim Gesundheitsfonds

Zehn Jahre nach dem Rekord-Schuldenstand in Höhe von damals 8,3 Milliarden Euro (Anfang 2004) steht die GKV 2014 weiterhin auf einem sehr soliden finanziellen Fundament. Gesundheitsfonds und Krankenkassen verfügen rechnerisch am Ende des 1. Halbjahres 2014 insgesamt über Finanzreserven in einer Größenordnung von rund 26,6 Milliarden Euro, davon rund 16,2 Milliarden Euro bei den Krankenkassen und rund 10,4 Milliarden Euro beim Gesundheitsfonds. Im 1. Halbjahr 2014 verzeichnete der Gesundheitsfonds ein saisonübliches Defizit von 3,24 Milliarden Euro. Dieses saisonübliche Defizit resultiert aus der Auszahlungs-



Quelle: © Taffi - Fotolia.com

systematik des Gesundheitsfonds. Bei der Festlegung der monatlichen Zuweisungen sind die Mehrausgaben, die den Krankenkassen durch die Abschaffung der Praxisgebühr auch in 2014 entstehen, sowie gesetzlich induzierte Mehrausgaben für Krankenhäuser in einer Größenordnung von rund 0,5 Milliarden Euro entsprechend berücksichtigt worden. Sie konnten ebenso wie die Absenkung des Bundeszuschusses durch eine Entnahme aus der Liquiditätsreserve gedeckt werden, die zum Jahresende 2013 rund 13,6 Milliarden Euro betrug und zur Jahresmitte 2014 nunmehr bei 10,4 Milliarden Euro liegt. Durch die weiterhin günstige Entwicklung der Beitragseinnahmen mit einem Plus von 3,5 Prozent im 1. Halbjahr wird allerdings nur ein Teil des potenziellen Entnahmebetrages von rund 5,8 Milliarden Euro im Jahr 2014 auch tatsächlich benötigt. Die Einnahmesituation des Gesundheitsfonds wird sich im weiteren Jahresverlauf deutlich verbessern. Gründe dafür sind beitragspflichtige Einmalzahlungen wie Urlaubsgeld und Weihnachtsgeld, höhere Tarifabschlüsse sowie höhere Renten zum 1. Juli 2014, wobei auch die rentenrechtlichen Verbesserungen im Bereich der Mütterrenten zu Mehreinnahmen der in der GKV führen.

Ausgabenwüchse bei 5,2 Prozent

Je Versicherten gab es im 1. Halbjahr 2014 einen Ausgabenwuchs von 5,2 Prozent. Die Leistungsausgaben stiegen um 5,3 Prozent je Versicherten; die Verwaltungskosten um rund 2,2 Prozent. Dabei ist im 1. Halbjahr zu berücksichtigen, dass die Ausgaben in vielen Leistungsbereichen in hohem Maße von Schätzungen geprägt sind, da Abrechnungsdaten häufig noch nicht vorliegen. Deutlich steigende Versichertenzahlen haben dazu geführt, dass die absoluten Ausgabenwüchse um rund 0,5 Prozentpunkte höher

ausgefallen sind als die Pro-Kopf-Ausgaben. Zu den Ausgabensteigerungen haben im 1. Halbjahr steigende Arzneimittelausgaben sowie im Kassenartenvergleich deutlich höhere Veränderungsraten bei den Innungskrankenkassen beigetragen, die erheblich von den Veränderungsraten der übrigen Krankenkassenarten abweichen.

Entwicklungen in den einzelnen Leistungsbereichen

In den Monaten Januar bis Juni 2014 sind die Arzneimittelausgaben der Krankenkassen nach drei Jahren mit moderaten Zuwüchsen um 8,9 Prozent gestiegen. Dieser Ausgabenwuchs dürfte zu einem Teil auf das Auslaufen des bis 31. Dezember 2013 befristeten erhöhten Herstellerrabatts für patentgeschützte Arzneimittel von 16 Prozent zurückzuführen sein. Zudem führt die Versorgung mit neuen innovativen Arzneimitteln zu Mehrausgaben in der GKV. Bereits zum Jahresbeginn hat die Bundesregierung wichtige ausgabenbegrenzende Regelungen umgesetzt. Das bestehende Preismoratorium wurde bis Ende 2017 nahtlos verlängert. Mit Wirkung zum 1. April 2014 wurde der Herstellerabschlag von 6 Prozent auf 7 Prozent für alle Arzneimittel angehoben. Ohne diese ausgabenbegrenzenden Regelungen wäre der Anstieg der Arzneimittelausgaben deutlich im zweistelligen Bereich gewesen. Durch Rabattvereinbarungen mit pharmazeutischen Unternehmen verzeichneten die Krankenkassen weitere Entlastungen. Im Vergleich zum 1. Halbjahr 2013 konnten die Einsparungen durch vertraglich vereinbarte Rabatte von rund 1,3 Milliarden Euro um rund 200 Millionen Euro auf rund 1,5 Milliarden Euro erhöht werden. Im Bereich der vertragsärztlichen Vergütung stiegen die Ausgaben je Versicherten um 4,1 Prozent, bei den Ausgaben für zahnärztliche Behandlung

und Zahnersatz um 4,4 bzw. 2,8 Prozent. Da für das 1. Halbjahr in diesen Leistungsbereichen noch kaum Abrechnungsdaten der Kassenärztlichen und Kassenzahnärztlichen Vereinigungen bei den Krankenkassen vorliegen, haben die ausgewiesenen Veränderungsraten jedoch überwiegend Schätzcharakter.

Die Ausgaben für Krankenhausbehandlung stiegen je Versicherten um 4,3 Prozent. Damit hat sich der Zuwachs gegenüber der Veränderungsrate von 5,1 Prozent im 1. Quartal abgeflacht. Der aktuelle Anstieg ist zu einem Teil auf die vom Gesetzgeber im Laufe des vergangenen Jahres eingeführten Finanzhilfen für Krankenhäuser zurückzuführen, die ab August 2013 wirksam wurden. Insgesamt erhielten die Krankenhäuser allein von den gesetzlichen Krankenkassen in den Monaten Januar bis Juni 2014 um rund 1,6 bis 1,7 Milliarden Euro höhere Finanzmittel als im entsprechenden Vorjahreszeitraum.

Beim Krankengeld hat sich nach mehreren Jahren mit hohen oftmals zweistelligen Zuwächsen der Anstieg mit einem Plus von 6,7 Prozent auf hohem Niveau der Vorjahre nur etwas verlangsamt. Als maßgebliche Ursachen für diesen Anstieg beim Krankengeld sind weiterhin eine Zunahme der Krankengeldbezieher in höheren Altersgruppen bei steigendem Renteneintrittsalter sowie der Anstieg von lang andauernden psychischen Erkrankungen zu nennen. Hier sind nicht zuletzt die Unternehmen und die Krankenkassen gemeinsam gefordert, diesem Trend im Rahmen einer verstärkten betrieblichen Gesundheitsförderung entgegen zu wirken. Mit den maßgeblichen Faktoren der Ausgabenentwicklung beim Krankengeld und den Steuerungsmöglichkeiten soll sich auch der Sachverständigenrat zur Begutachtung der Entwicklung im Gesundheitswesen in seinem nächsten Gutachten befassen. Hierzu wird das Expertengremium demnächst vom Bundesministerium für Gesundheit den Auftrag für ein Sondergutachten erhalten.

Hohe Zuwachsraten von 9,5 Prozent wiesen im 1. Halbjahr die Ausgaben für Hilfsmittel aus. Dieser Zuwachs ist maßgeblich auf Verbesserungen im Bereich der Hörgeräteversorgung zurückzuführen, in dem die Krankenkassen die Festbeträge für Hörhilfen bei hochgradig schwerhörigen Personen in Folge eines Urteils des Bundessozialgerichts annähernd verdoppelt haben. Die Ausgaben in dem Leistungssegment der Hörgeräteversorgung sind demzufolge um rund 59 Prozent gestiegen.

Positiv zu bewerten sind die Zuwächse von rund 28 Prozent bei der spezialisierten ambulanten Palliativversorgung und den Zuschüssen der Krankenkassen für ambulante und stationäre Hospize zu bewerten, die insgesamt um rund 7 Prozent gestiegen sind. Dies zeigt, dass sich die Hospiz- und Palliativversorgung in Deutschland stetig verbessert und an Breite und Tiefe gewinnt.

Die Ausgaben der Krankenkassen für Präventionsleistungen nach §§ 20 ff. SGB V haben einen deutlichen Zuwachs von ca. 15,2 Prozent je Versicherten erfahren. Insgesamt wendeten die Krankenkassen für diese Leistungen im 1. Halbjahr rund 146 Millionen Euro auf. Für primäre Prävention der Krankenkassen nach dem Individualansatz wurden 96 Millionen Euro (1,38 Euro je Versicherten und Jahr, plus 10 Prozent), für betriebliche Gesundheitsförderung 33 Millionen Euro (47 Cent je Versicherten, plus 26 Prozent) und für die Prävention in nichtbetrieblichen Lebenswelten 16 Millionen Euro (23 Cent je Versicherten, plus 30 Prozent) ausgegeben. Allerdings bleibt gerade in den betrieblichen und nicht-betrieblichen Lebenswelten, also in Bereichen, in denen wichtige Weichenstellungen für ein gesundheitsbewusstes Leben vorgenommen werden können (z.B. in Kitas und Schulen), das Ausgabevolumen trotz geringfügiger Steigerungen noch weit hinter dem Finanzvolumen zurück, das für eine dringend notwendige Stärkung der Gesundheitsförderung und Prävention erforderlich ist. Hier müssen im Zusammenwirken mit allen Beteiligten die notwendigen Ressourcen zur Verfügung gestellt werden. Dies wird eine der vorrangigen Aufgaben des Präventionsgesetzes sein, zu dem die Bundesregierung noch in diesem Jahr einen Gesetzentwurf vorlegen wird.



Quelle: © vege - fotolia.com

Die Netto-Verwaltungskosten der Krankenkassen, sind im 1. Halbjahr 2014 mit +2,2 Prozent je Versicherten weiterhin moderat gestiegen. Rückläufige Verwaltungskosten bei den Ersatzkassen von minus 1,7 Prozent zeigen, dass Krankenkassen mit bislang deutlich überproportionalen Verwaltungskosten durch Einsparungen versuchen, ihre Wettbewerbsposition zu verbessern.

Weitere Perspektive

Die Zahlen des 1. Halbjahres sprechen dafür, dass auch im Jahr 2014 die Zuweisungen mit einem zugesicherten Volumen von 199,6 Milliarden Euro, die die Krankenkassen aus dem Gesundheitsfonds erhalten, insgesamt ausreichen können, um die voraussichtlichen zuweisungsrelevanten Ausgaben zu decken. Das schließt nicht aus, dass Krankenkassen etwa durch die Gewährung von Prämien oder freiwillige zusätzliche Satzungsleistungen ihre laufenden Ausgaben nicht nur durch die Einnahmen des laufenden Jahres decken,

sondern auf Rücklagen, die in den vergangenen Jahren aufgebaut wurden, zurückgreifen. Das Abschmelzen von Finanzreserven bei den Krankenkassen, die hohe Reserven besitzen, ist politisch gewollt und im Interesse der Versicherten.

Durch das Gesetz zur Weiterentwicklung der Finanzstruktur und der Qualität in der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV-FQWG) starten Krankenkassen und Gesundheitsfonds zum 1. Januar 2015 in eine neue Finanzarchitektur. Die gesetzlichen Rahmenbedingungen stehen seit Mitte dieses Jahres fest. Alle Beteiligten können, sich rechtzeitig auf das neue Finanzierungssystem einstellen. Mit dem Gesetz, werden die Rahmenbedingungen für einen fairen Preis- und Qualitätswettbewerb gestärkt. Es liegt im Interesse der Krankenkassen, sich um eine qualitativ hochwertige Versorgung zu bemühen und die Höhe der Zusatzbeiträge durch eine wirtschaftliche Verwendung der Mittel gering zu halten.

www.bmg.bund.de



Quelle: © Jeanette Dietl - Fotolia.com

Vorwort zur Studie DFSI Qualitätsratings in der GKV

Zum 1.1.2015 wird der allgemeine Beitragssatz zur gesetzlichen Krankenversicherung von 15,5 Prozent auf 14,6 Prozent abgesenkt. Mit der Verabschiedung des Gesetzentwurfes zur Weiterentwicklung der Finanzstruktur und der Qualität in der gesetzlichen Krankenversicherung werden Veränderungen in der Beitragszusammensetzung zwingend notwendig sein.

Kern des neuen Gesetzes ist die Umwandlung des pauschalen Zusatzbeitrages zu Gunsten eines prozentualen Beitrages. Mit dieser Reform kehren die Krankenkassen zurück zu einer Beitragsautonomie, die jeder Kasse einen individuellen Beitragssatz ermöglicht.

Mit Spannung wird deshalb auch der festgelegte durchschnittliche Zusatzbeitrag erwartet, der bis zum 1. November 2014 vom Bundesministerium für Gesundheit bekannt gegeben wird. Durch diesen entscheidet sich nämlich, welche Krankenkassen darüber informieren müssen, welche Wettbewerber einen günstigeren Beitragssatz anbieten. Grundsätzlich wird zudem jede Krankenkasse, die einen individuellen Zusatzbeitrag erhebt, verpflichtet, ihre Mitglieder darüber zu informieren, dass sie ein Sonderkündigungsrecht nutzen können.

Es ist zurzeit davon auszugehen, dass zum 1.1.2015 fast alle GKV Mitglieder ein Sonderkündigungsrecht haben werden, da nur sehr wenige Krankenkassen, auf einen individuellen Zusatzbeitrag verzichten werden können.

Im Rahmen des Sonderkündigungsrechtes kann die Kündigung bis zum Ablauf des Monats erklärt werden, für den die Krankenkasse einen Zusatzbeitrag erstmals erhebt oder ihn erhöht. Die Kündigung wird dann zum Ablauf des übernächsten Kalendermonats wirksam. Bis dahin muss das Mitglied den einkommensabhängigen Zusatzbeitrag weiter bezahlen und kann erst dann in eine andere Krankenkasse wechseln.

Gerade für wechselwillige GKV Mitglieder wird sich die Frage stellen, ob der individuelle Zusatzbeitrag ihrer Krankenkassen **in Relation zur angebotenen Leistung**

steht. Weiterhin besteht für sie, falls sie wechseln sollten, die Unsicherheit, ob eine zukünftige Kasse ihre Leistungswünsche erfüllen kann. Wie ist es um die **finanzielle Stärke** der Wunschkrankenkasse bestellt oder ist hier gar in näherer Zukunft ein noch höherer Zusatzbeitrag zu erwarten?

Neben dem Wunsch nach bestimmten Zusatzleistungen ist auch **der Kundenservice** eine entscheidende Größe für die Wahl einer neuen Krankenkasse. Wie hoch sind die Serviceorientierung der neuen Krankenkasse und die Zufriedenheit der bestehenden Versicherten mit der selbigen?

Eine umfassende Analyse über die allgemeine Leistungsfähigkeit einer Kasse kann deshalb nur aus einer zusammenfassenden Bewertung aller drei Teilbereiche erfolgen. Diese bewertet zum einen das vorhandene Leistungsangebot, wie dieses Leistungs- und Serviceangebot aus Kundensicht wahrgenommen wird, zum anderen, wie solide diese Kasse finanziell ausgestattet ist, um ihr Angebot auch zukünftig aufrecht erhalten zu können oder gegebenenfalls sogar auszubauen zu können, um neue Mitglieder mit geringeren Beitragsätzen zu locken.

Bisher hat sich der Wettbewerb der gesetzlichen Krankenkassen zum größten Teil über die Leistungsunterschiede definiert, doch mit der neuen Beitragsautonomie wird sich dieser Wettbewerb um die Preiskomponente erweitern. Die eindimensionale Leistungsbewertung wird deshalb für wechselwillige Krankenkassenmitglieder nicht mehr als Entscheidungsgrundlage ausreichen. Es wird notwendig sein, auch Unterschiede in der Unternehmensqualität, d.h. bei Leistungen, bei Service und bei Finanzkraft, zu kommunizieren.

Hierzu eignen sich (besonders) die von der DFSI Ratings GmbH entwickelten Scorecards.

DFSI Ratings hat zusammen mit dem Online-Dienst www.gesetzlichekrankenkassen.de, auf Basis eines von Branchenexperten und Vertretern

der Kassen entwickelten Fragebogens und eigenen Umfragen, die umfangreichste Datenbasis zur Leistung, Kundenservice und Finanzkraft der bundesweiten, regionalen und betriebsbezogenen geöffneten Kassen erhoben.

In der aktuellen Studie zur Unternehmensqualität der GKV wurden die drei genannten Teilbereiche (Leistungsangebot, Kundenservice und Finanzkraft) separat analysiert und gleichgewichtet zu einem Qualitätsrating aggregiert.

Neben der Finanzkraft sind vorrangig Leistungsstärke und Kundenservice signifikant bei der Wahl der individuell passenden Kasse. Dabei geht es nicht um die sogenannten „Pflichtleistungen“, vorgegeben vom Gesetzgeber, sondern vielmehr um den zur Verfügung stehenden Spielraum, den Krankenkassen haben, um Leistungen, die über das gesetzliche Mindestmaß hinausgehen, anbieten zu können.

Von rund 99 allgemein geöffneten Kassen haben 29 Kassen aus dem Bereich der Betriebs-, Innungs- und Ersatzkrankenkassen vollständige Angaben in allen drei Teilbereichen gemacht, die zu einem Qualitätsrating aggregiert werden konnten.



Quelle: © flydragon - Fotolia.com

Durch die Änderung von §38 in der Verwaltungsvorschrift über das Rechnungswesen in der Sozialversicherung sind die gesetzlichen Krankenkassen zudem verpflichtet, ab 2014 jährlich die wesentlichen Ergebnisse ihrer Rechnungslegung, in einer für die Versicherten verständlichen Weise, Ende November zu veröffentlichen.

Dies bietet uns die Möglichkeit, auch in Zukunft die Anzahl der Qualitätsratings in der GKV weiter auszubauen, um dem Versicherten einen umfassenden Überblick über den Markt der gesetzlichen Krankenversicherer zu geben.

Ihr Team von DFSI Ratings

Impressum

Herausgeber

Athribis GmbH
Beethovenplatz 2
80336 München
Tel: +49 (0)8022 – 85 83 010
www.wmd-brokerchannel.de

Handelsregister: HRB 204581
Amtsgericht München
Sitz der Gesellschaft: München
Ust.-IdNr. DE 288729018

Geschäftsführung:

Dr. Thomas Riegler

Chefredaktion:

Friedrich A. Wanschka
Tel: +49 (0)8022 – 85 83 010
info@wmd-brokerchannel.de
www.wmd-brokerchannel.de

Verlag:

RedaktionMedien Verlag
Astrid Klee
Schwaighofstraße 17A
83684 Tegernsee
Tel: +49 (0) 8022 – 85 83 010
klee@redaktionmedien-verlag.de
www.redaktionmedien-verlag.de

Steuernummer: 139 / 236 / 60261
USt.-IdNr.: DE 292943593

Technische Umsetzung / Produktion:

RedaktionMedien Verlag
Astrid Klee
Schwaighofstraße 17A
83684 Tegernsee
Tel: +49 (0) 8022 – 85 83 010
klee@redaktionmedien-verlag.de
www.redaktionmedien-verlag.de

Bildquelle Titelblatt: © Africa Studio - Fotolia.com

Der Verleger übernimmt keine Haftung für unverlangt eingereichte Manuskripte und Fotos. Mit der Annahme zur Veröffentlichung überträgt der Autor dem Verleger das ausschließliche Verlagsrecht für die Zeit bis zum Ablauf des Urheberrechts. Dieses Recht bezieht sich insbesondere auch auf das Recht, das Werk zu gewerblichen Zwecken per Kopie zu vervielfältigen und/oder in elektronische oder andere Datenbanken aufzunehmen. Alle veröffentlichten Beiträge sind urheberrechtlich geschützt. Ohne schriftliche Genehmigung des Verlegers ist eine Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes unzulässig. Aufsätze und Berichte geben die Meinung des Verfassers wieder. Für den Inhalt ist der Verlag nicht verantwortlich.

Studie: alle Einzelergebnisse der Kassen

Ergebnisübersicht Qualitätsrating

Krankenkasse	Unternehmensqualität		Leistung		Kundenservice		Finanzkraft	
	DFSI Rating	DFSI Note	DFSI Rating	DFSI Note	DFSI Rating	DFSI Note	DFSI Rating	DFSI Note
1. TK - Techniker Krankenkasse	AAA	Sehr Gut (1,0)	AA+	Sehr Gut (1,3)	AAA	Sehr Gut (0,9)	AAA	Sehr Gut (0,7)
2. SBK	AA+	Sehr Gut (1,2)	AA	Gut (2,0)	AAA	Sehr Gut (0,9)	AAA	Sehr Gut (0,9)
3. HEK - Hanseatische Krankenkasse	AA+	Sehr Gut (1,4)	AA	Gut (1,6)	AA+	Sehr Gut (1,2)	AA+	Sehr Gut (1,4)
4. BARMER GEK	AA	Gut (1,6)	AA	Gut (1,9)	AAA	Sehr Gut (0,9)	AA	Gut (1,9)
5. IKK Brandenburg und Berlin	AA	Gut (1,6)	AA	Gut (2,0)	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA+	Sehr Gut (1,4)
6. mhplus Betriebskrankenkasse	AA	Gut (1,6)	A+	Gut (2,1)	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA+	Sehr Gut (1,4)
7. AOK NORDWEST	AA	Gut (1,6)	A+	Gut (2,3)	AAA	Sehr Gut (0,8)	AA	Gut (1,7)
8. AOK Baden-Württemberg	AA	Gut (1,6)	A+	Gut (2,3)	AA+	Sehr Gut (1,1)	AA+	Sehr Gut (1,5)
9. AOK PLUS	AA	Gut (1,6)	A	Befriedigend (2,6)	AAA	Sehr Gut (0,9)	AA+	Sehr Gut (1,3)
10. hkk	AA	Gut (1,6)	A	Befriedigend (2,8)	AA+	Sehr Gut (1,5)	AAA	Sehr Gut (0,6)
11. DAK-Gesundheit	AA	Gut (1,6)	AA+	Sehr Gut (1,5)	AAA	Sehr Gut (0,9)	A+	Gut (2,5)
12. IKK classic	AA	Gut (1,7)	A	Befriedigend (3,0)	AA+	Sehr Gut (1,1)	AAA	Sehr Gut (0,9)
13. IKK Südwest	AA	Gut (1,7)	A+	Gut (2,1)	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA	Gut (1,7)
14. Die Schwenninger Krankenkasse	AA	Gut (1,7)	A+	Gut (2,4)	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA	Gut (1,6)
15. BKK VBU	AA	Gut (1,8)	A+	Gut (2,3)	AA	Gut (1,6)	AA+	Sehr Gut (1,4)
16. Audi BKK	AA	Gut (1,8)	BBB+	Befriedigend (3,1)	AA	Gut (1,6)	AAA	Sehr Gut (0,6)
17. Knappschaft	AA	Gut (1,8)	A	Befriedigend (2,6)	AA+	Sehr Gut (1,4)	AA+	Sehr Gut (1,3)
18. BKK Scheufelen	AA	Gut (1,8)	A	Befriedigend (3,0)	AA+	Sehr Gut (1,4)	AA+	Sehr Gut (1,1)
19. KKH Kaufmännische Krankenkasse	AA	Gut (1,9)	A+	Gut (2,3)	AA+	Sehr Gut (1,1)	A+	Gut (2,1)
20. BKK Faber-Castell & Partner	AA	Gut (1,9)	BBB+	Befriedigend (3,1)	AA	Gut (1,7)	AAA	Sehr Gut (0,8)
21. AOK - Die Gesundheitskasse für Niedersachsen	AA	Gut (1,9)	BBB+	Befriedigend (3,1)	AAA	Sehr Gut (1,0)	AA	Gut (1,6)
22. IKK gesund plus	AA	Gut (1,9)	BBB	Ausreichend (3,7)	AA+	Sehr Gut (1,4)	AAA	Sehr Gut (0,6)
23. BKK RWE	AA	Gut (1,9)	BBB+	Befriedigend (3,1)	AA+	Sehr Gut (1,5)	AA+	Sehr Gut (1,2)
24. BKK Wirtschaft & Finanzen	AA	Gut (1,9)	A+	Gut (2,4)	AA	Gut (1,6)	AA	Gut (1,8)
25. R+V Betriebskrankenkasse	AA	Gut (2,0)	A+	Gut (2,3)	A+	Gut (2,1)	AA	Gut (1,6)
26. BIG direkt gesund	AA	Gut (2,0)	A	Befriedigend (2,8)	A+	Gut (2,1)	AA+	Sehr Gut (1,1)
27. Heimat Krankenkasse	AA	Gut (2,0)	A	Befriedigend (2,8)	AA	Gut (1,6)	AA	Gut (1,7)
28. BKK vor Ort	A+	Gut (2,1)	A	Befriedigend (2,8)	AA+	Sehr Gut (1,2)	A+	Gut (2,3)
29. BKK Herkules	A+	Gut (2,2)	BBB+	Befriedigend (3,1)	A+	Gut (2,5)	AAA	Sehr Gut (1,0)
30. pronova BKK	A+	Gut (2,3)	A	Befriedigend (3,0)	AA+	Sehr Gut (1,4)	A+	Gut (2,3)

Die wichtigsten Kriterien zur Leistungsstärke

- Bonus-Programme
- Zusatzleistungen
- Wahltarife
- Zusatzversicherungen
- Naturheilverfahren
- Integrierte Versorgung
- Gesundheitsförderung
- Zahnvorsorge

Die wichtigsten Kriterien zum Kundenservice

- Kundenperformance
- Geschäftsstellennetz
- Serviceangebot

Die wichtigsten Kriterien zur Finanzkraft

- Liquidität
- Vermögen
- Deckungsbeitrag Verwaltungskosten & Verwaltungskosten je Versicherten
- GuV (Überschuss)
- Mitgliederentwicklung
- Transparenz

Mehr Informationen zu den Teilbereichsergebnissen Leistung, Kundenservice und Finanzkraft sowie zur Rating-Methodik und den Scorecards finden Sie unter www.dfsi-ratings.de

Telefon: +49 (0)221 6777 4569-0



TK - TECHNIKER KRANKENKASSE

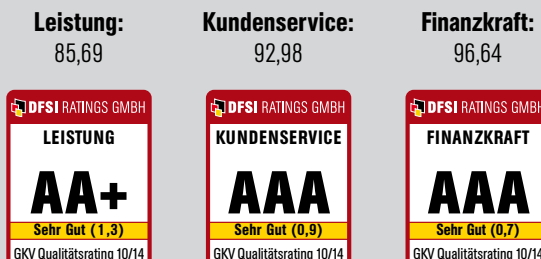
Techniker Krankenkasse

Anschrift: Bramfelder Str. 140
PLZ/Stadt: 22305 Hamburg
Tel. 0800 - 2 85 85 85
Email: service@tk.de
Homepage: www.tk.de

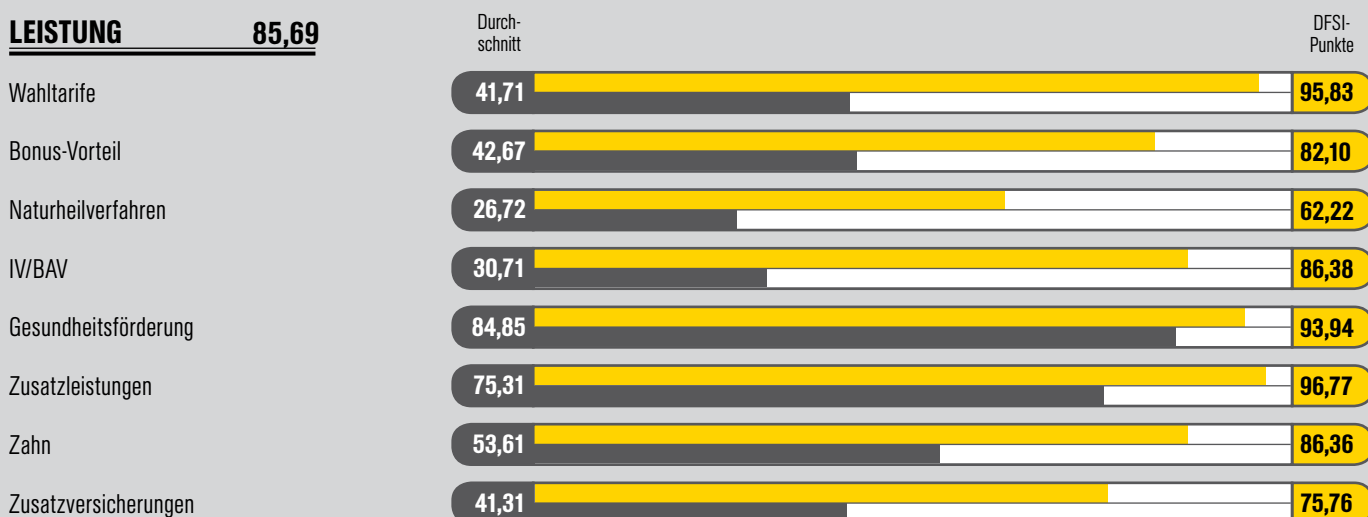
Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 246
Anzahl Mitglieder: 6.319.407
Anzahl Versicherte: 8.680.108



DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 91,77



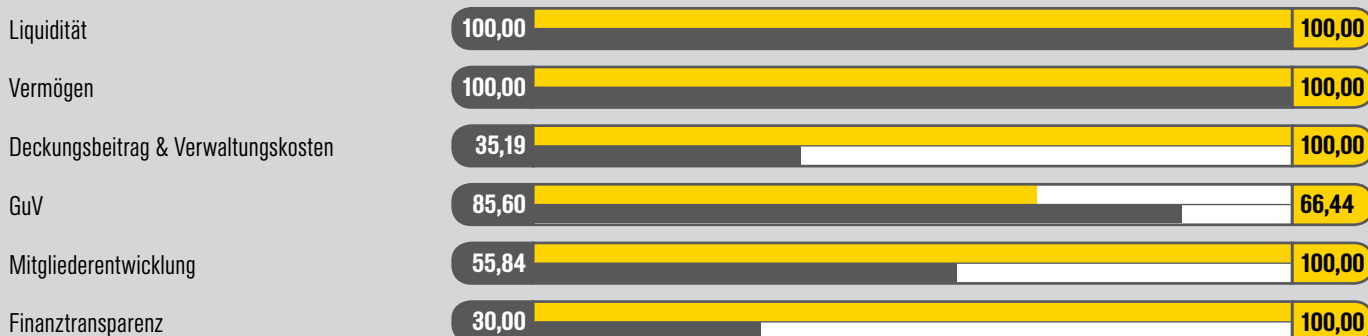
LEISTUNG 85,69



KUNDENSERVICE 92,98



FINANZKRAFT 96,64



Techniker Krankenkasse stellt sich vor

Beitrag von Michael Hahn,
Leiter des Vertriebspartnermanagements
der Techniker Krankenkasse



Die Techniker Krankenkasse (TK) ist Deutschlands größte Krankenkasse mit über 9 Millionen Versicherten und mehr als 13.000 Mitarbeitern. Sie ist bereits zum achten Mal in Folge von Focus-Money als Deutschlands beste Krankenkasse ausgezeichnet. Durch die hervorragende Finanzstärke der TK überzeugt sie mit vielen innovativen Leistungen – Leistungen, die über den gesetzlich vorgeschriebenen Rahmen deutlich hinausgehen.

Seit mehr als vier Jahren ist die Techniker Krankenkasse nun auch ein kompetenter und professioneller Dienstleister für kleine und große Finanzdienstleister und Makler im Bereich des Vertriebspartnermanagements. Zielgerichtet und kundenorientiert verfolgt die Techniker Krankenkasse dabei ihre Ziele: bestmögliche Betreuung auf der einen und stete Erweiterung des Kundenkreises auf der anderen Seite. Dieses bestätigt nun auch ganz aktuell die Auszeichnung „Bester GKV-Maklerservice“. Diese Auszeichnung wurde der Körperschaft des öffentlichen Rechts im Oktober 2014 bereits das dritten Mal in Folge durch das Deutsche Finanz-Service Institut (DFSi) gemeinsam mit dem unabhängigen GKV-Maklerportal makleraktiv.de und dem WMD Brokerchannel überreicht. Lesen Sie hier, warum es sich für Makler lohnt, gesetzliche Krankenkassen zu vermitteln.

1. GKV als Türöffner

Das Thema gesetzliche Krankenversicherung ist ein idealer Türöffner bei Ihren Kunden. Schließlich sind über 70 Millionen Bundesbürger bei einer GKV versichert. Die meisten Versicherten sind sich über die zahlreichen Leistungsunterschiede zwischen den Kassen nicht bewusst. Viele denken, alle Kassen seien gleich. Doch da dem nicht so ist, bietet sich durch eine gezielte Ansprache der wichtigen Unterschiede im Erstgespräch eine gute Chance, den Kunden schnell für die Thematik zu sensibilisieren.

2. Abrundung des Produktportfolios

Über den Vertrieb der gesetzlichen Krankenversicherung haben Sie die Möglichkeit, ihr Produktangebot zu vervollständigen und sich Ihren Kunden als Berater in allen Versicherungsfragen zu präsentieren. Denn nicht jeder Kunde kann oder will sich privat versichern.

Für Kunden, die bereits GKV-versichert sind, haben Sie dann vielfältige Möglichkeiten, mehr Leistungen zum gleichen Preis anzubieten. Sie treten also nicht als Verkäufer eines neuen Produkts, sondern vielmehr als Berater und Dienstleister in Erscheinung.

Sie können leicht eine Vielzahl an Beratungsgesprächen und Abschlüssen generieren, wenn Sie Ihre Kunden mit einem Mailing darauf aufmerksam machen, wie einfach ein kostenloser Wechsel zur besten Krankenkasse ist.

3. GKV-Vertrieb als Informationsquelle

In einem Gespräch zum Thema gesetzliche Krankenversicherung und Gesundheit können Sie wertvolle Erkenntnisse über die Versicherbarkeit eventueller Risiken des Kunden gewinnen. Treten hier bereits schwerwiegende Vorerkrankungen zu Tage, muss zum Beispiel nicht mehr ausführlich über eine Berufsunfähigkeitsversicherung beraten werden.

4. GKV-Vertrieb ist einfach

Innerhalb der GKV ist ein Kassenwechsel ganz einfach. Jede Versicherung muss ohne Wenn und Aber jeden Kunden aufnehmen, der grundsätzlich zum Kreis der Versicherungsberechtigten gehört, denn in der GKV besteht Kontrahierungszwang. Eine Gesundheitsprüfung wie in der privaten Krankenversicherung gibt es nicht.

5. Über GKV-Vertrieb Zusatzversicherungen anbieten

Die GKV leistet viel, hat aber durch die gesetzlichen Bestimmungen auch Grenzen. Dort wo die Leistungsfähigkeit der GKV aufhört, bietet sich für Sie als Makler/ Finanzdienstleister ein optimaler Ansatz für den Verkauf von Krankenzusatzversicherungen. Hiermit können Sie Ihre Kunden rundum absichern.

Techniker Krankenkasse erneut DFSI-Testsieger: Wie können Vertriebspartner davon profitieren?

Hallo und herzlich willkommen zu einer neuen Ausgabe von „Krankenkassen und Vertrieb“

Interview zwischen **Thomas Adolph**
Geschäftsführer der Kassensuche GmbH und
Michael Hahn,
Leiter des Vertriebspartnermanagements
der Techniker Krankenkasse



Unser Thema sind ja ausschließlich die gesetzlichen Krankenkassen Deutschlands – und das aus guten Grund: Rund 90 Prozent aller Bundesbürger – also fast 70 Millionen Personen – sind in einer der aktuell 131 Gesetzlichen Krankenkassen versichert. 70 Millionen Menschen, die durch die Wahl der richtigen Krankenkasse eine bessere Versorgung und umfangreiche Mehrleistungen erhalten können. Also ein riesiges Betätigungspotential für verantwortungsbewusste Berater im Außendienst!

Und dass die Unterschiede zwischen den Krankenkassen wirklich groß sind, darüber haben wir ja in früheren Ausgaben unserer Reihe „Krankenkassen und Vertrieb“ bereits intensiv berichtet. Mit dem Jahr 2015 ändert sich einiges, da die Krankenkassen ab dann ihren Beitragssatz wieder weitgehend selbst bestimmen können. Der für alle Kassen gleiche Einheitsbeitragssatz gehört damit der Vergangenheit an. Ob und wie genau sich Beiträge und Mehrleistungen der einzelnen Krankenkassen entwickeln werden, das müssen die nächsten Monate zeigen. Genau deshalb ist es aber gerade für den Vertrieb wichtig, schon im Vorfeld zu erfahren, wie sich die Krankenkassen hier positionieren werden und welche Unterstützungen sie den Beratern für ihre Kundenkontakte anbieten.

Trotz der aktuell über 250 regionalen Geschäftsstellen in ganz Deutschland setzt die Techniker Krankenkassen stark auf die Gewinnung neuer Mitglieder durch qualitativ hochwertig arbeitende Vertriebspartner vor Ort.

Für diese Vertriebspartnerunterstützung gab es bereits mehrfach Auszeichnungen, so auch unlängst wieder zum „besten GKV-Maklerservice“ – übrigens bereits zum dritten Mal in Folge.

Doch gleichzeitig wird das Angebot der TK anscheinend so gut angenommen, dass es zum Kummer einiger Makler und Mehrfachagenten Verzögerungen in der Bearbeitung gab.

Ich freue mich daher, mit Michael Hahn und Thomas Behling über dieses und weitere Themen sprechen zu können.

Ich begrüße die beiden Herren von der Techniker Krankenkasse. Herzlich willkommen!

Herr Hahn, Sie sind als Leiter des Vertriebspartnermanagements der Techniker Krankenkasse vielen unserer Zuschauer ja schon aus den Vorjahren bekannt.

Jetzt zum dritten Mal in Folge die Auszeichnung als bester GKV-Maklerservice – herzlichen Glückwunsch! Wie fühlen Sie sich damit?

Michael Hahn: Eine tolle Auszeichnung, die uns sehr stolz macht, weil es eine direkte Rückmeldung unserer Vertriebspartner ist. Gleichzeitig ist es aber auch ein Ansporn, jeden Tag daran zu arbeiten, noch besser zu werden. Aktuell wechseln rund 2.000 neue Kunden pro Tag zur TK. Und dafür gibt es gute Gründe. Die TK versteht sich als modernes Dienstleistungsunternehmen. Unser Vorstandsvorsitzender Herr Dr. Baas und unser Vertriebsvorstand Herr Storsberg sind Inno-



Das vollständige Video-Interview sehen Sie unter:
www.wmd-brokerchannel.de

Für das Video bitte auf das Bild klicken.

vationstreiber in der GKV und führen die TK als modernes Dienstleistungsunternehmen zum Wohle unserer Kunden. Hierbei legen Sie besonderen Wert auf maximale Kundenorientierung bei absoluter finanzieller Solidität.

So konnte die TK im Jahr 2014 die Mitglieder der TK mit einer Dividende in einem Gesamtvolumen von rund 1 Milliarde Euro am Unternehmenserfolg beteiligen. Das ist in dieser Form einzigartig am Markt.

Ich hatte letztes Jahr den Eindruck, dass Sie von Vertriebspartnern regelrecht „überrannt“ wurden. Herr Behling, Sie sind Leiter des Vertriebspartner-Service-Teams – also des Innendienst-Teams, das sich um die gesamte Abwicklung kümmert. Ist denn mein Eindruck hier richtig?

Thomas Behling: Ja, das ist richtig. Innerhalb eines Jahres ist die Zahl an Vertriebspartnern um mehr als 50 Prozent gestiegen. Folglich ist das Vertriebspartnermanagement zwischenzeitlich mit Kooperationsanfragen „überrannt“ worden, und somit kam es zu Engpässen. Wir haben darauf reagiert und innerhalb des letzten Jahres die Mitarbeiteranzahl im Service-Team mehr als verdoppelt sowie die internen Vorgänge optimiert. Aktuell haben wir hier 25 Mitarbeiter, davon sind erstmalig in diesem Jahr zwei Auszubildende mit dabei.

Und damit können Sie die Servicequalität jetzt konstant sicherstellen?

Thomas Behling: Auf jeden Fall! Wir sind für ein weiteres Wachstum gerüstet und sehen deutlich, dass der Markt auf eine professionelle Maklerbetreuung gewartet hat und dafür bereit ist.

Was genau verstehen Sie denn unter „professioneller Maklerbetreuung“?

Thomas Behling: Der Vertriebspartner-Service übernimmt als zentraler Dienstleister für alle Fragen als grundsätzlicher Ansprechpartner und „Kümmerer“ die Beratung von Vertriebspartnern sowohl telefonisch als auch per E-Mail. Darüber hinaus werden hier die Prüfung und Bearbeitung von Vertriebspartner-Neuaufnahmen sowie die Prüfung und Auszahlung von Aufwandsentschädigungen vorgenommen. Die vielen eingehenden Kooperationsvereinbarungen werden geprüft und abschließend bearbeitet. Die Mitarbeiter stellen hier eine optimale Kommunikation sicher – nicht nur mit den Vertriebspartnern und Fachberatern, sondern auch mit den verschiedenen Bereichen der TK.

Und mit welchen Fragen wenden sich die Vertriebspartner hauptsächlich an Ihre Service-Mitarbeiter?

Thomas Behling: Häufig werden Fragen zum Beispiel zur Versicherbarkeit eines Kunden oder aber auch zu den Leistungen und zum Bonusprogramm der TK gestellt.

Oftmals möchten die Vertriebspartner auch Auskunft über den Bearbeitungsstand eines ihrer eingereichten Neukundengeschäfte erhalten. Natürlich hilft unser Service-Team hier gerne weiter und sensibilisiert die Vertriebspartner in diesem Atemzug auch gleich dahingehend, dass sie den Status der eingereichten Neuaufnahmen ganz bequem im Vertriebspartner-Portal nachverfolgen können.

Ohne Frage eine ganze Menge an Service. Aber ganz offen Herr Hahn: Reicht das schon, um zum dritten Mal zum besten GKV-Maklerservice gewählt werden?

Michael Hahn: Ich bin davon überzeugt, dass es am Gesamtpaket liegt. Und das sind die drei Säulen

des Vertriebspartnermanagements. Eine Säule ist das von Herrn Behling vorgestellte und verantwortete Serviceteam, das wirklich tolle Arbeit leistet.

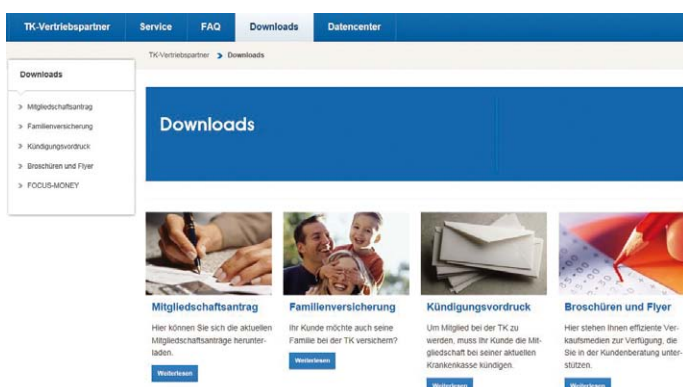
Zum anderen haben wir für unsere Vertriebspartner eine hochwertige persönliche Betreuung vor Ort, die durch unsere mehr als 30 Fachberater deutschlandweit sichergestellt wird.

Die Vertriebspartner werden hier von unseren Fachberatern nachhaltig und flächendeckend begleitet, optimal unterstützt und professionell geschult.

Die dritte Säule als Ergänzung ist das Online-Vertriebsportal.

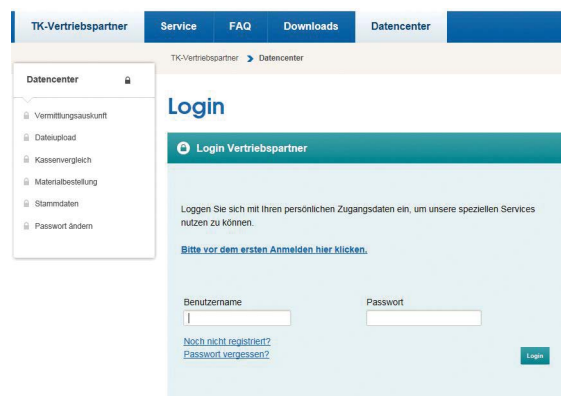
Online-Portale sind in der privaten Assekuranz ja bereits weit verbreitet und praktisch unverzichtbar – bei den gesetzlichen Krankenkassen sind sie oft noch die Ausnahme. Was genau findet denn der Vertriebspartner in Ihrem Portal?

Thomas Behling: Bereits im frei zugänglichen Bereich kann der Vertriebspartner allerhand Arbeitsmittel herunterladen, wie zum Beispiel beschreibbare Mitgliedschaftsanträge, Kündigungsvordrucke oder Broschüren und Flyer und hat somit immer Zugriff auf die aktuellsten Versionen. Dazu kommt der Zugriff auf eine Info-Datenbank und kann so zu den Themen Neuaufnahme, Kündigung, Abrechnung, Beitragsübersicht und Sonstiges schon häufig gestellte Fragen die Antworten direkt einsehen.



Im passwortgeschützten Bereich, dem Datencenter, hat der Vertriebspartner dann Zugriff auf die Vermittlungsauskunft, kann somit den Status seiner eingereichten Neuaufnahmen und deren Vollständigkeit sogar in Echtzeit nachverfolgen. Aus Datenschutzgründen sind die Personendaten natürlich verschlüsselt.

Er hat außerdem die Möglichkeit, direkt Dateien hochzuladen. Sollte zum Beispiel die Kündigungsbestätigung der Vorkasse noch fehlen, kann diese bequem hochgeladen werden, und der Vertriebspartner spart sich Zeit und den Postweg. Ebenso ist dies mit anderen Dokumenten möglich.



Da sind wirklich eine Menge Möglichkeiten! Gibt es denn auch spezielle Services als – sagen wir – Argumentationsunterstützung beim Kunden?

Thomas Behling: Auf jeden Fall! Der Vertriebspartner hat hier die Möglichkeit auf einen GKV-Leistungsvergleich zuzugreifen und viele andere Kassen direkt mit der TK zu vergleichen.

Das ist ein Wort! Herr Hahn, Herr Behling, Ihnen beiden ganz herzlichen Dank, dass Sie gekommen sind und den Vertriebspartner-Service der Techniker Krankenkasse etwas genauer vorgestellt haben. Viel Erfolg für Ihre weitere Arbeit – und Ihnen vielen Dank fürs Zusehen!



Thomas Behling

Teamleiter
des Vertriebspartner-Service-Teams



Michael Hahn

Leiter des Vertriebspartnermanagements der
Techniker Krankenkasse

Das TK-Vertriebspartner-Portal unter www.vertriebspartner.tk.de

Ihr Vertriebspartner-Kontakt zur Techniker Krankenkasse:

TK-Vertriebspartner-Service

Tel.: 0800 - 285 85 88 08

Fax: 0800 - 285 85 89-692 37

E-Mail: vertriebspartner@tk.de

www.vertriebspartner.tk.de



TK
**Techniker
Krankenkasse**
Gesund in die Zukunft.



DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 86,19

Leistung:
71,98

Kundenservice:
93,46

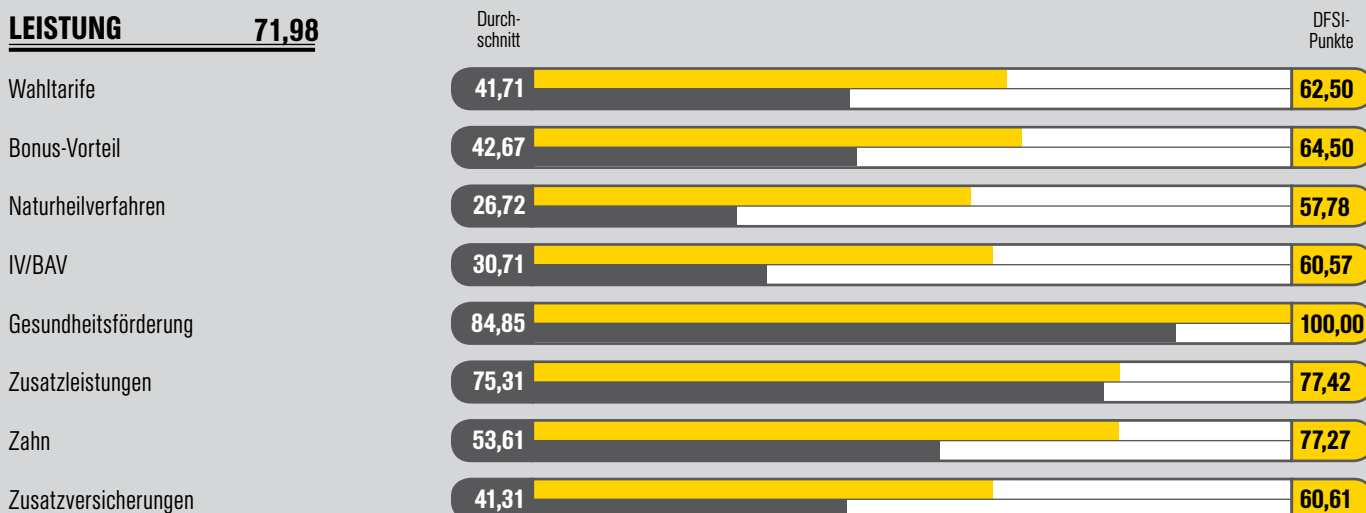
Finanzkraft:
93,13



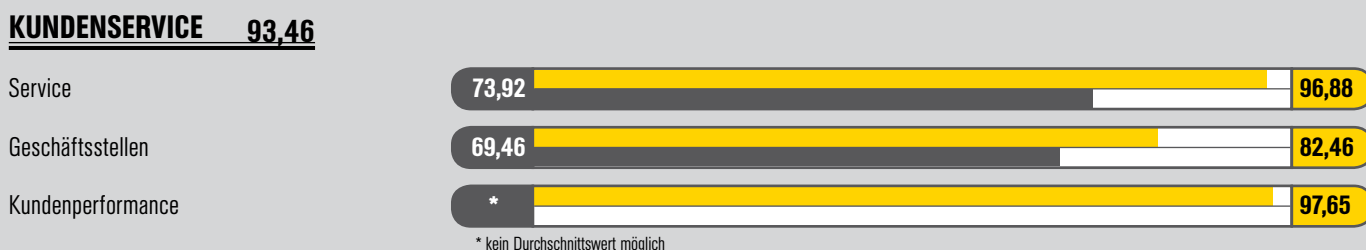
Anschrift: Heimeranstraße 31
PLZ/Stadt: 80339 München
Tel. 0800-07257257007
Email: info@sbk.org
Homepage: www.sbk.org

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 101
Anzahl Mitglieder: 748.708
Anzahl Versicherte: 1.024.584

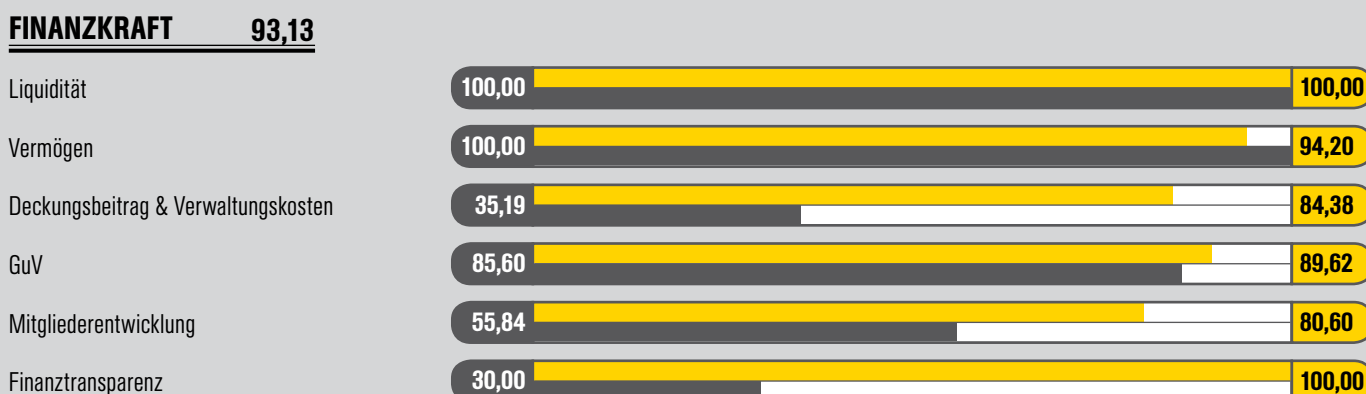
LEISTUNG 71,98



KUNDENSERVICE 93,46



FINANZKRAFT 93,13





HEK - HANSEATISCHE KRANKENKASSE

HANSEATISCHE KRANKENKASSE

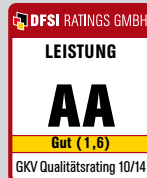


DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 83,36

Leistung:
79,07

Kundenservice:
87,58

Finanzkraft:
83,42



Anschrift: Wandsbeker Zollstr. 82-90

PLZ/Stadt: 22041 Hamburg

Tel. 0800 0 213213

Email: kontakt@hek.de

Homepage: www.hek.de

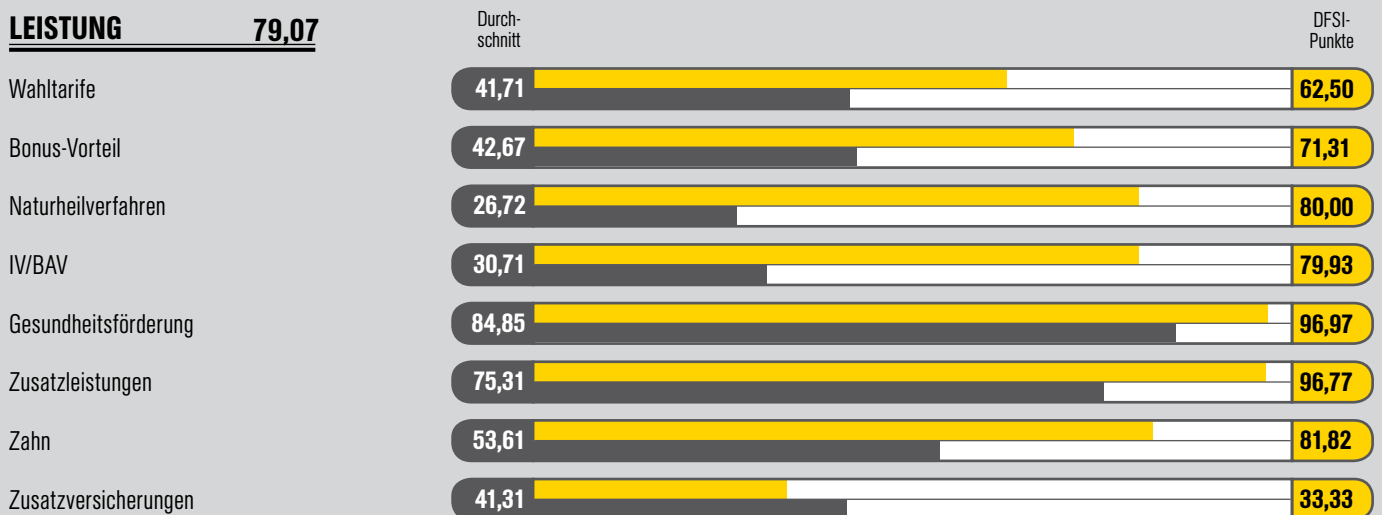
Geöffnet: bundesweit

Anzahl Geschäftsstellen: 23

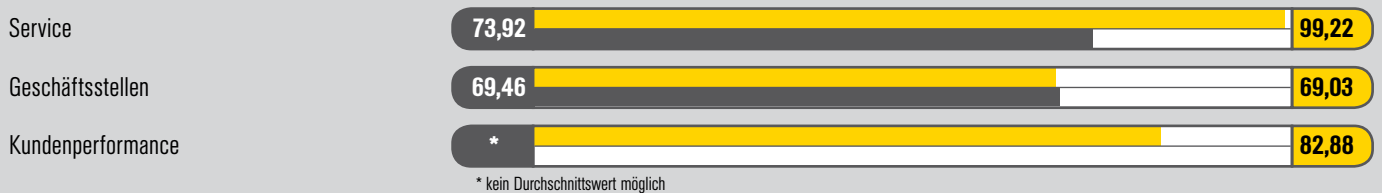
Anzahl Mitglieder: 324.440

Anzahl Versicherte: 435.008

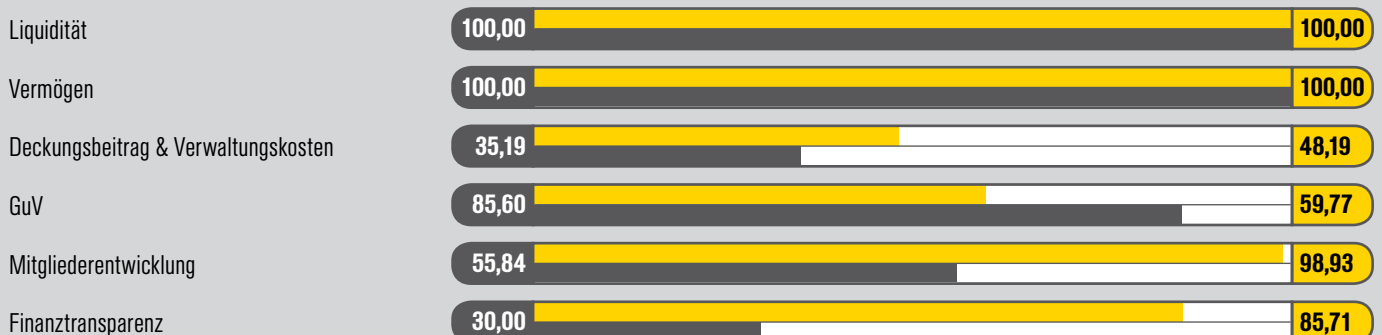
LEISTUNG 79,07



KUNDENSERVICE 87,58



FINANZKRAFT 83,42



BARMER GEK

BARMER
GEK die gesund
experten

Anschrift: Axel-Springer-Straße 44
PLZ/Stadt: 10969 Berlin
Tel. 0800 4540150
Email: info@barmer-gek.de
Homepage: www.barmer-gek.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 800
Anzahl Mitglieder: 6.733.481
Anzahl Versicherte: 8.638.614



DFSI-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: 79,99

Leistung: 73,28	Kundenservice: 93,92	Finanzkraft: 72,78
DFSI RATINGS GMBH LEISTUNG AA Gut (1,9) GKV Qualitätsrating 10/14	DFSI RATINGS GMBH KUNDENSERVICE AAA Sehr Gut (0,9) GKV Qualitätsrating 10/14	DFSI RATINGS GMBH FINANZKRAFT AA Gut (1,9) GKV Qualitätsrating 10/14

LEISTUNG 73,28

	Durchschnitt	DFSI-Punkte
Wahltarife	41,71	75,00
Bonus-Vorteil	42,67	83,40
Naturheilverfahren	26,72	48,89
IV/BAV	30,71	68,10
Gesundheitsförderung	84,85	87,88
Zusatzleistungen	75,31	74,19
Zahn	53,61	77,27
Zusatzversicherungen	41,31	57,58

KUNDENSERVICE 93,92

Service	73,92	96,24
Geschäftsstellen	69,46	94,13
Kundenperformance	*	89,06

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 72,78

Liquidität	100,00	100,00
Vermögen	100,00	72,71
Deckungsbeitrag & Verwaltungskosten	35,19	25,60
GuV	85,60	77,66
Mitgliederentwicklung	55,84	61,59
Finanztransparenz	30,00	100,00

■ Durchschnitt ■ DFSI-Punkte

IKK BRANDENBURG UND BERLIN



Brandenburg
und Berlin

Anschrift: Ziolkowskistraße 6
PLZ/Stadt: 14480 Potsdam
Tel. 0800-8833244
Email: service@ikkbb.de
Homepage: www.ikkbb.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 23
Anzahl Mitglieder: 169.948
Anzahl Versicherte: 209.975

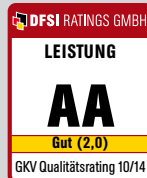


DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 79,76

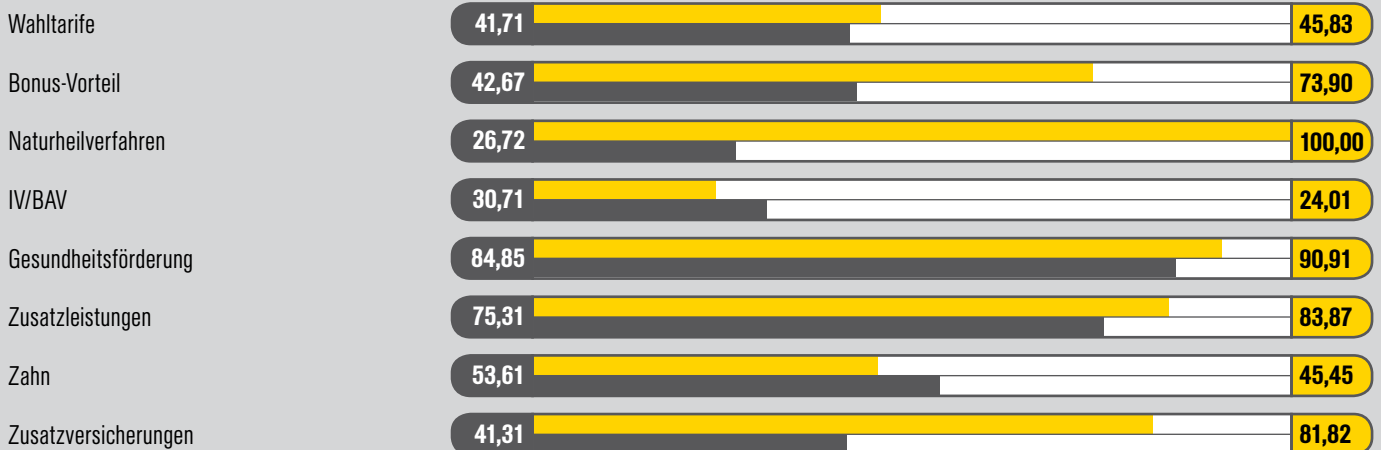
Leistung:
71,29

Kundenservice:
84,73

Finanzkraft:
83,25



LEISTUNG 71,29

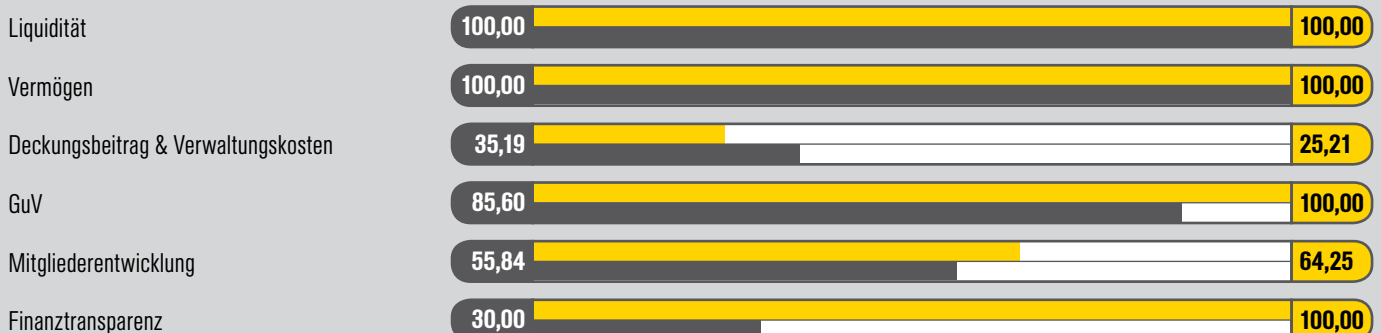


KUNDENSERVICE 84,73



* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 83,25



■ Durchschnitt ■ DFSI-Punkte

MHPLUS BETRIEBSKRANKENKASSE

mhplus
Krankenkasse.



DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 79,55

Leistung:
69,66

Kundenservice:
85,89

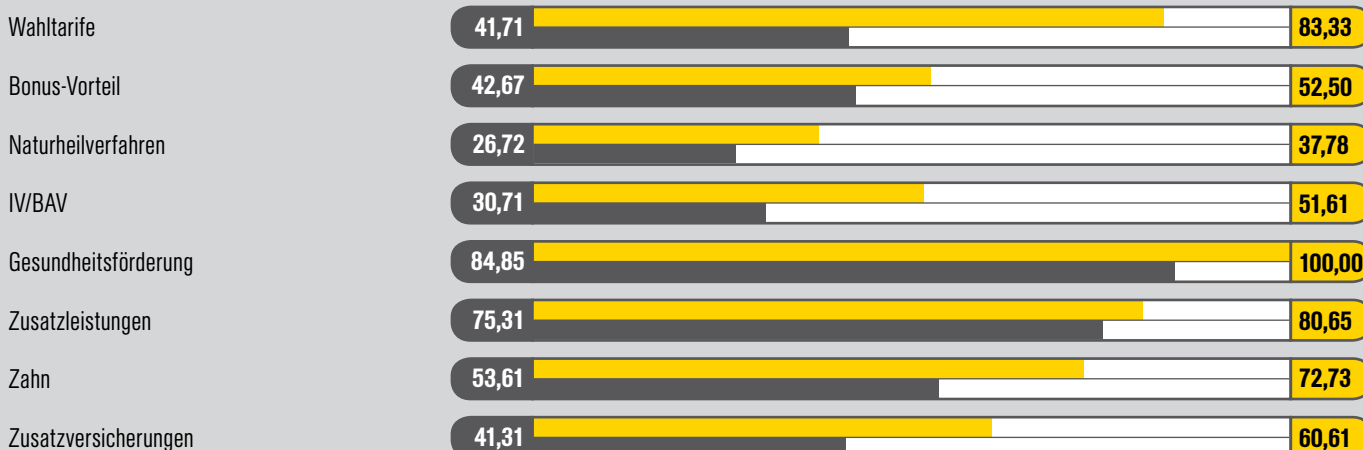
Finanzkraft:
83,09



Anschrift: Franckstr. 8
PLZ/Stadt: 71636 Ludwigsburg
Tel. 07141 9790-0
Email: info@mhplus.de
Homepage: www.mhplus.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 30
Anzahl Mitglieder: 385.230
Anzahl Versicherte: 549.286

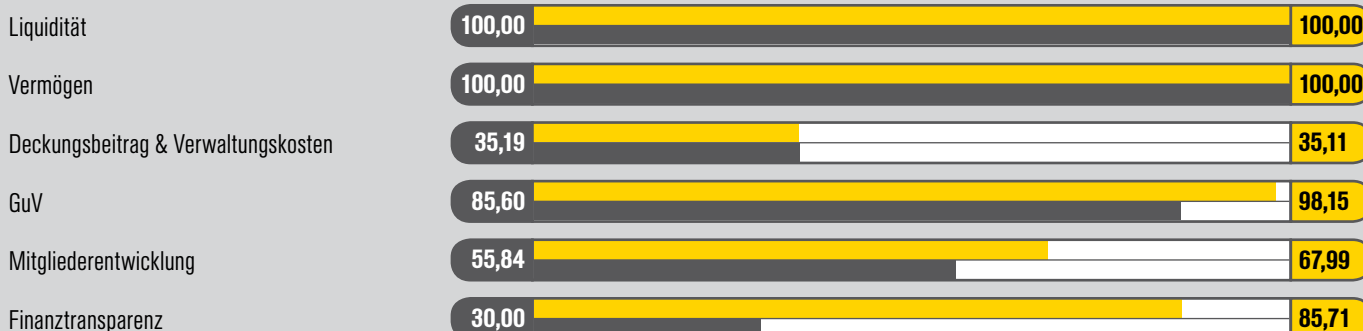
LEISTUNG **69,66**



KUNDENSERVICE **85,89**



FINANZKRAFT **83,09**



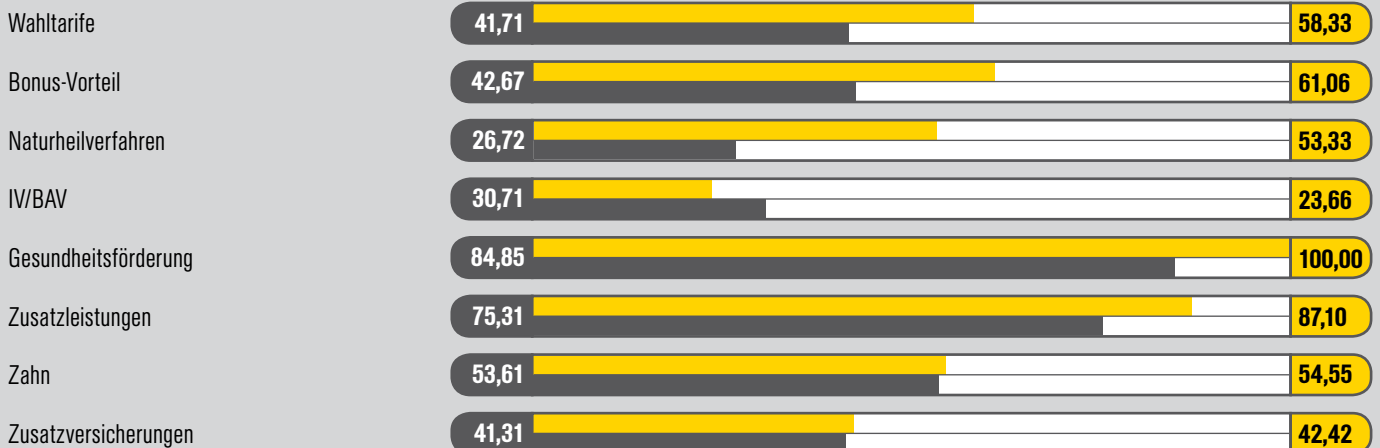
AOK NORDWEST
DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 79,13
Leistung:
 65,46

Kundenservice:
 94,05

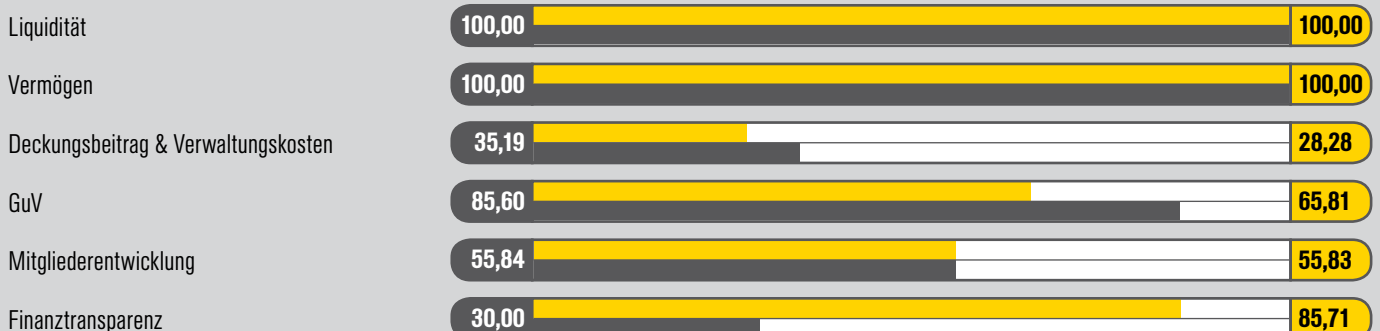
Finanzkraft:
 77,89


Anschrift: Kopenhagener Str. 1
PLZ/Stadt: 44269 Dortmund
Tel. 0800 265 5000
Email: kontakt@nw.aok.de
Homepage: www.aok.de/nw

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 210
Anzahl Mitglieder: 1.940.570
Anzahl Versicherte: 2.715.243

LEISTUNG 65,46

KUNDENSERVICE 94,05


* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 77,89


AOK BADEN-WÜRTTEMBERG



DFSI-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: 78,96

Leistung:
64,96

Kundenservice:
89,95

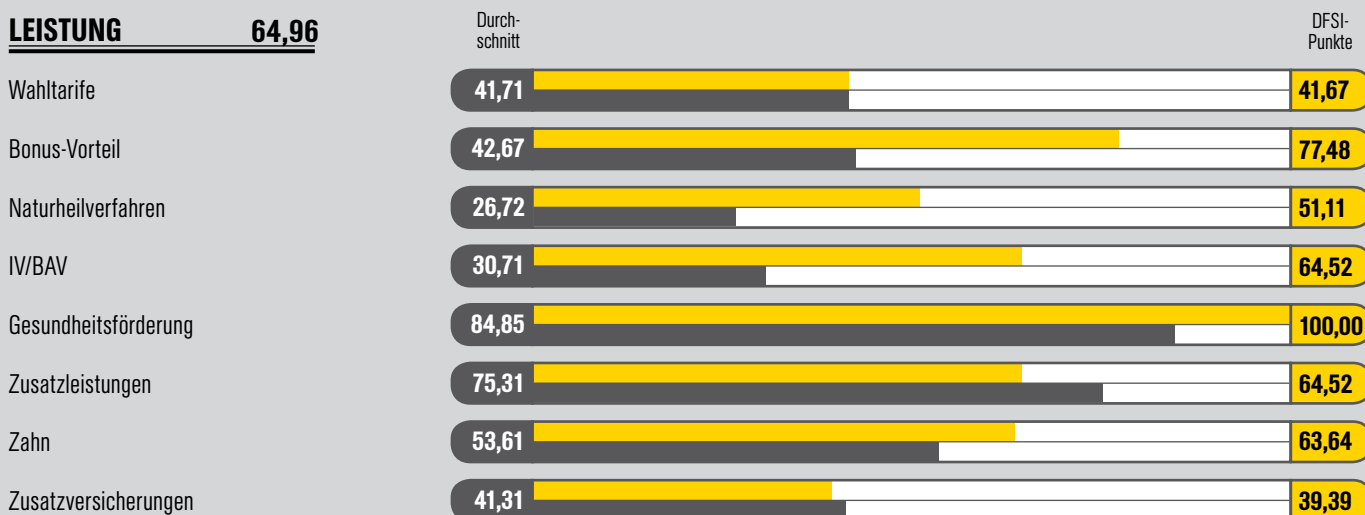
Finanzkraft:
81,98



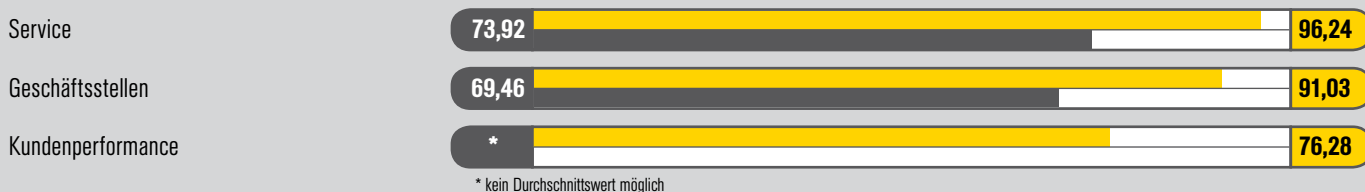
Anschrift: Presselstraße 19
PLZ/Stadt: 70191 Stuttgart
Tel. 0800-2652965
Email: service@bw.aok.de
Homepage: www.aok-bw.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 240
Anzahl Mitglieder: 2.900.441
Anzahl Versicherte: 3.893.195

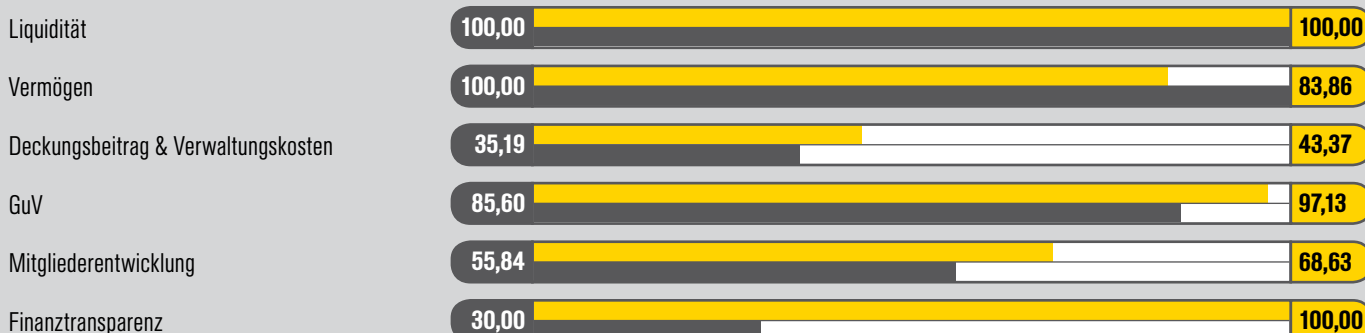
LEISTUNG 64,96



KUNDENSERVICE 89,95



FINANZKRAFT 81,98



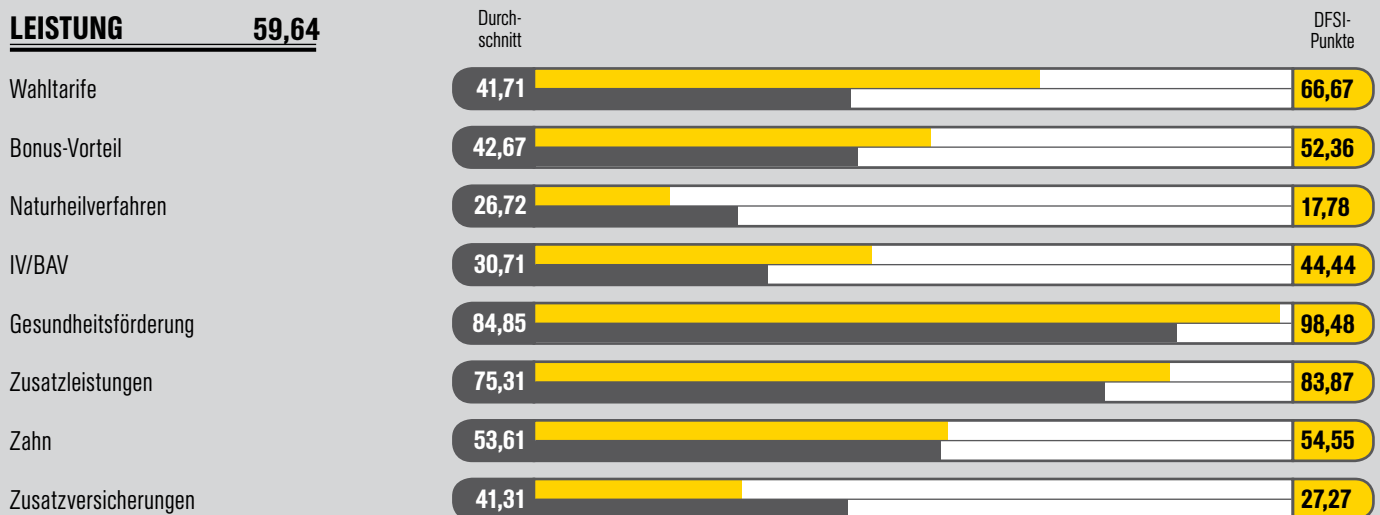
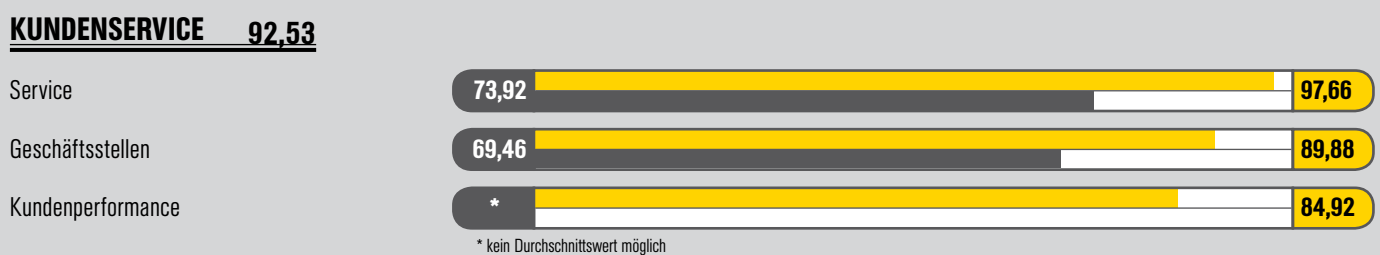
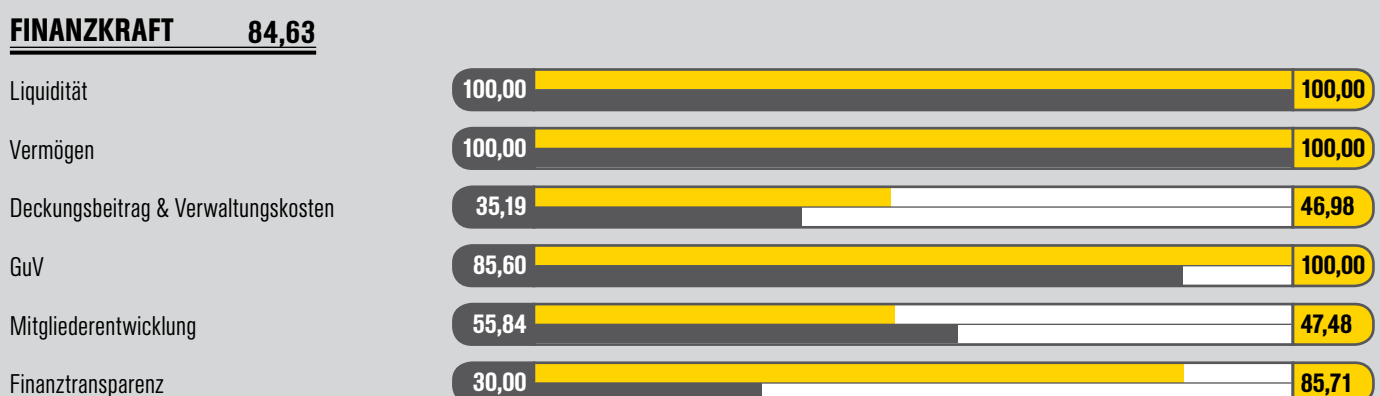

DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 78,93
Leistung:
 59,64

Kundenservice:
 92,53

Finanzkraft:
 84,63


Anschrift: Sternplatz 7
PLZ/Stadt: 1067 Dresden
Tel. 0800-2471001
Email: service@plus.aok.de
Homepage: www.aokplus-online.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 143
Anzahl Mitglieder: 2.222.259
Anzahl Versicherte: 2.696.756

LEISTUNG 59,64

KUNDENSERVICE 92,53

FINANZKRAFT 84,63


HKK

hkk



DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 78,47

Leistung:
54,43

Kundenservice:
81,82

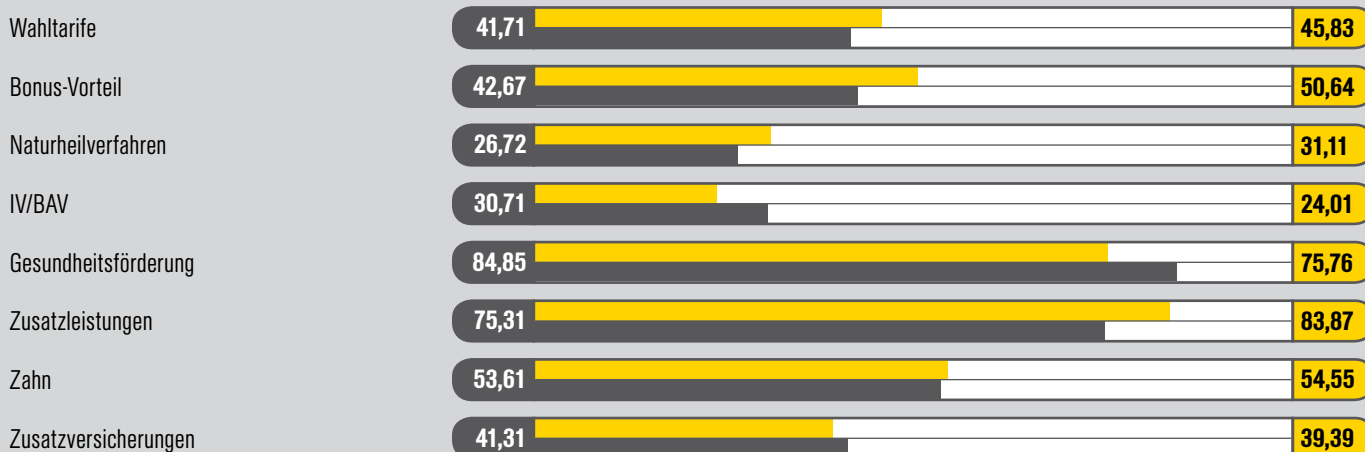
Finanzkraft:
99,17



Anschrift: Martinistr. 26
PLZ/Stadt: 28195 Bremen
Tel. 0421-36550
Email: info@hkk.de
Homepage: www.hkk.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 27
Anzahl Mitglieder: 265.863
Anzahl Versicherte: 363.563

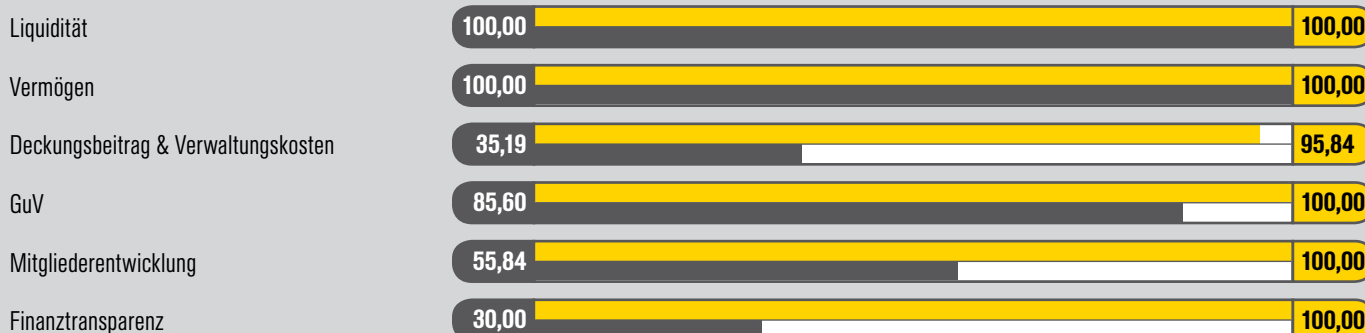
LEISTUNG 54,43



KUNDENSERVICE 81,82



FINANZKRAFT 99,17



DAK-GESUNDHEIT

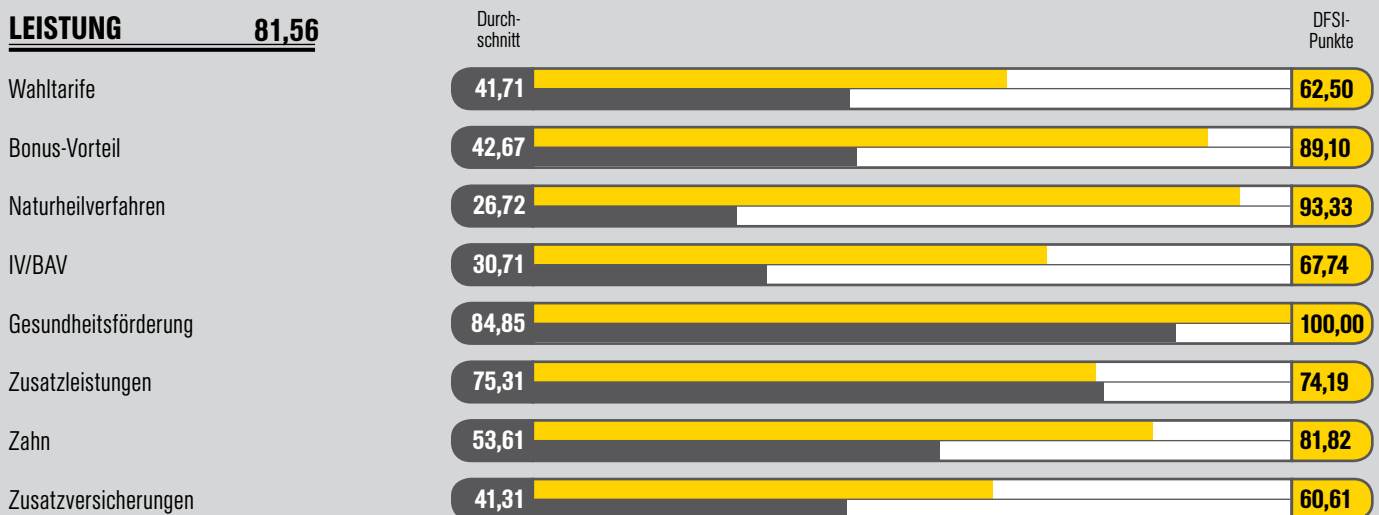
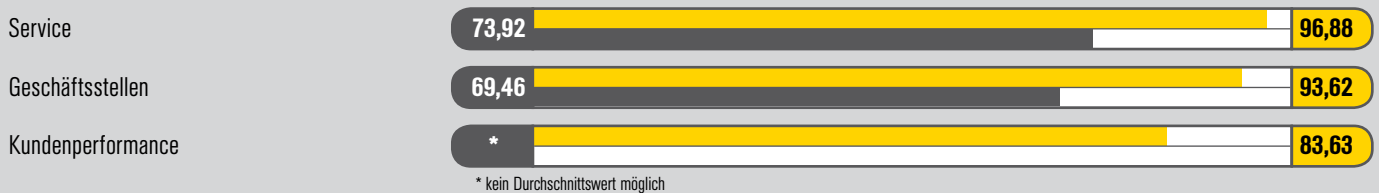
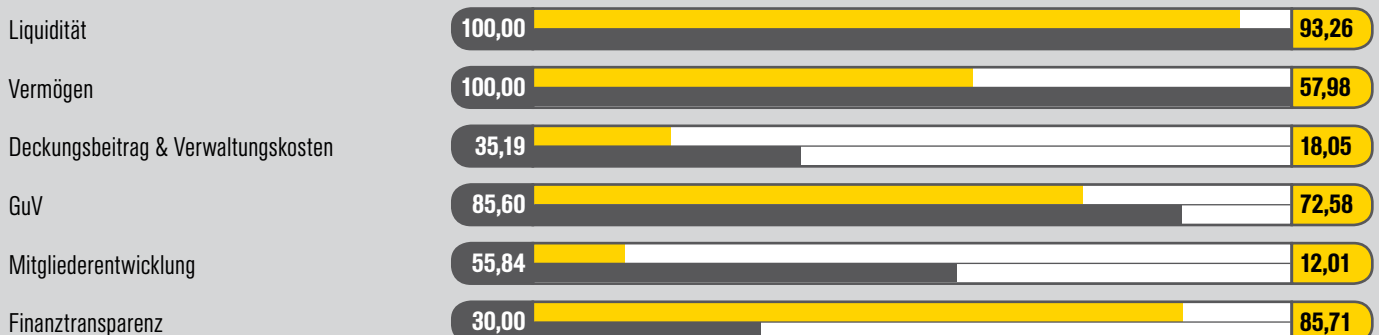

DFSİ-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 78,23
Leistung:
 81,56

Kundenservice:
 92,75

Finanzkraft:
 60,37


Anschrift: Nagelsweg 27 - 31
PLZ/Stadt: 20097 Hamburg
Tel. 040-325325555
Email: service@dak.de
Homepage: www.dak.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 642
Anzahl Mitglieder: 4.934.732
Anzahl Versicherte: 6.255.372

LEISTUNG **81,56**

KUNDENSERVICE **92,75**

FINANZKRAFT **60,37**


IKK CLASSIC



Anschrift: Tannenstr. 4b
PLZ/Stadt: 1099 Dresden
Tel. 0800 455 1111
Email: info@ikk-classic.de
Homepage: www.ikk-classic.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 372
Anzahl Mitglieder: 2.601.295
Anzahl Versicherte: 3.526.095

DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 77,98



Leistung:
51,19



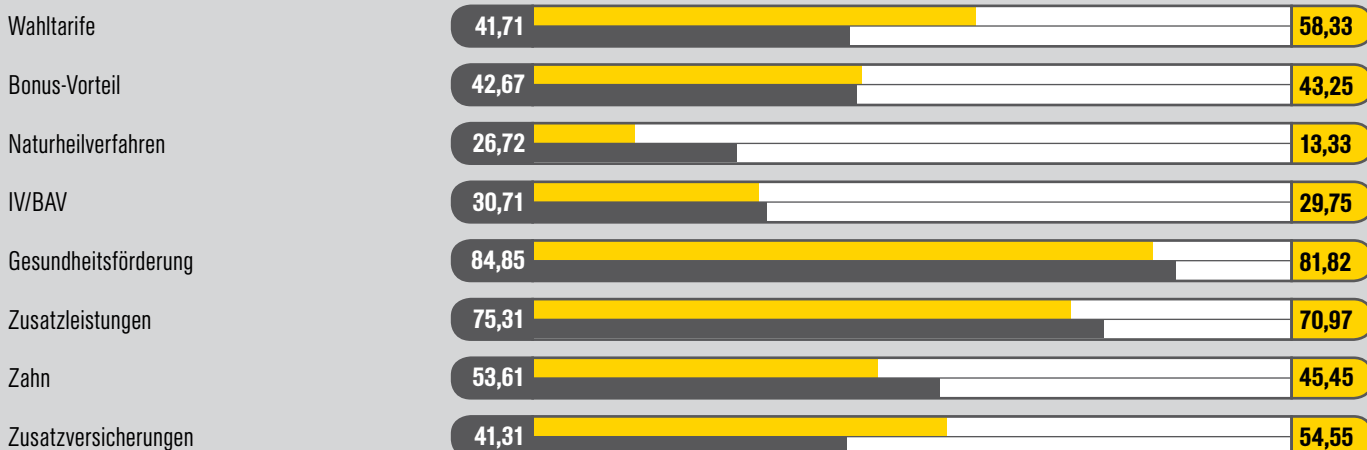
Kundenservice:
89,11



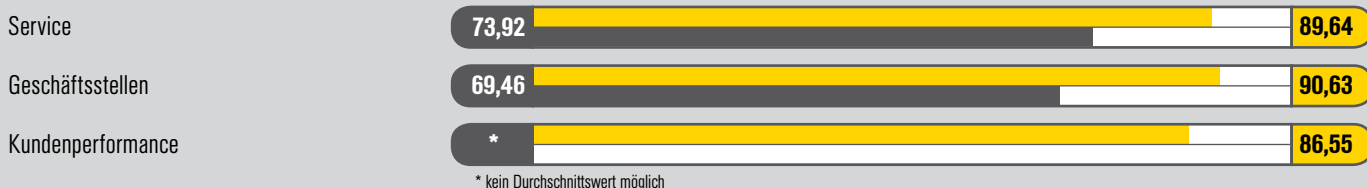
Finanzkraft:
93,65



LEISTUNG 51,19

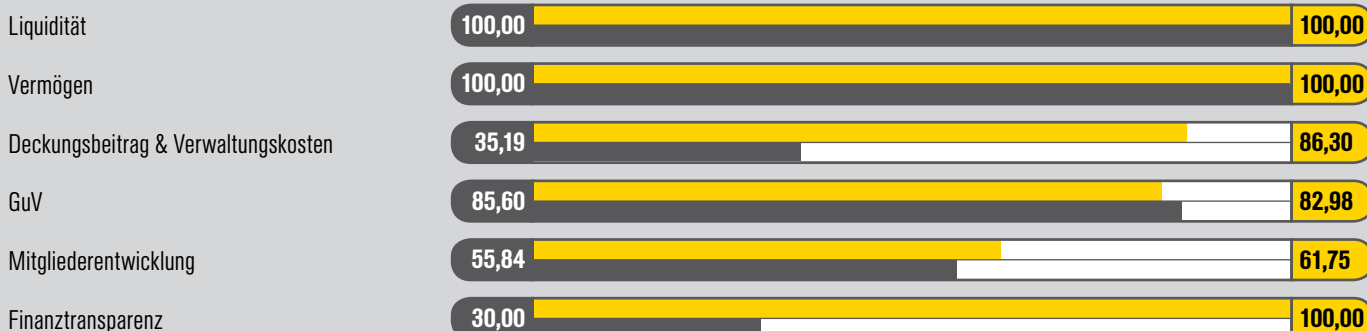


KUNDENSERVICE 89,11



* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 93,65



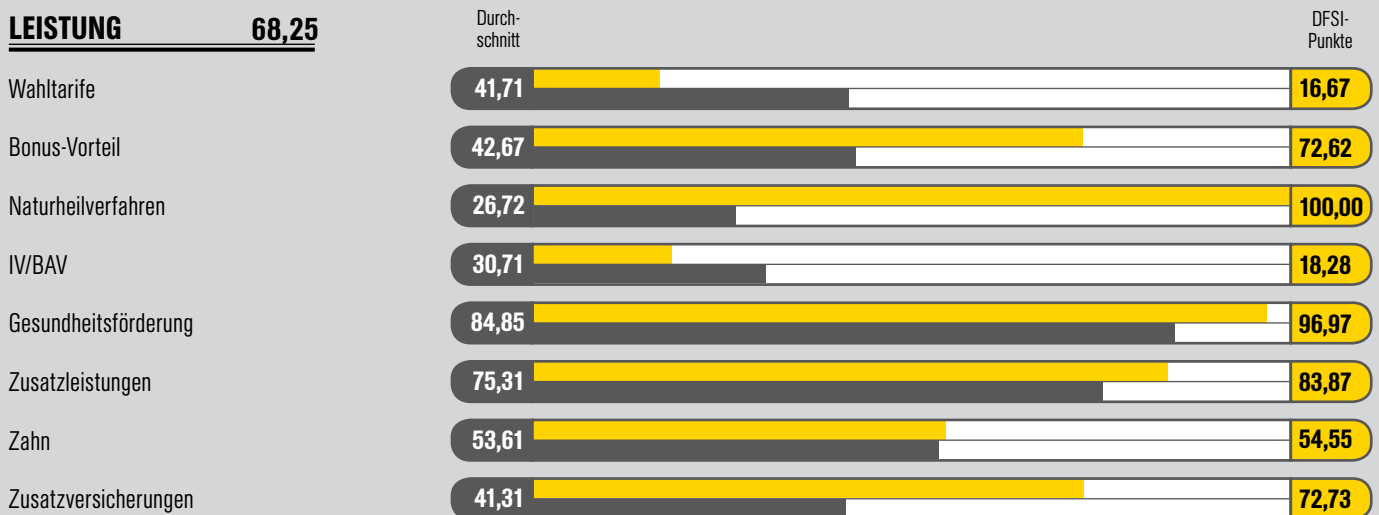
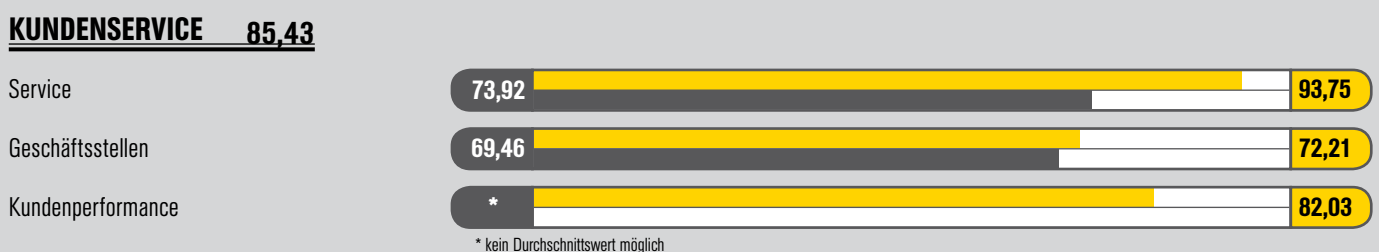
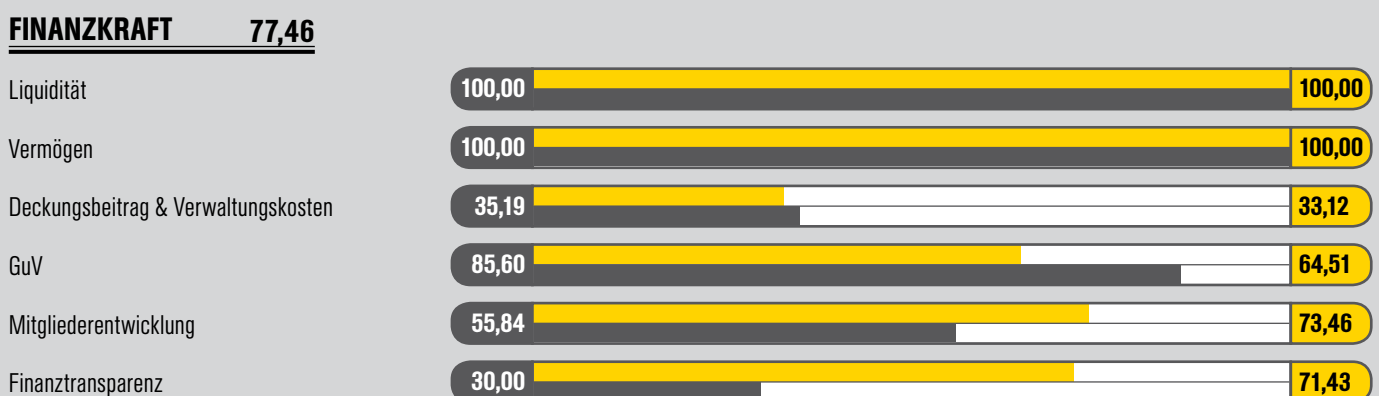
■ Durchschnitt ■ DFSI-Punkte

IKK SÜDWEST

IKK Südwest

DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 77,05
Leistung:
68,25

Kundenservice:
85,43

Finanzkraft:
77,46
**Anschrift:** Berliner Promenade 1**PLZ/Stadt:** 66111 Saarbrücken**Tel.** 0800-0 119 119**Email:** info@ikk-suedwest.de**Homepage:** www.ikk-suedwest.de**Geöffnet:** regional**Anzahl Geschäftsstellen:** 18**Anzahl Mitglieder:** 472.550**Anzahl Versicherte:** 674.357
LEISTUNG 68,25

KUNDENSERVICE 85,43

FINANZKRAFT 77,46

 Durchschnitt
 DFSI-Punkte

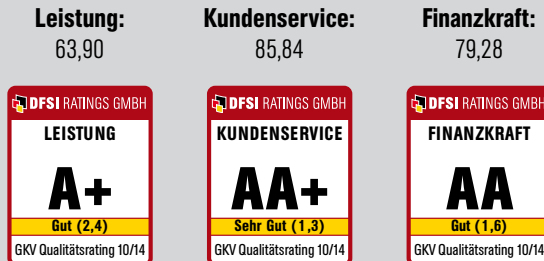
DIE SCHWENNINGER KRANKENKASSE

Anschrift: Spittelstr. 50
PLZ/Stadt: 78056 Villingen-Schwenningen
Tel. 0800-375537555
Email: Info@Die-Schwenninger.de
Homepage: www.Die-Schwenninger.de

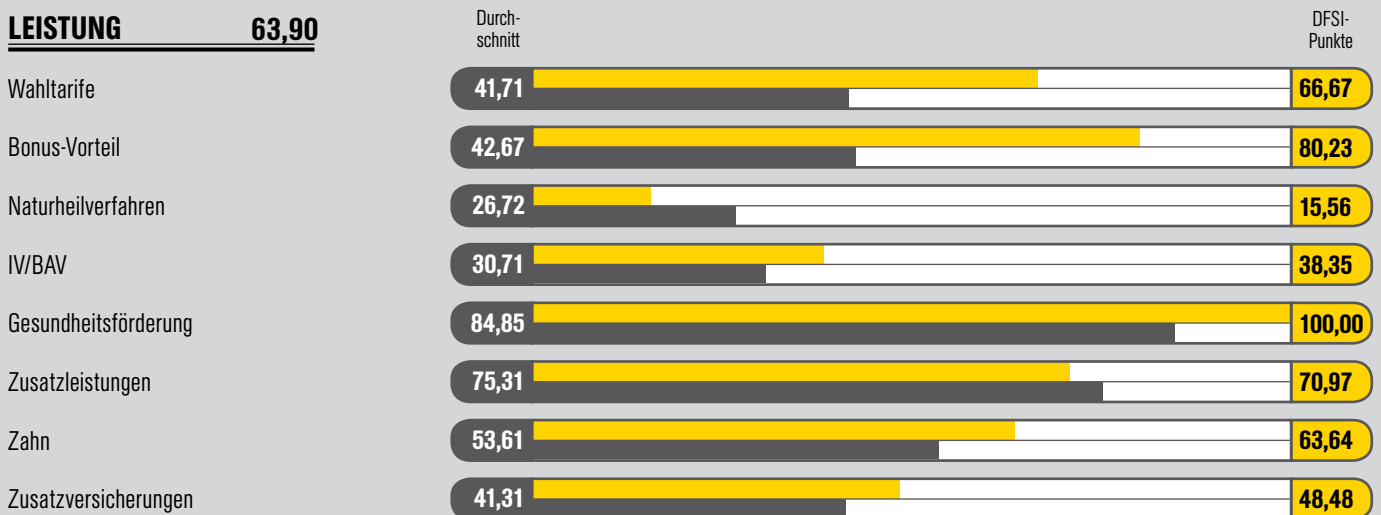
Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 15
Anzahl Mitglieder: 226.986
Anzahl Versicherte: 315.391



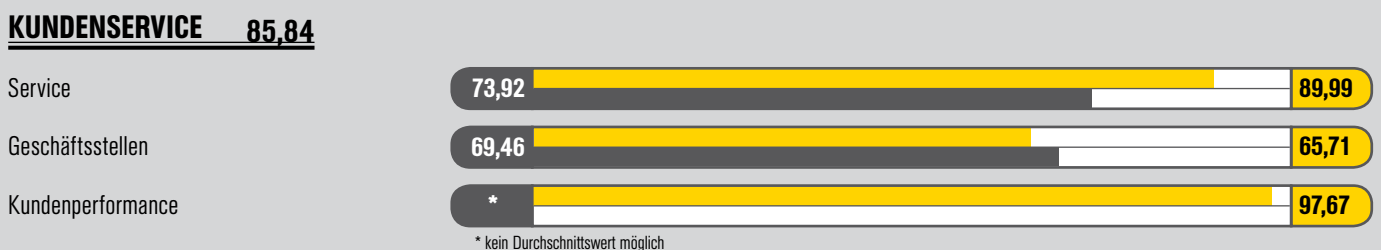
DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 76,34



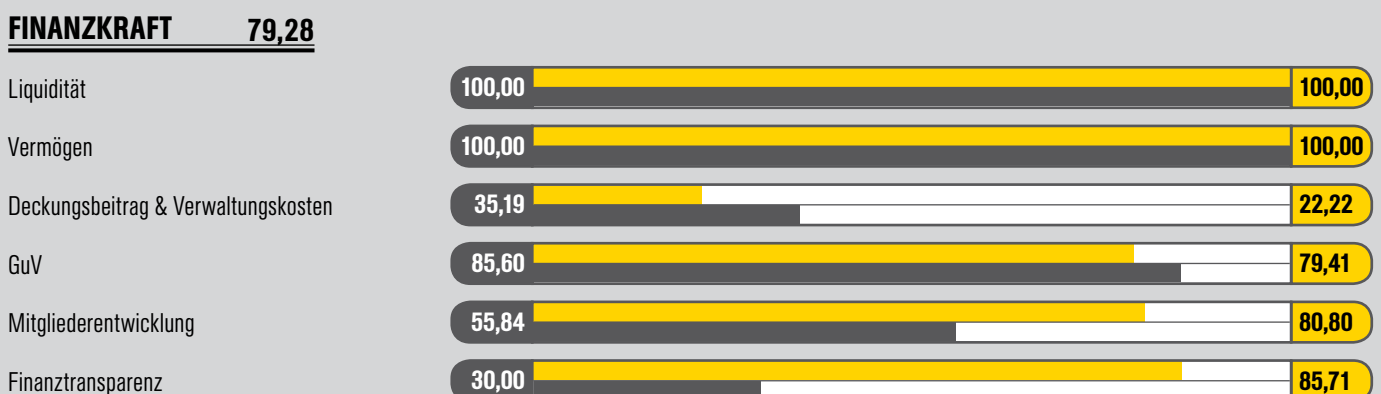
LEISTUNG 63,90



KUNDENSERVICE 85,84



FINANZKRAFT 79,28





BKK VBU



DFSI-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: 75,66

Leistung:
65,74

Kundenservice:
79,01

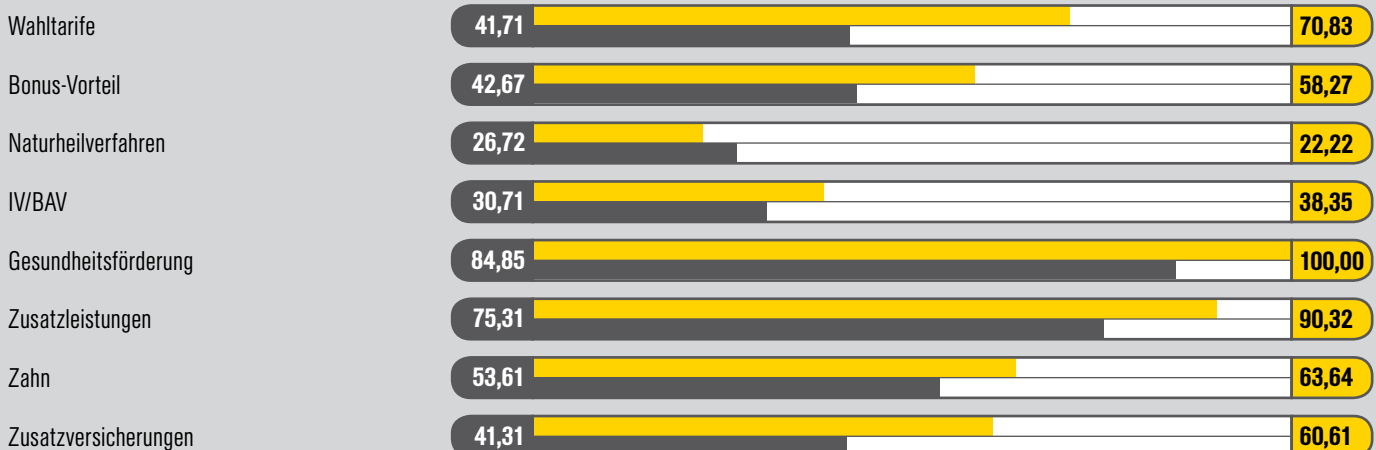
Finanzkraft:
82,24



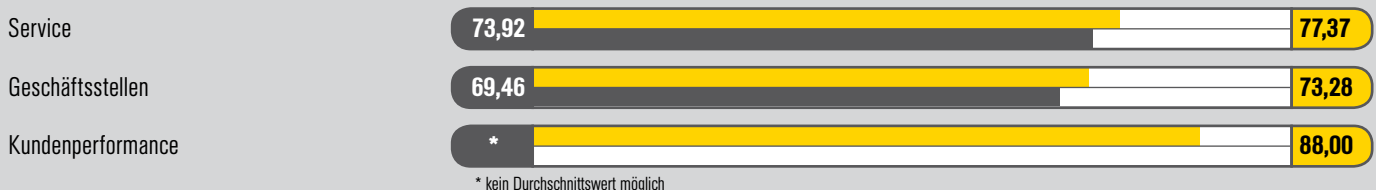
Anschrift: Lindenstraße 67
PLZ/Stadt: 10969 Berlin
Tel. 0800 165 66 16
Email: info@bkk-vbu.de
Homepage: www.meine-krankenkasse.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 30
Anzahl Mitglieder: 304.086
Anzahl Versicherte: 398.448

LEISTUNG 65,74

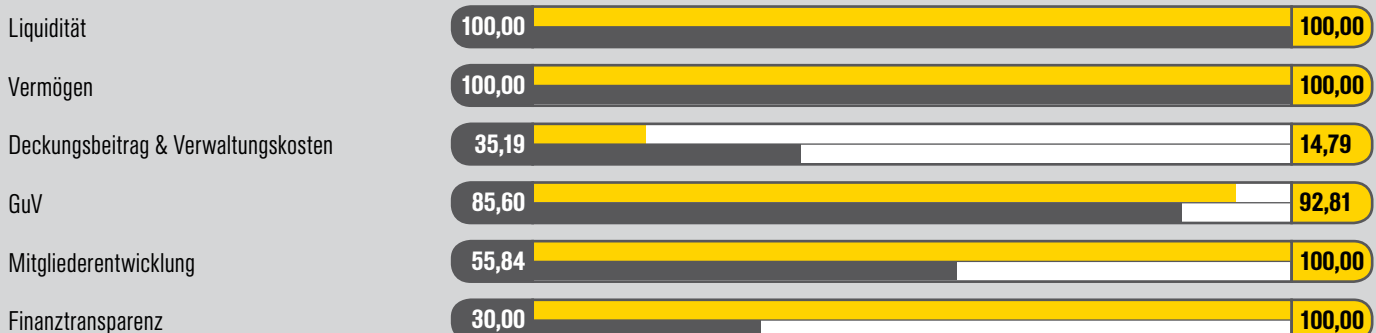


KUNDENSERVICE 79,01



* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 82,24



AUDI BKK

Anschrift: Ettinger Straße 70
PLZ/Stadt: 85057 Ingolstadt
Tel. 0841 887-0
Email: info@audibkk.de
Homepage: www.audibkk.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 29
Anzahl Mitglieder: 391.519
Anzahl Versicherte: 557.000

DFSI-Punkte **UNTERNEHMENSQUALITÄT: 75,08**



Leistung:
49,10



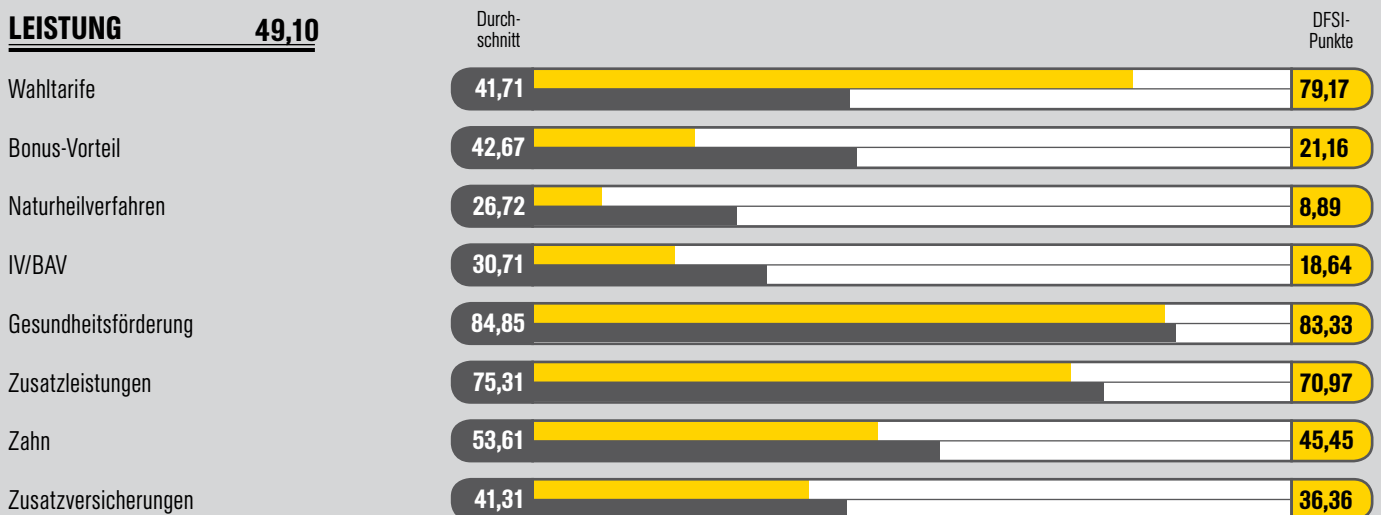
Kundenservice:
78,29



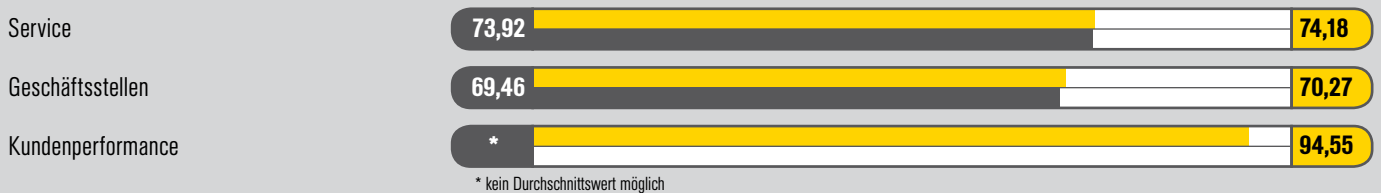
Finanzkraft:
97,86



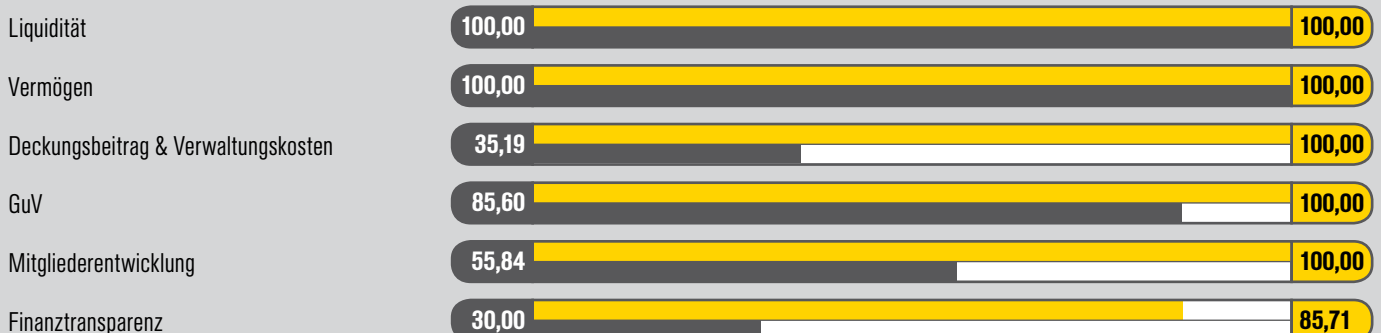
LEISTUNG 49,10



KUNDENSERVICE 78,29



FINANZKRAFT 97,86



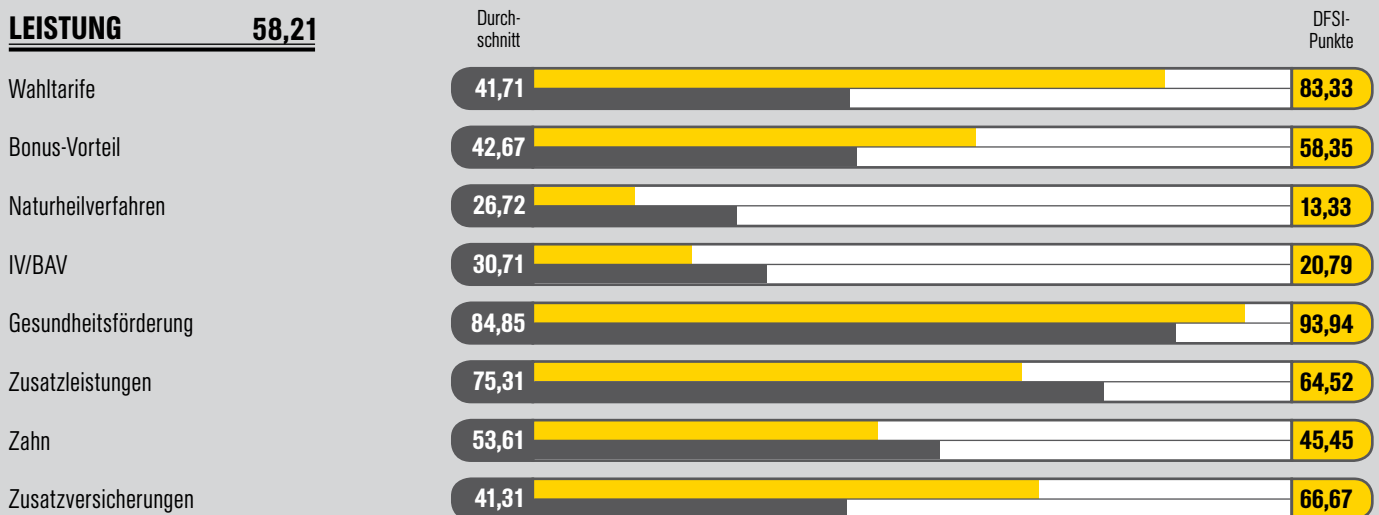
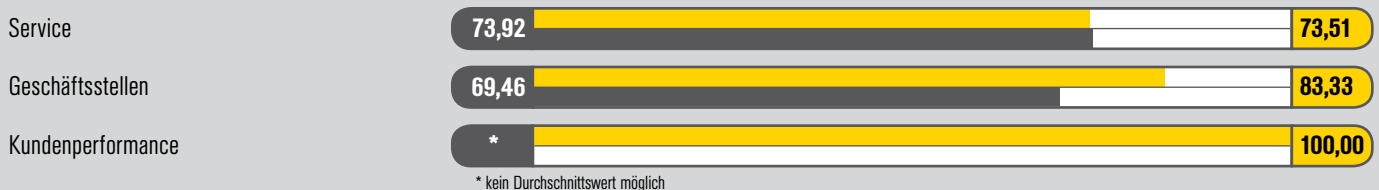
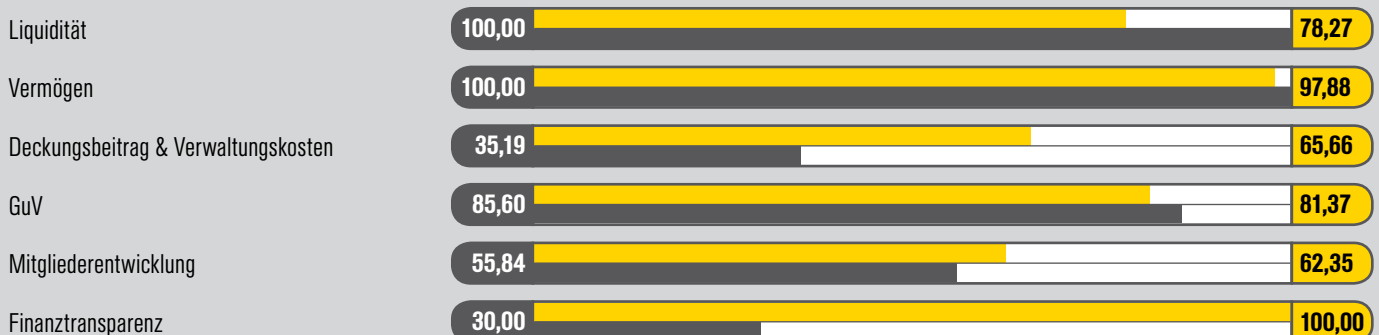
KNAPPSCHAFT
DFS-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 75,07
Leistung:
 58,21

Kundenservice:
 82,59

Finanzkraft:
 84,40


Anschrift: Knappschaftstr. 1
PLZ/Stadt: 44799 Bochum
Tel. 0800-0200501
Email: krankenversicherung@knappschaft.de
Homepage: www.knappschaft.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 145
Anzahl Mitglieder: 1.424.503
Anzahl Versicherte: 1.733.179

LEISTUNG **58,21**

KUNDENSERVICE **82,59**

FINANZKRAFT **84,40**


BKK SCHEUFELN



DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 74,78

Leistung:
51,50

Kundenservice:
83,15

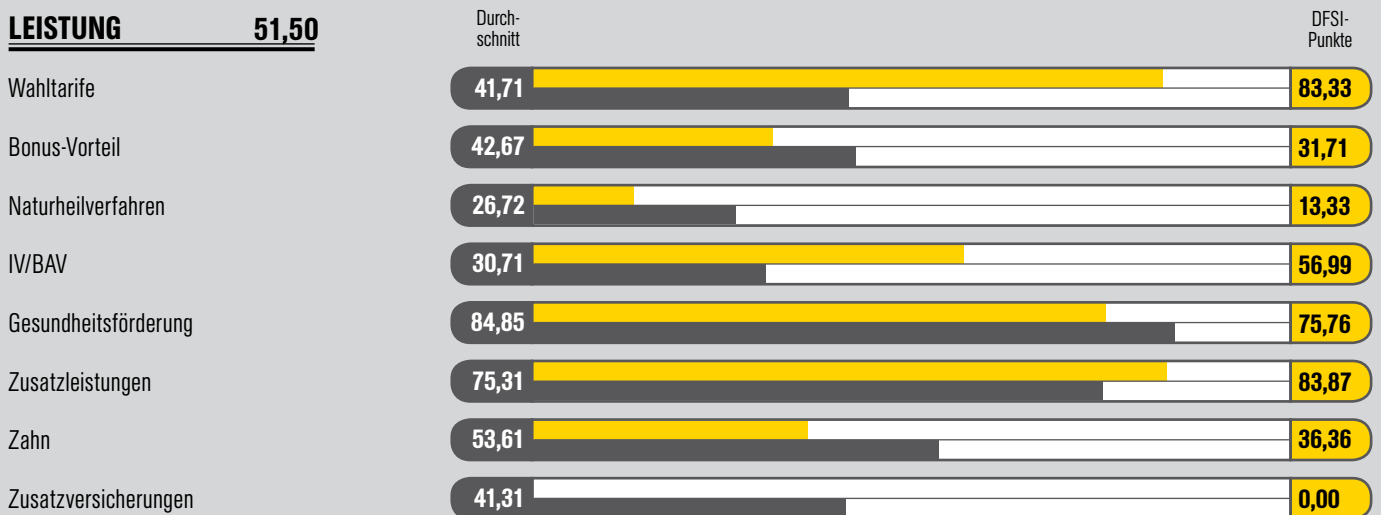
Finanzkraft:
89,69



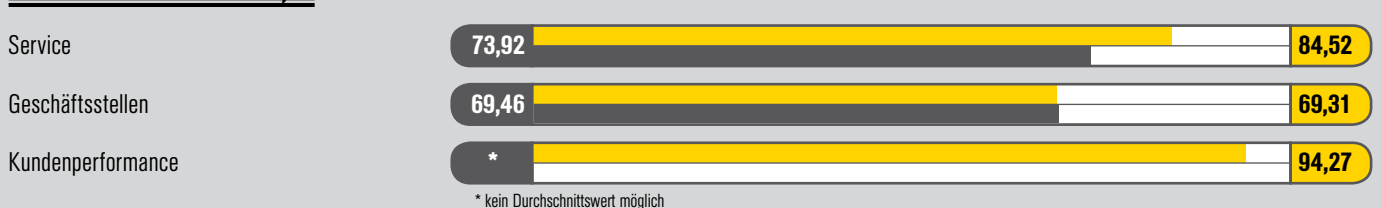
Anschrift: Schöllkopfstraße 120
PLZ/Stadt: 73230 Kirchheim/Teck
Tel. 0800-255-2965
Email: info@bkk-scheufelen.de
Homepage: www.bkk-scheufelen.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 2
Anzahl Mitglieder: 31.868
Anzahl Versicherte: 47.013

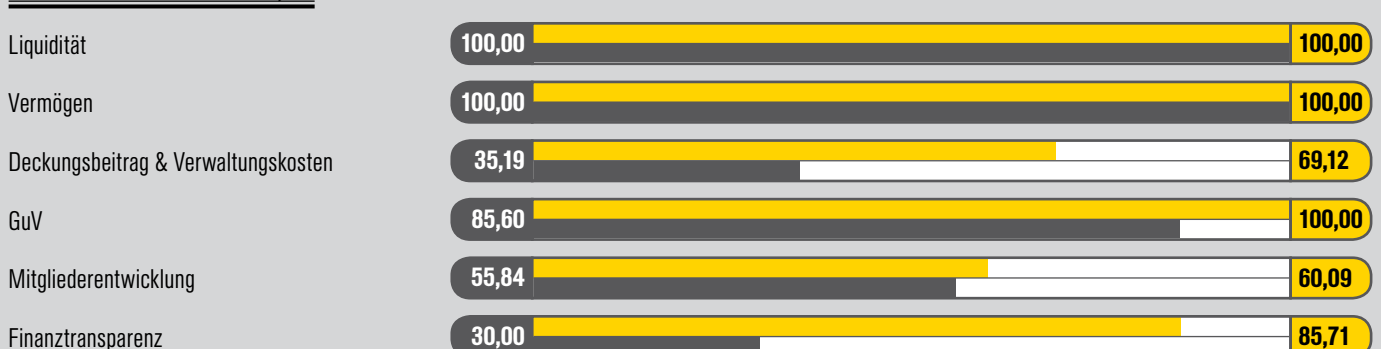
LEISTUNG 51,50



KUNDENSERVICE 83,15



FINANZKRAFT 89,69



KKH KAUFMÄNNISCHE KRANKENKASSE


DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 73,88
Leistung:
64,63

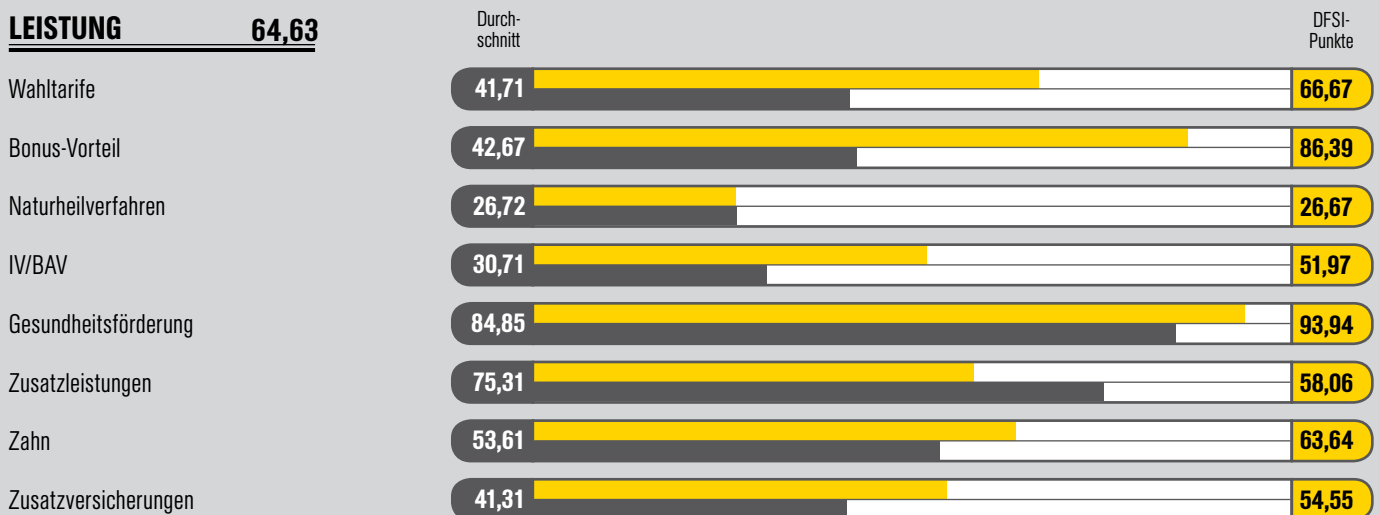
Kundenservice:
88,83

Finanzkraft:
68,19

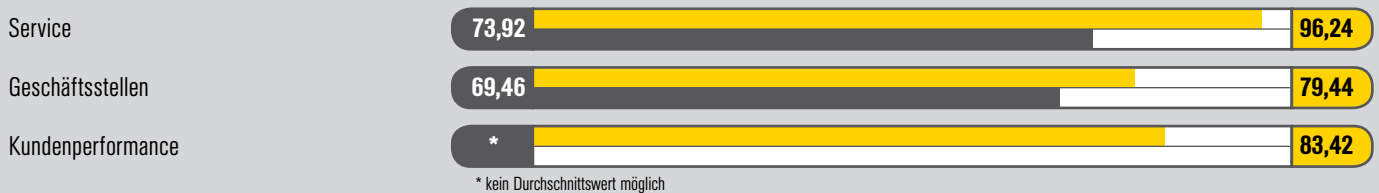
Anschrift: Karl-Wiechert-Allee 61
PLZ/Stadt: 30625 Hannover
Tel. 0800 5548640554
Email: service@kkh.de
Homepage: www.kkh.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 110
Anzahl Mitglieder: 1.344.278
Anzahl Versicherte: 1.772.107

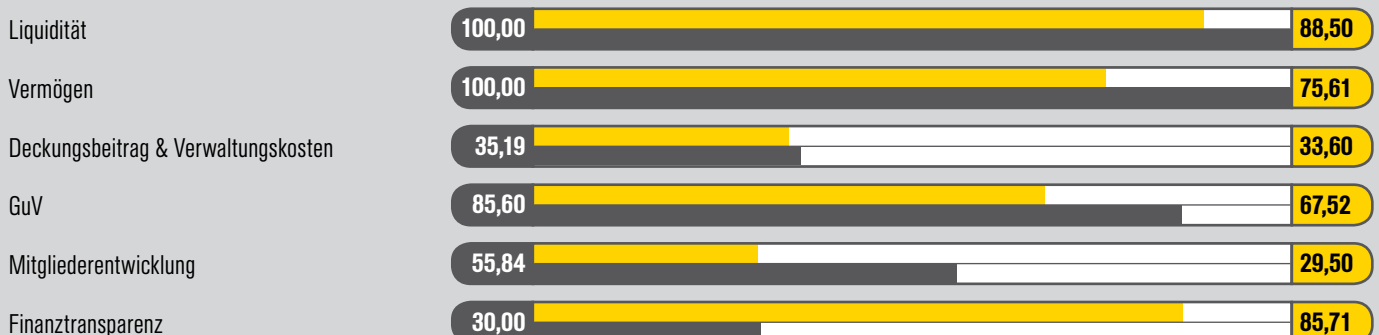
LEISTUNG 64,63



KUNDENSERVICE 88,83



FINANZKRAFT 68,19



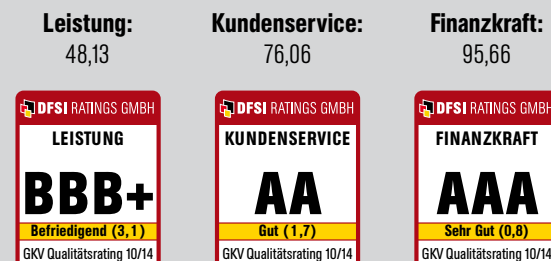
BKK FABER-CASTELL & PARTNER

Anschrift: Bahnhofstraße 45
PLZ/Stadt: 94209 Regen
Tel. 09921 9602-0
Email: info@bkk-faber-castell.de
Homepage: www.bkk-faber-castell.de

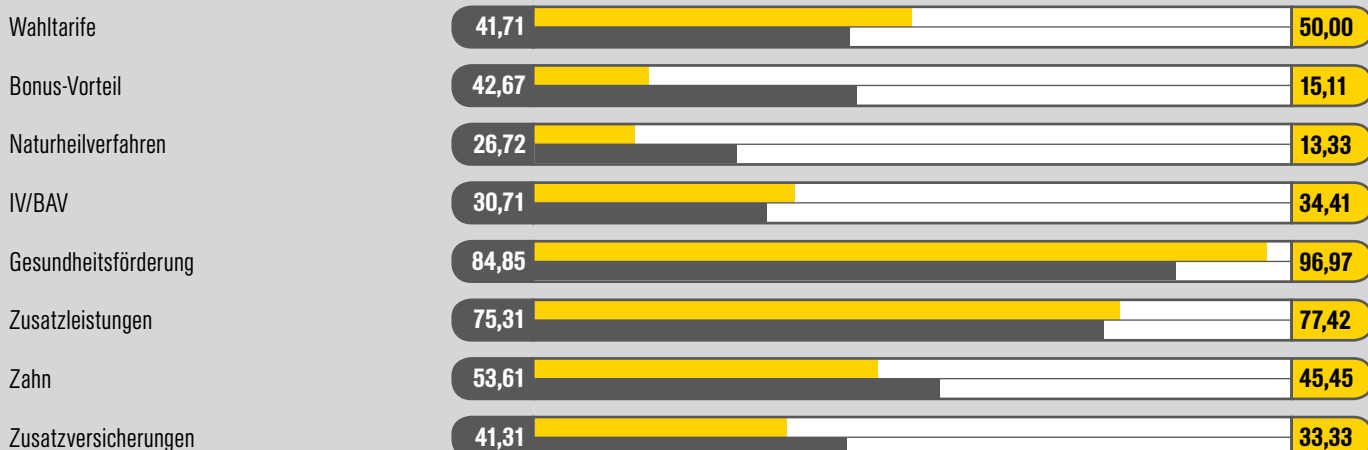
Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 7
Anzahl Mitglieder: 27.030
Anzahl Versicherte: 37.520



DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 73,28



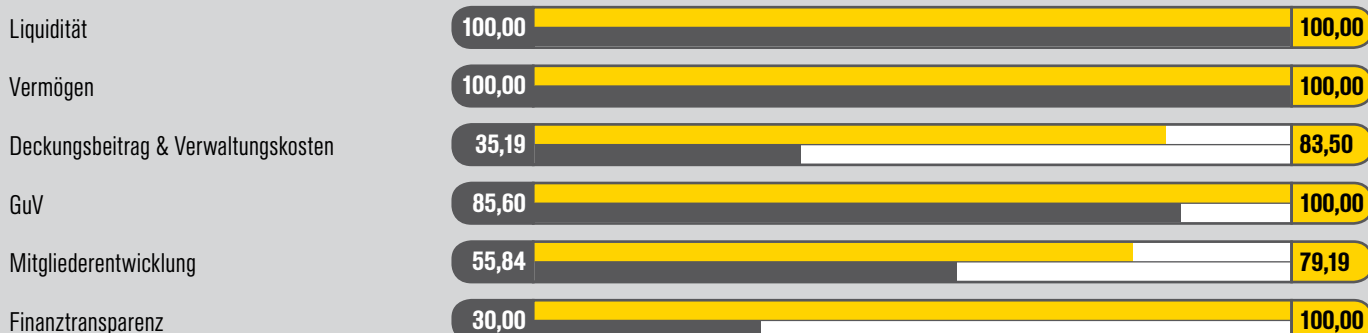
LEISTUNG **48,13**



KUNDENSERVICE **76,06**



FINANZKRAFT **95,66**





AOK - DIE GESUNDHEITSKASSE FÜR NIEDERSACHSEN



DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 72,95

Leistung:
49,36

Kundenservice:
91,30

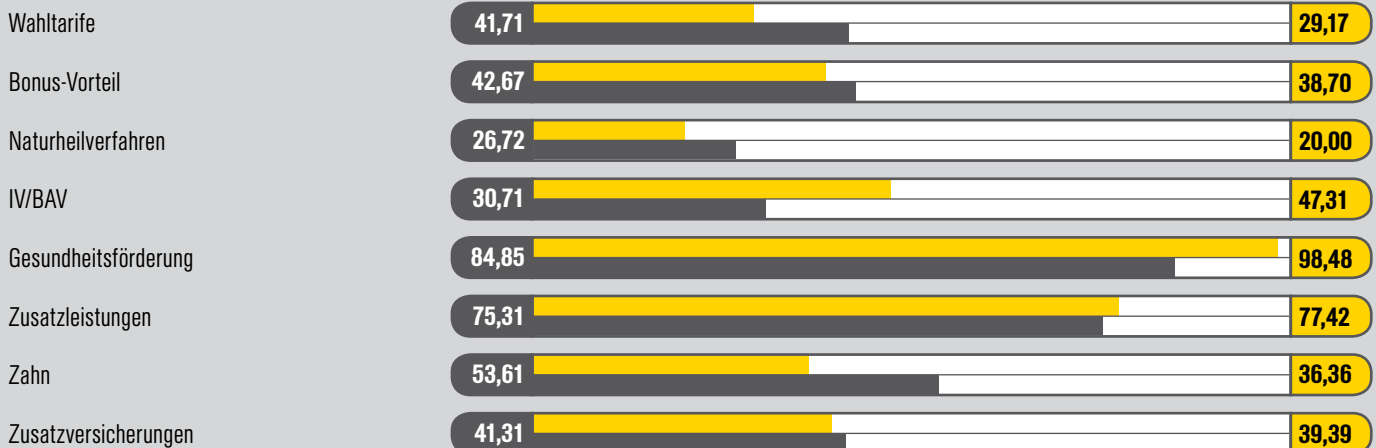
Finanzkraft:
78,20



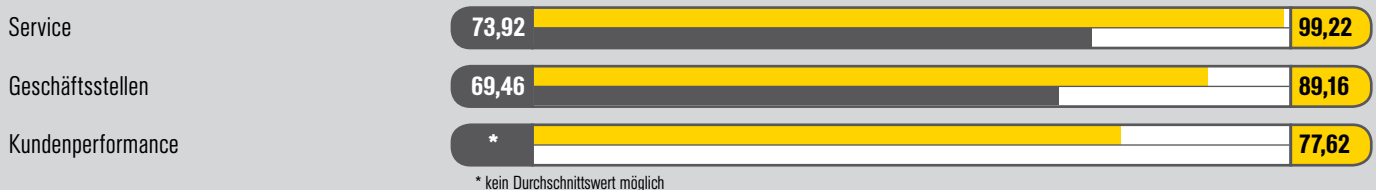
Anschrift: Hildesheimer Straße 273
PLZ/Stadt: 30519 Hannover
Tel. 0800 0265637
Email: aok.niedersachsen@nds.aok.de
Homepage: www.aok-niedersachsen.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 115
Anzahl Mitglieder: 1.757.211
Anzahl Versicherte: 2.384.793

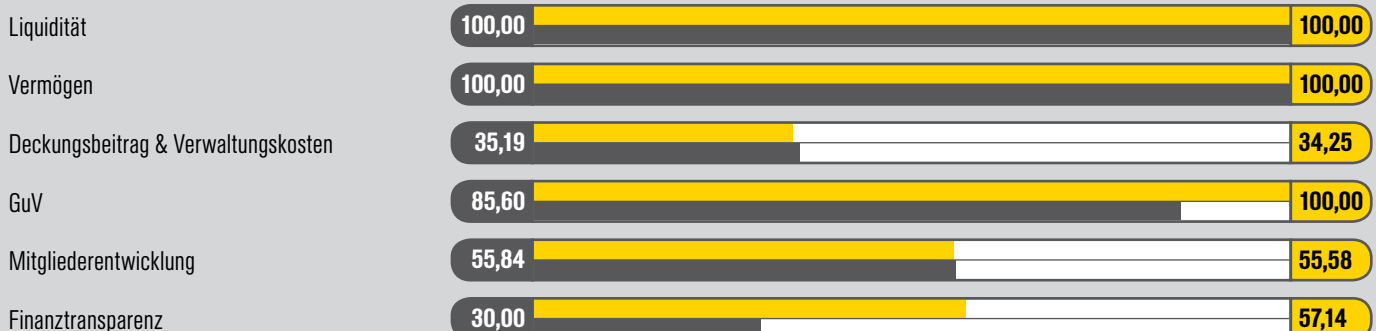
LEISTUNG 49,36



KUNDENSERVICE 91,30



FINANZKRAFT 78,20



IKK GESUND PLUS



Anschrift: Umfassungsstr. 85
PLZ/Stadt: 39124 Magdeburg
Tel. 0800-8579840
Email: info@ikk-gesundplus.de
Homepage: www.ikk-gesundplus.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 39
Anzahl Mitglieder: 301.685
Anzahl Versicherte: 384.800

DFSİ-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: 72,59



Leistung:
36,77



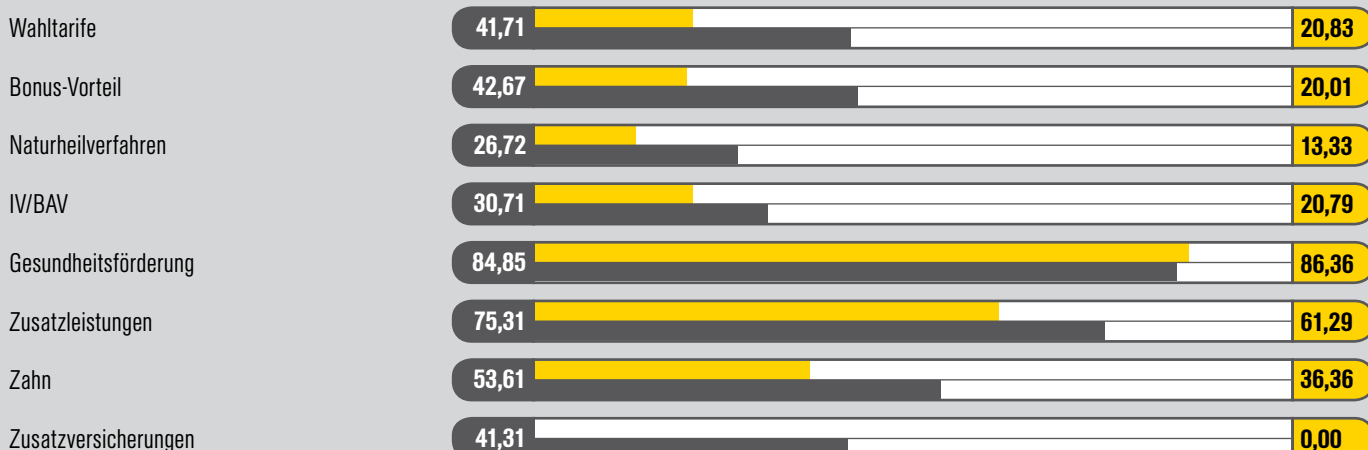
Kundenservice:
82,48



Finanzkraft:
98,51



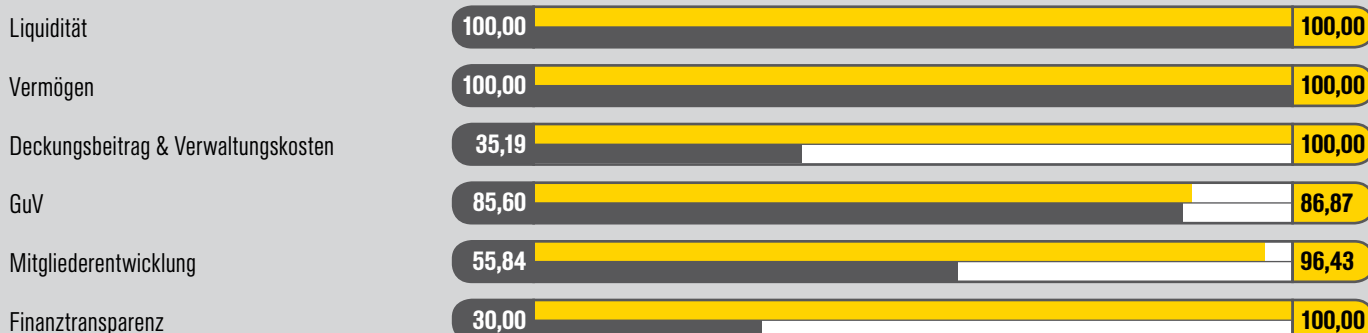
LEISTUNG 36,77



KUNDENSERVICE 82,48



FINANZKRAFT 98,51



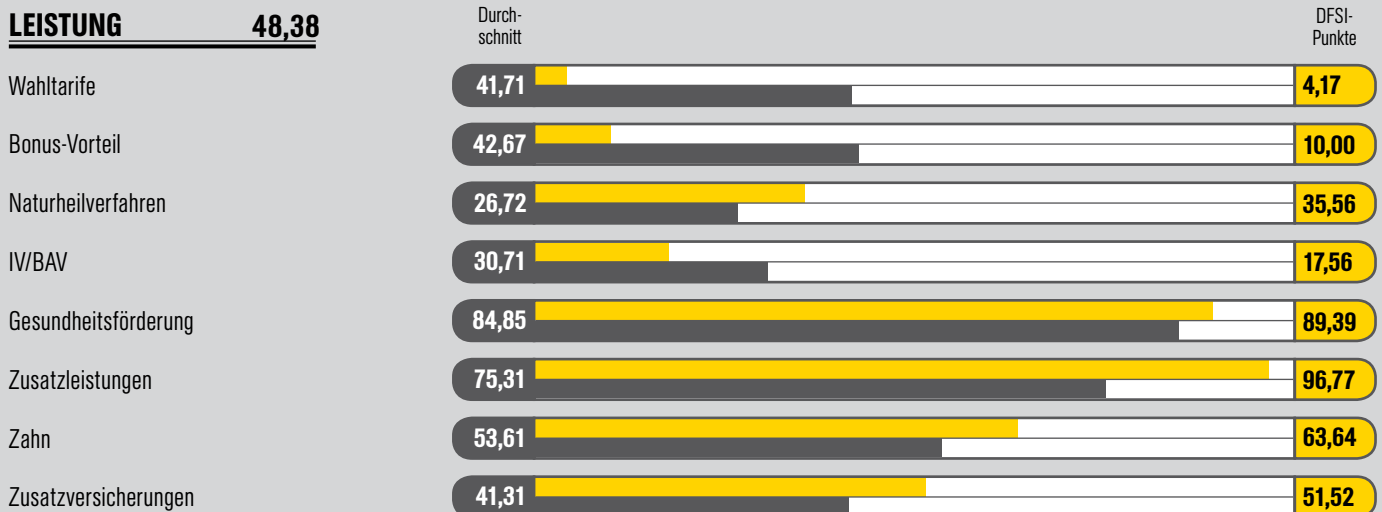
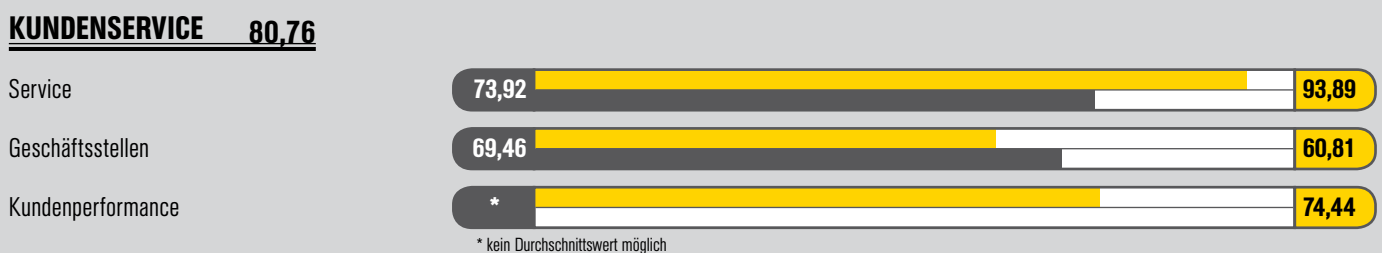
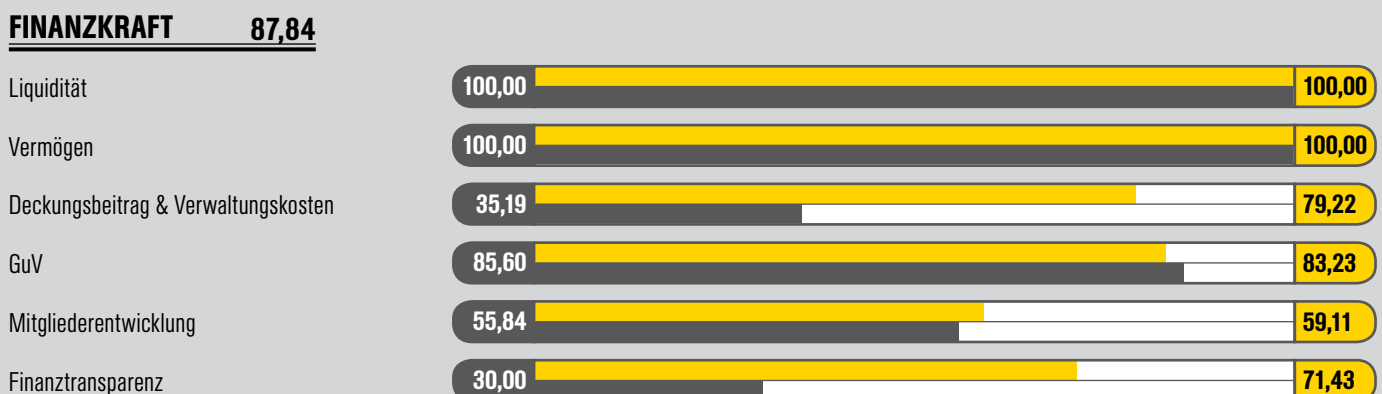
BKK RWE
DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 72,33
Leistung:
 48,38

Kundenservice:
 80,76

Finanzkraft:
 87,84

Anschrift: Welfenallee 32
PLZ/Stadt: 29225 Celle
Tel. 0800-8010040
Email: info@bkkewe.de
Homepage: www.bkkewe.de

Geöffnet: betriebsbezogen
Anzahl Geschäftsstellen: 4
Anzahl Mitglieder: 41.078
Anzahl Versicherte: 57.767

LEISTUNG 48,38

KUNDENSERVICE 80,76

FINANZKRAFT 87,84


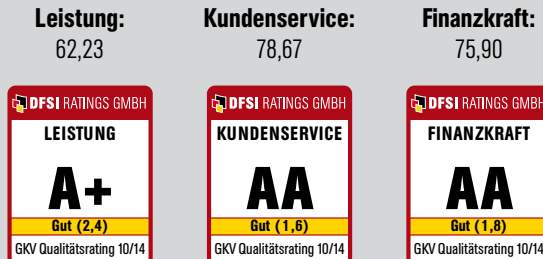
BKK WIRTSCHAFT & FINANZEN

Anschrift: Bahnhofstr. 19
PLZ/Stadt: 34212 Melsungen
Tel. 0800-5661800
Email: info@bkk-wf.de
Homepage: www.bkk-wf.de

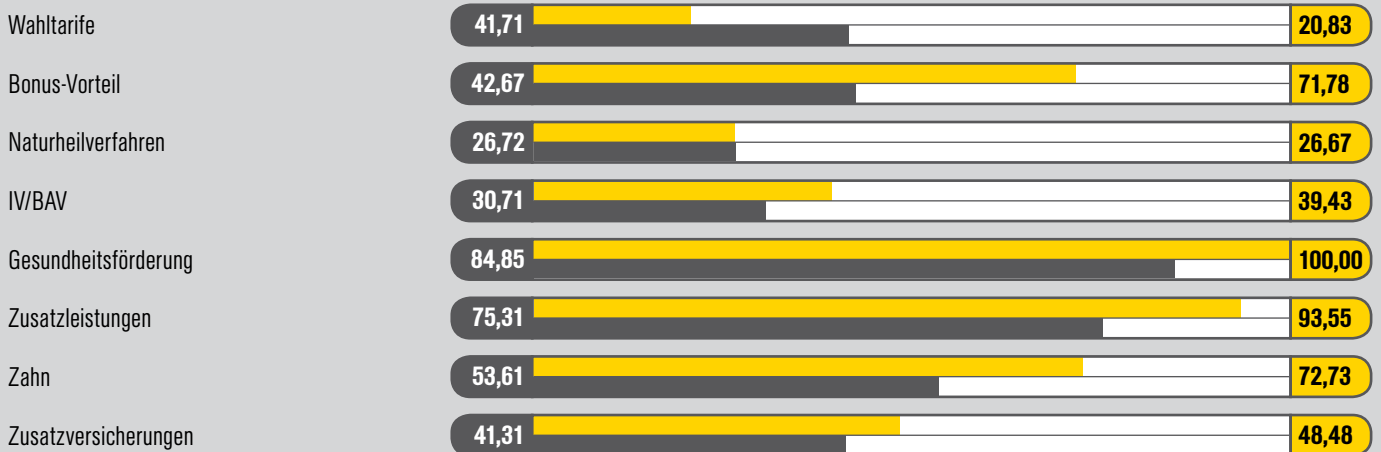
Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 2
Anzahl Mitglieder: 16.113
Anzahl Versicherte: 22.337



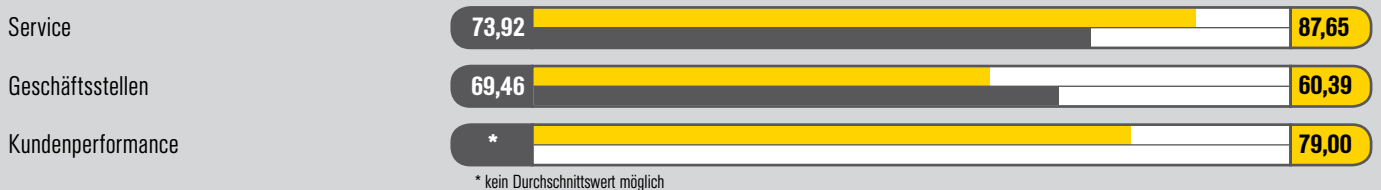
DFSI-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: 72,27



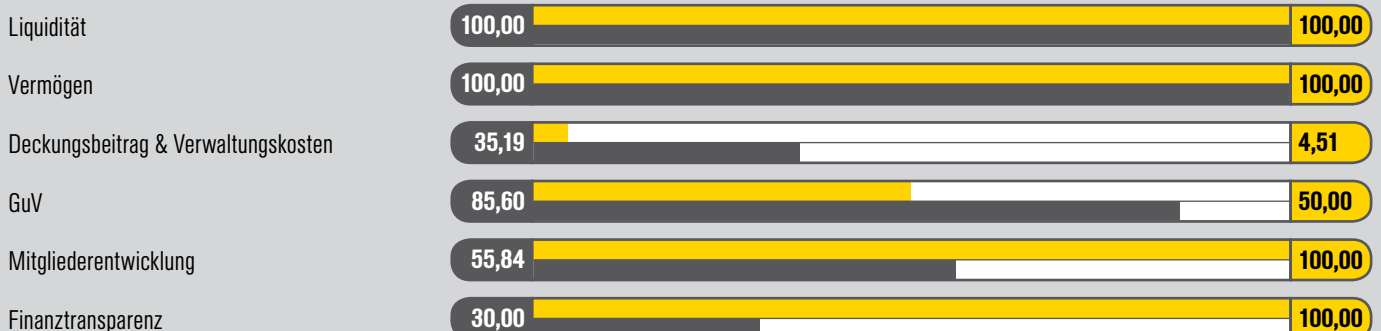
LEISTUNG 62,23



KUNDENSERVICE 78,67



FINANZKRAFT 75,90



R+V BETRIEBSKRANKENKASSE

Anschrift: Kreuzberger Ring 21
PLZ/Stadt: 65205 Wiesbaden
Tel. 0800-2557880
Email: info@ruv-bkk.de
Homepage: www.ruv-bkk.de

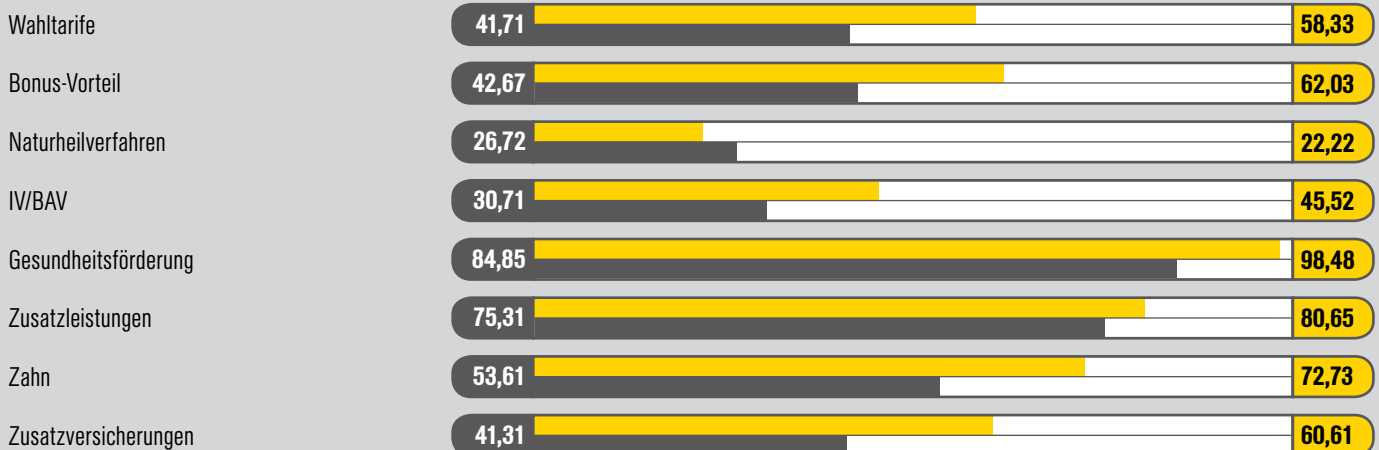
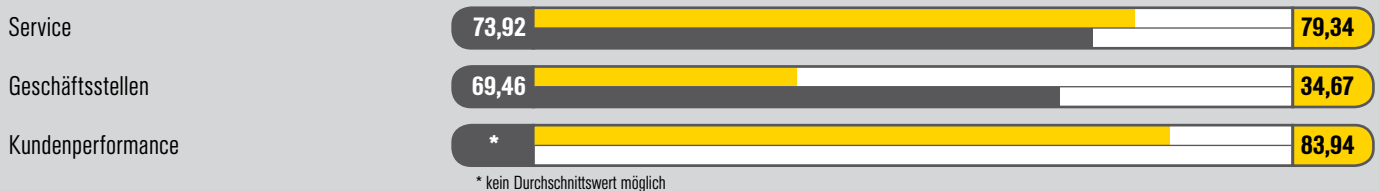
Geöffnet: bundesweit (ohne GS)
Anzahl Geschäftsstellen: 1
Anzahl Mitglieder: 111.501
Anzahl Versicherte: 153.409


DFS-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 71,04

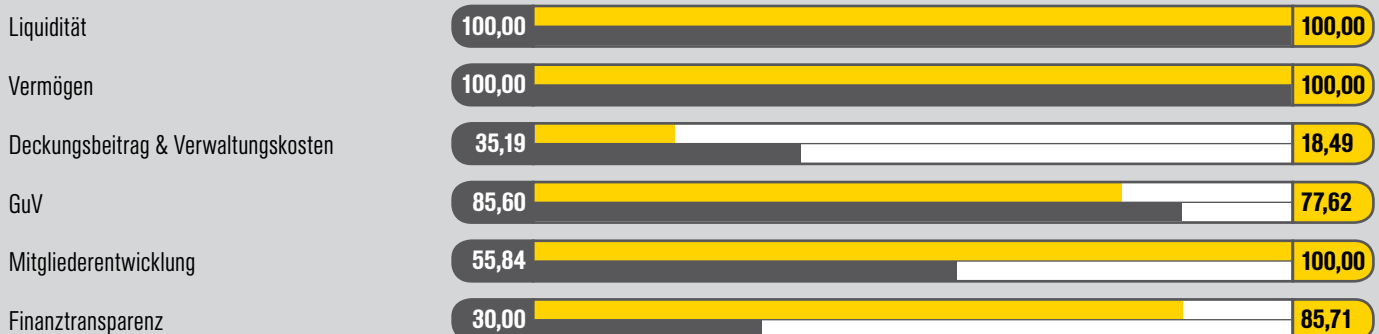
Leistung:
64,47

Kundenservice:
69,32

Finanzkraft:
79,32


LEISTUNG 64,47

KUNDENSERVICE 69,32


* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 79,32




direkt gesund

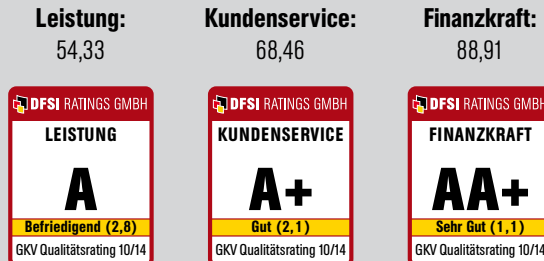
BIG DIREKT GESUND

Anschrift: Rheinische Str. 1
PLZ/Stadt: 44137 Dortmund
Tel. 0800-54565456
Email: info@big-direkt.de
Homepage: www.big-direkt.de

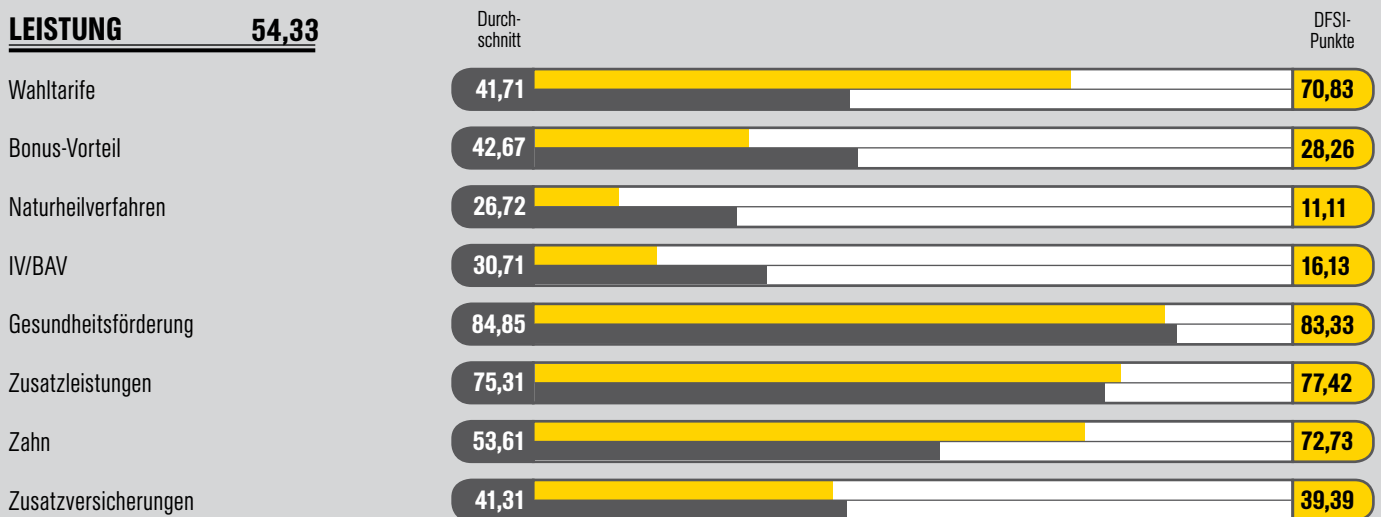
Geöffnet: bundesweit (ohne GS)
Anzahl Geschäftsstellen: 1
Anzahl Mitglieder: 274.127
Anzahl Versicherte: 380.604



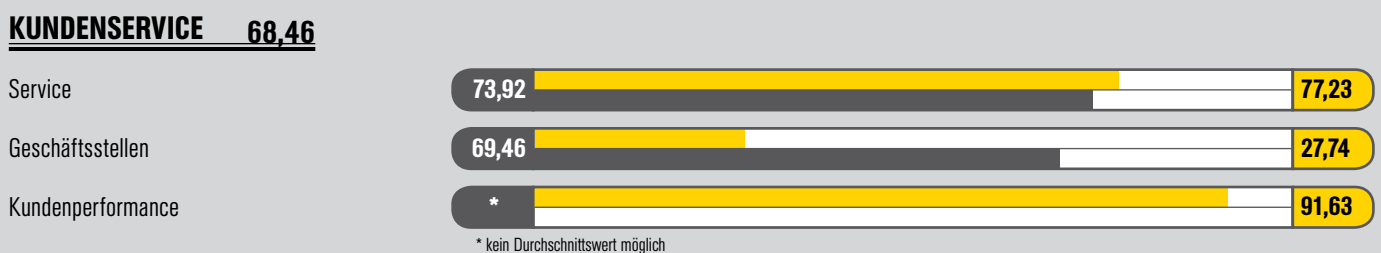
DFSI-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: 70,57



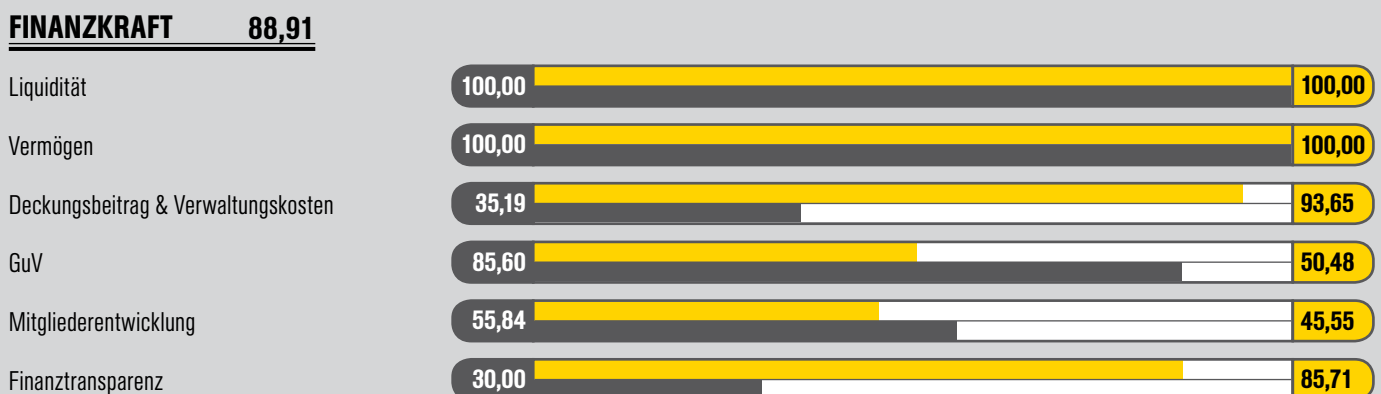
LEISTUNG 54,33



KUNDENSERVICE 68,46



FINANZKRAFT 88,91



■ Durchschnitt ■ DFSI-Punkte

HEIMAT KRANKENKASSE



DFSI-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: 70,31

Leistung:
55,39

Kundenservice:
78,80

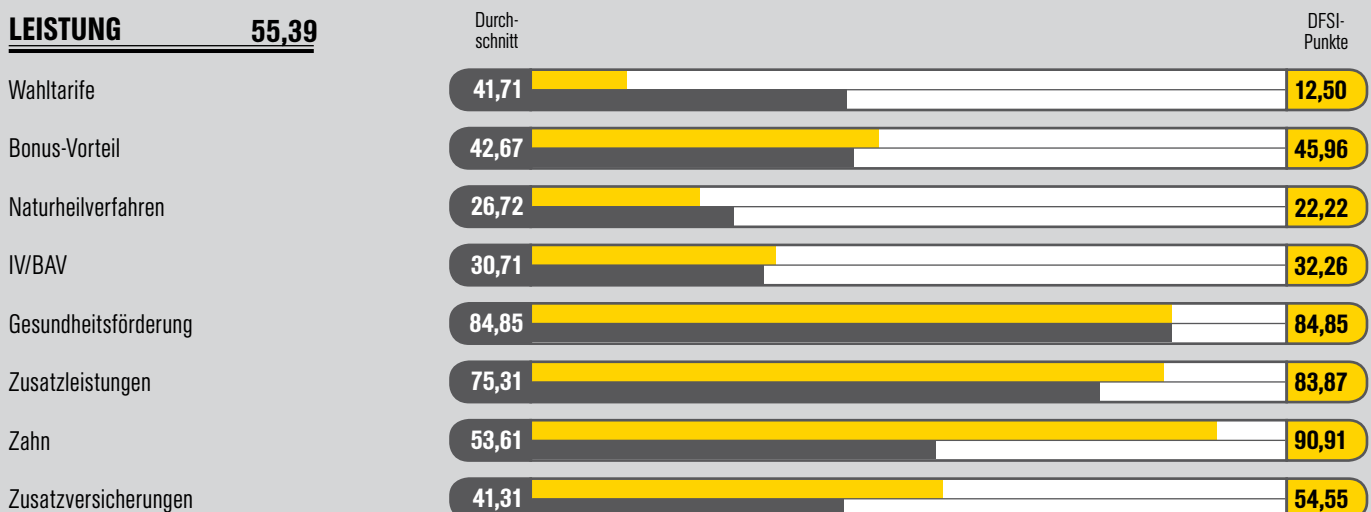
Finanzkraft:
76,72



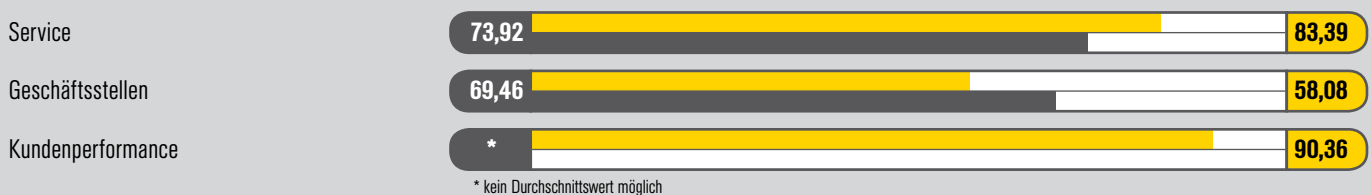
Anschrift: Herforder Straße 23
PLZ/Stadt: 33602 Bielefeld
Tel. 0800 1060100
Email: info@heimat-krankenkasse.de
Homepage: www.heimat-krankenkasse.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 5
Anzahl Mitglieder: 86.983
Anzahl Versicherte: 122.747

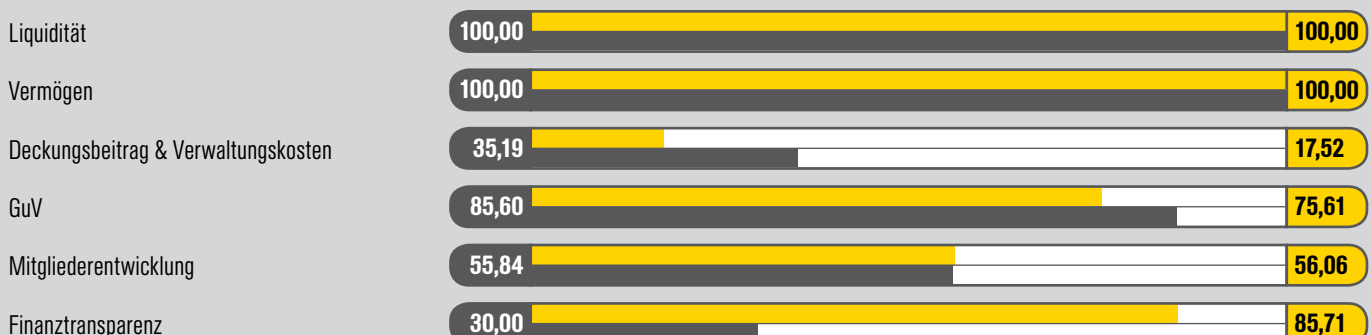
LEISTUNG 55,39



KUNDENSERVICE 78,80



FINANZKRAFT 76,72



BKK VOR ORT



DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 69,17

Leistung:
55,72

Kundenservice:
86,50

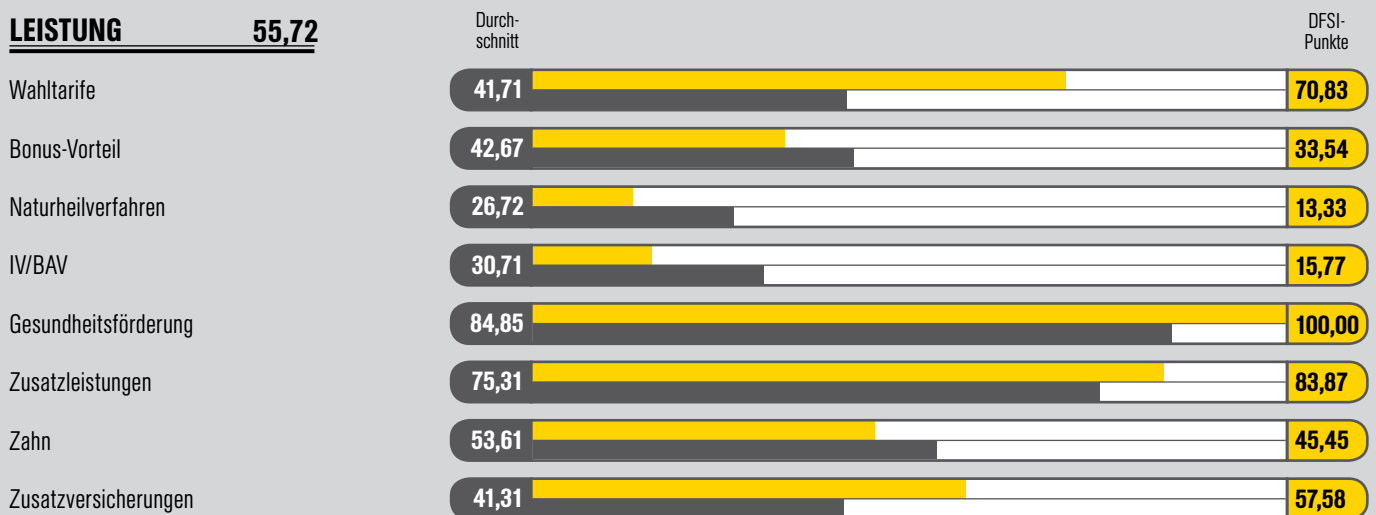
Finanzkraft:
65,30



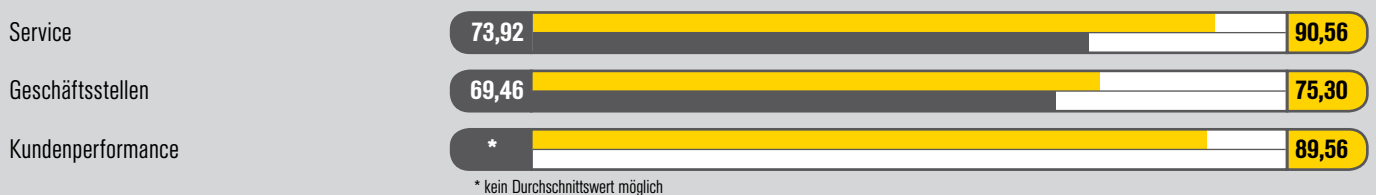
Anschrift: Universitätsstraße 43
PLZ/Stadt: 44789 Bochum
Tel. 0800 222 12 11
Email: service@bkkvorort.de
Homepage: www.bkkvorort.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 51
Anzahl Mitglieder: 573.083
Anzahl Versicherte: 781.590

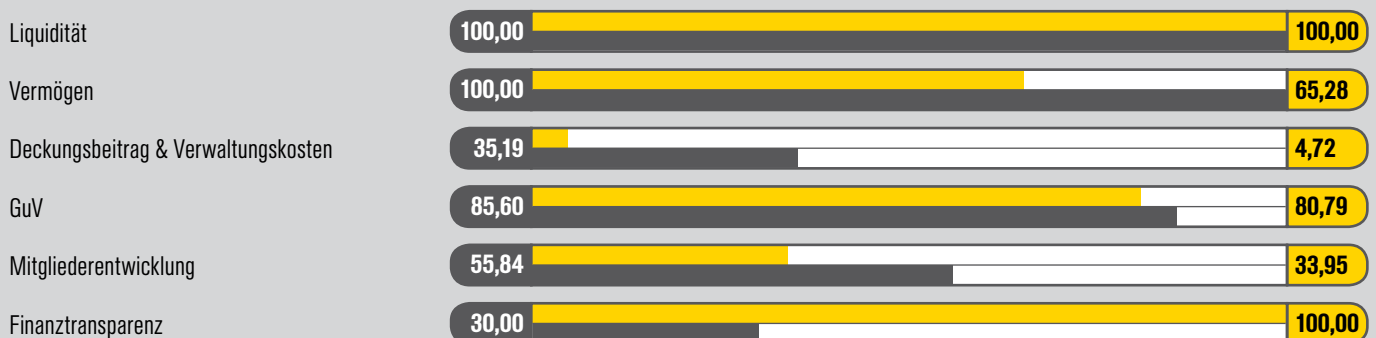
LEISTUNG 55,72



KUNDENSERVICE 86,50



FINANZKRAFT 65,30



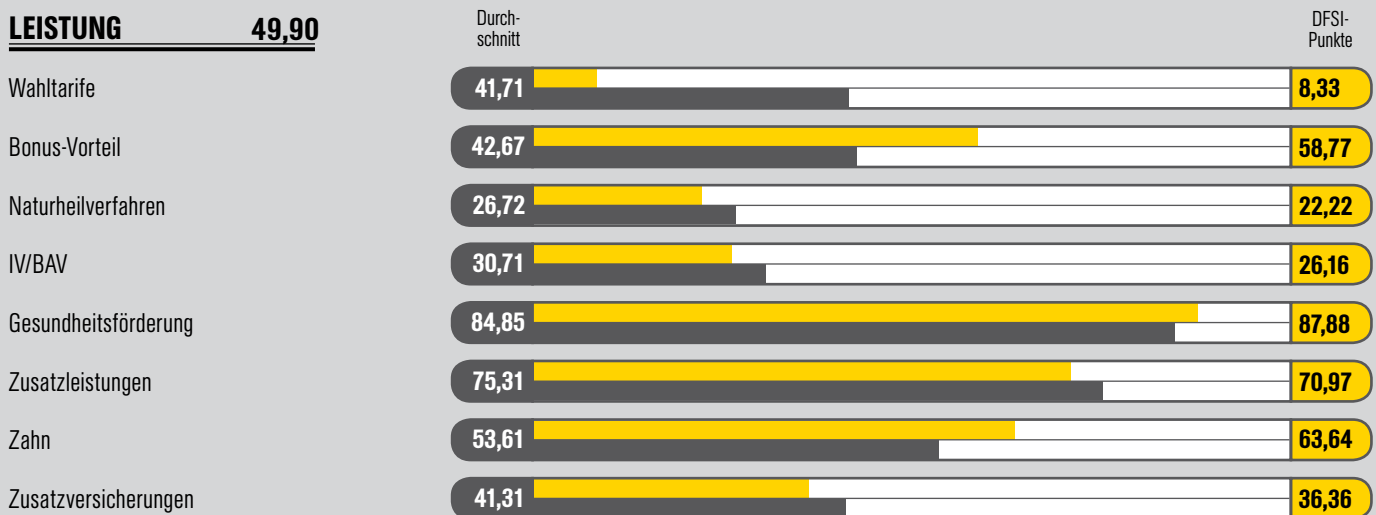
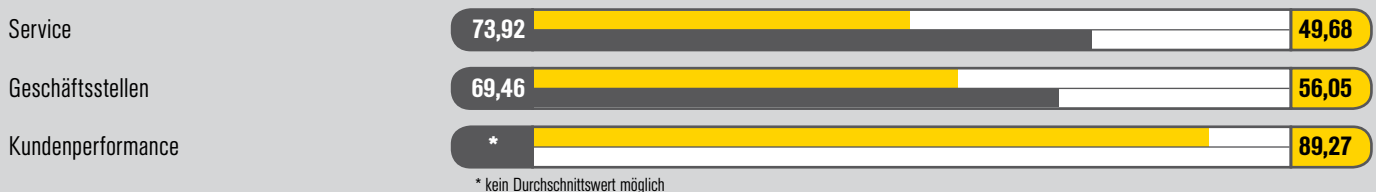
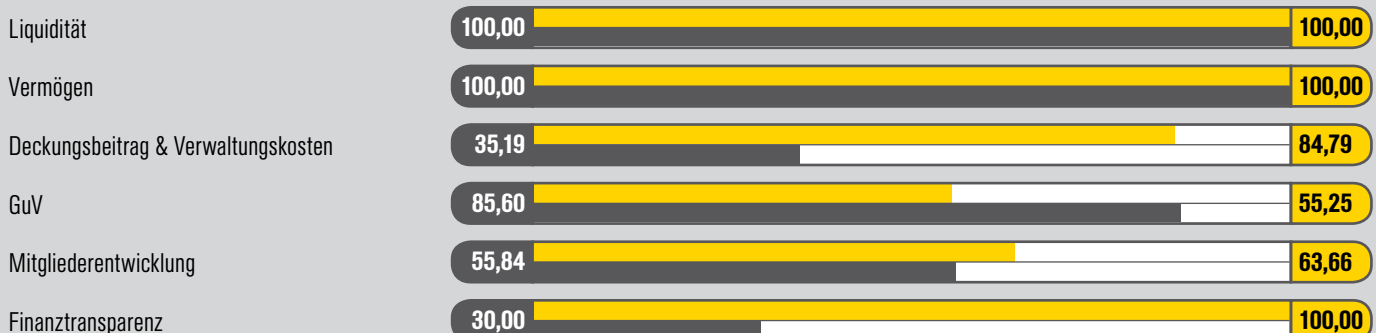
BKK HERKULES
DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 67,24
Leistung:
 49,90

Kundenservice:
 61,17

Finanzkraft:
 90,67


Anschrift: Jordanstr. 6
PLZ/Stadt: 34117 Kassel
Tel. 0800-2551255
Email: info@bkk-herkules.de
Homepage: www.bkk-herkules.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 1
Anzahl Mitglieder: 23.980
Anzahl Versicherte: 33.698

LEISTUNG **49,90**

KUNDENSERVICE **61,17**

FINANZKRAFT **90,67**


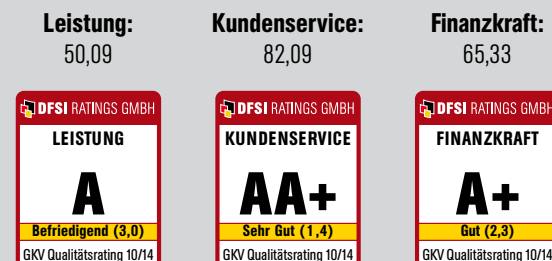
PRONOVA BKK

Anschrift: Bruckstr. 47
PLZ/Stadt: 67063 Ludwigshafen
Tel. 0441 925138-4949
Email: service@pronovabkk.de
Homepage: www.pronovabkk.de

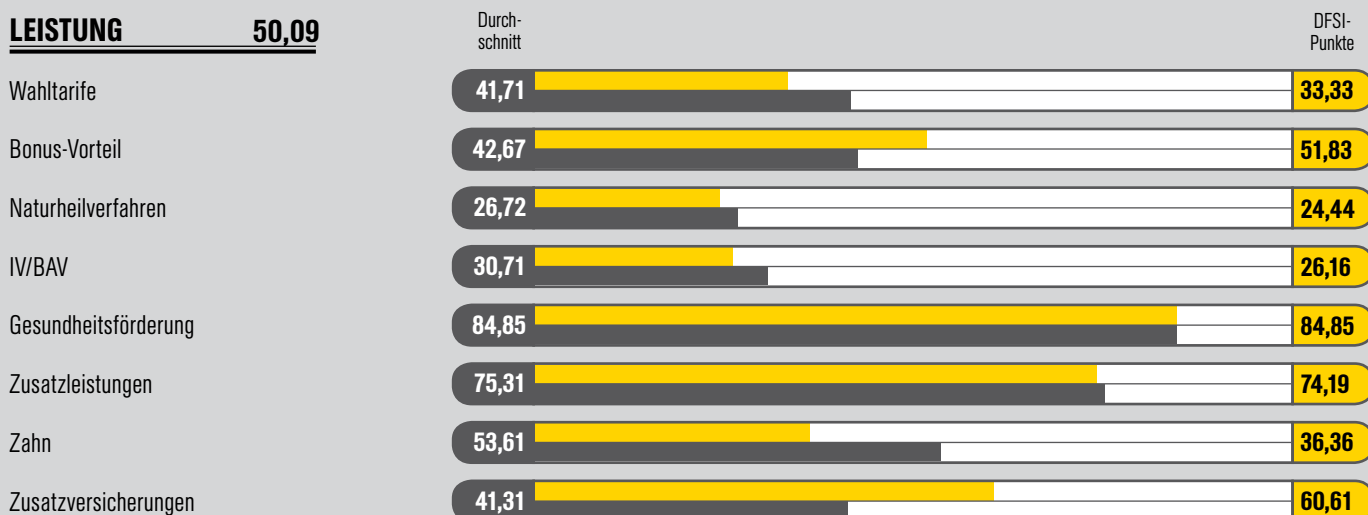
Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 52
Anzahl Mitglieder: 468.181
Anzahl Versicherte: 630.723



DFSI-Punkte **UNTERNEHMENSQUALITÄT: 65,84**



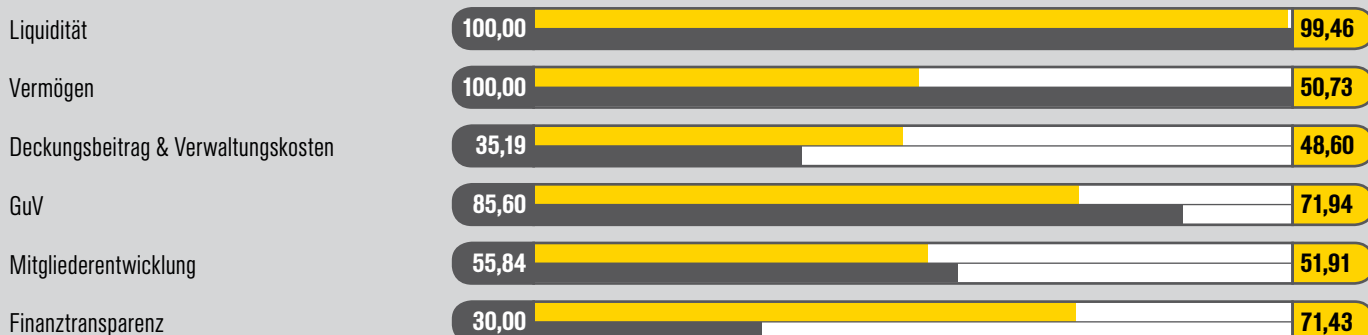
LEISTUNG 50,09



KUNDENSERVICE 82,09



FINANZKRAFT 65,33



ACTIMONDA KRANKENKASSE

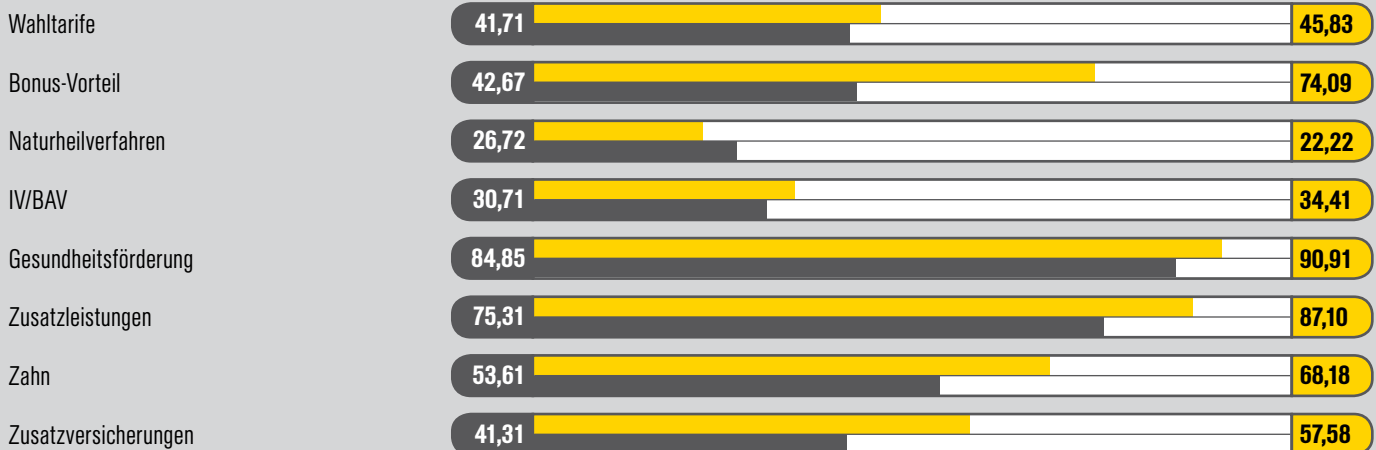
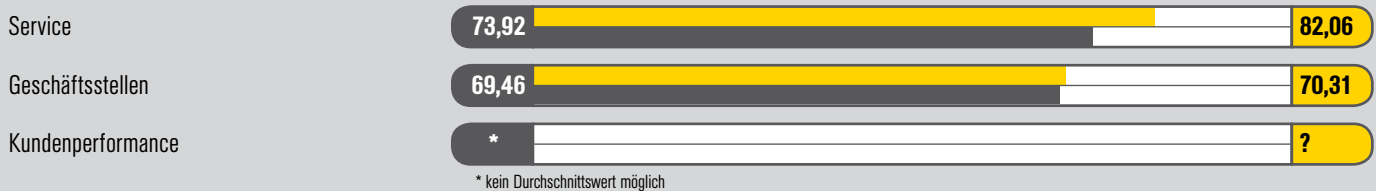

DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?
Leistung:
62,85

Kundenservice:
?

Finanzkraft:
?


Anschrift: Hüttenstr. 1
PLZ/Stadt: 52068 Aachen
Tel. 0800-9006600
Email: info@actimonda.de
Homepage: www.actimonda.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 12
Anzahl Mitglieder: 80.849
Anzahl Versicherte: 116.201

LEISTUNG **62,85**

KUNDENSERVICE **?**

FINANZKRAFT **?**


AOK BAYERN



Anschrift: Carl-Wery-Str. 28
PLZ/Stadt: 81739 München
Tel. 0800-2246465
Email: info@service.by.aok.de
Homepage: www.aok.de/bay

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 250
Anzahl Mitglieder: 3.279.138
Anzahl Versicherte: 4.301.906

DFSI-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

DFSI RATINGS GMBH
UNTERNEHMENS-QUALITÄT
???
 GKV Qualitätsrating 10/14

Leistung:
55,72

DFSI RATINGS GMBH
LEISTUNG
A
 Befriedigend (2,8)
 GKV Qualitätsrating 10/14

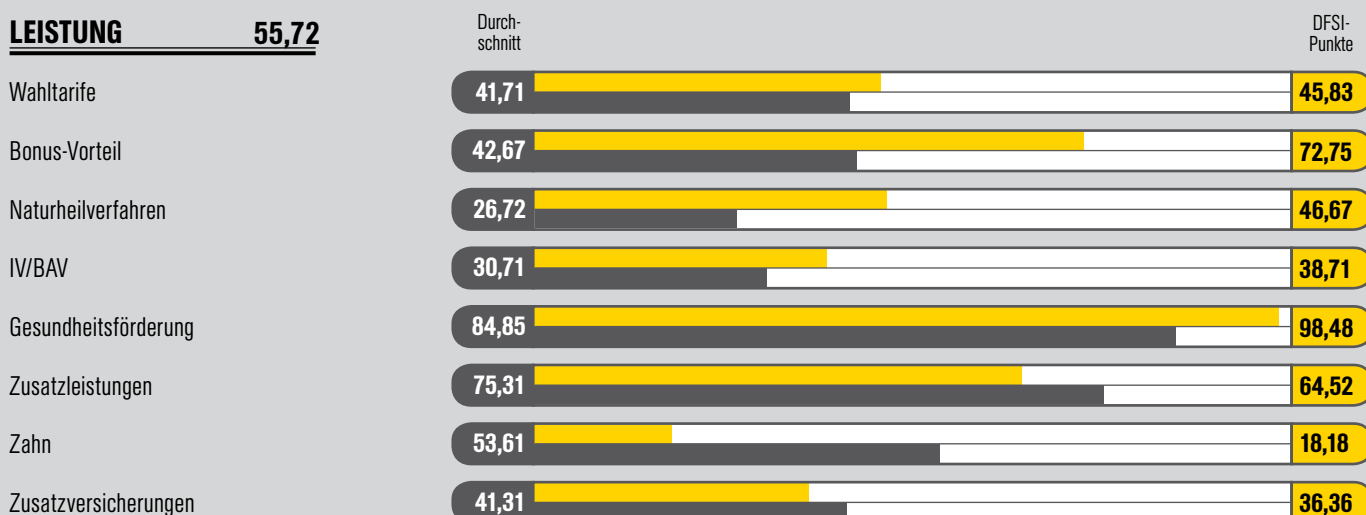
Kundenservice:
?

DFSI RATINGS GMBH
KUNDENSERVICE
?
 GKV Qualitätsrating 10/14

Finanzkraft:
?

DFSI RATINGS GMBH
FINANZKRAFT
?
 GKV Qualitätsrating 10/14

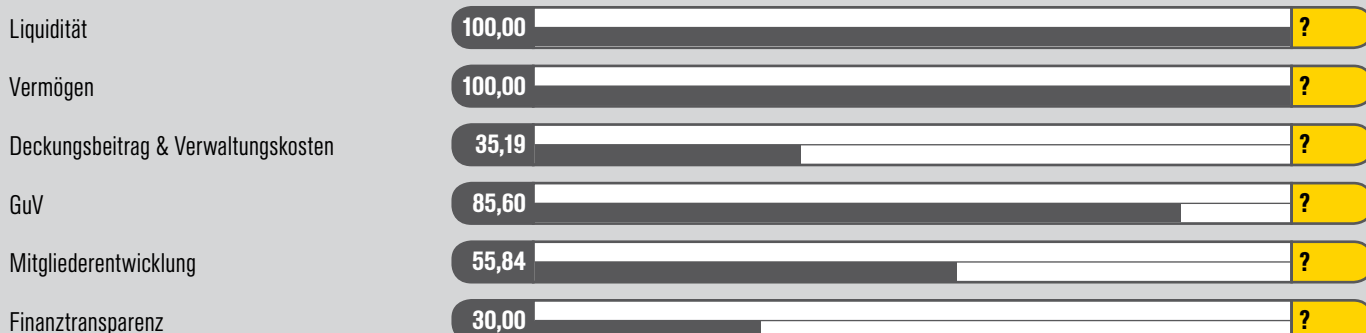
LEISTUNG 55,72



KUNDENSERVICE ?



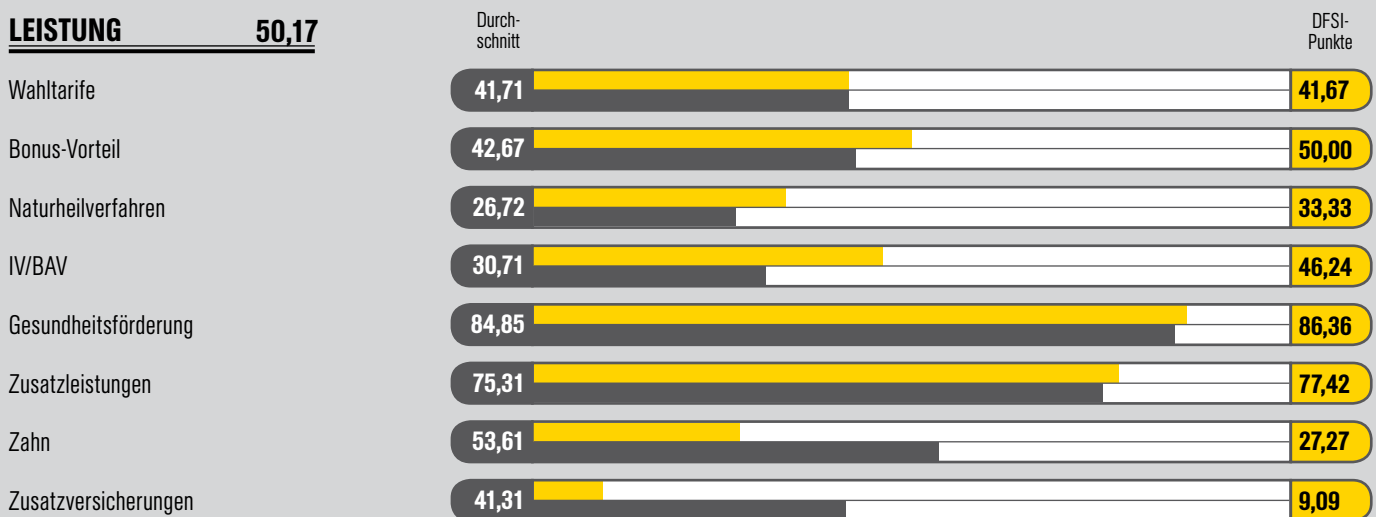
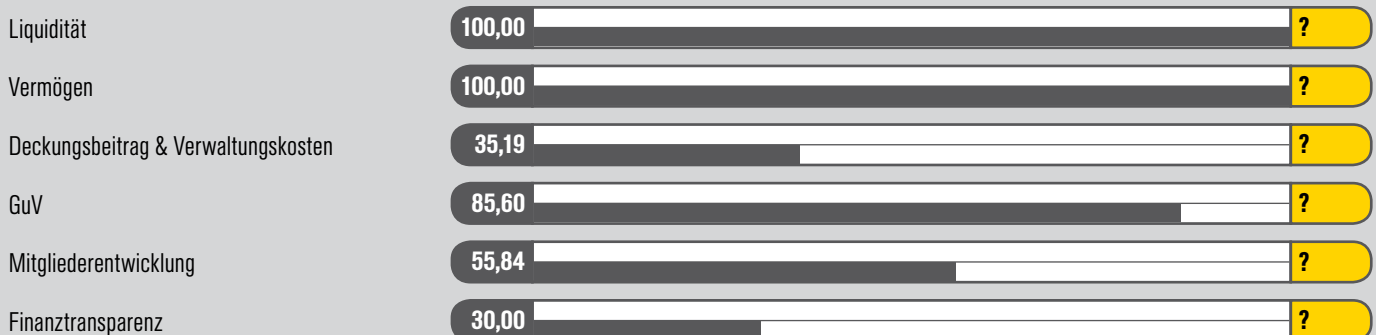
FINANZKRAFT ?



AOK BREMEN/BREMERHAVEN**DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?**Leistung:
50,17Kundenservice:
?Finanzkraft:
?

Anschrift: Bürgermeister-Smidt-Str. 95
PLZ/Stadt: 28195 Bremen
Tel. 0421 17610
Email: info@hb.aok.de
Homepage: www.aok.de/bremen

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 7
Anzahl Mitglieder: 164.657
Anzahl Versicherte: 226.216

LEISTUNG 50,17**KUNDENSERVICE ?****FINANZKRAFT ?**

AOK HESSEN



DFS I RATINGS GMBH

**UNTERNEHMENS-
QUALITÄT**

?

???

GVK Qualitätsrating 10/14

DFS I-Punkte

UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung:
46,73

Kundenservice:
?

Finanzkraft:
?

DFS I RATINGS GMBH
LEISTUNG
BBB+
Befriedigend (3,2)
GVK Qualitätsrating 10/14

DFS I RATINGS GMBH
KUNDENSERVICE
?
???
GVK Qualitätsrating 10/14

DFS I RATINGS GMBH
FINANZKRAFT
?
???
GVK Qualitätsrating 10/14

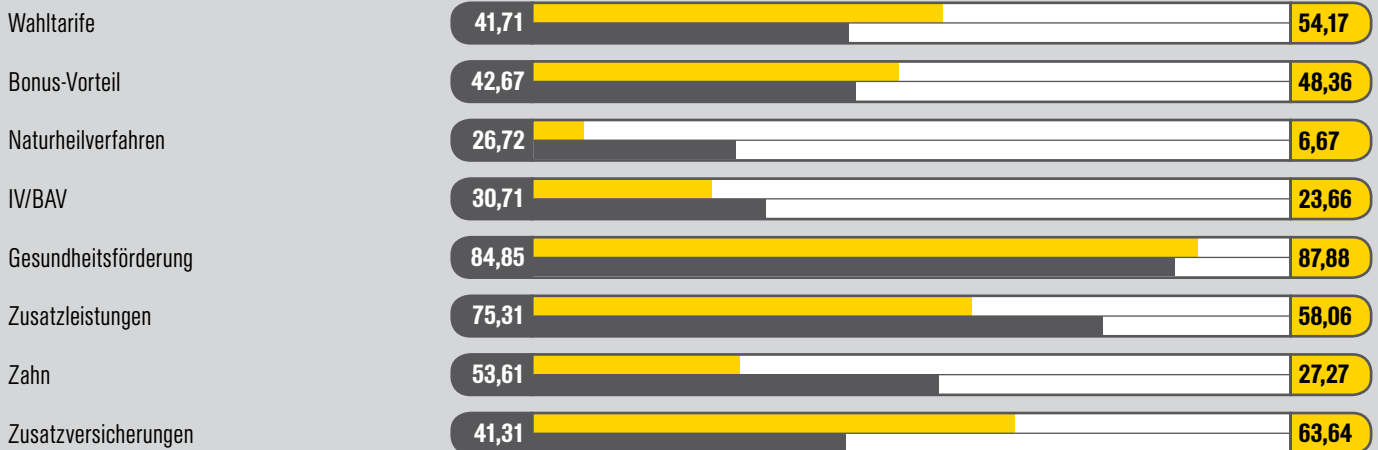
Anschrift: Basler Str. 2
PLZ/Stadt: 61352 Bad Homburg
Tel. 06404 924 2000
Email: service@he.aok.de
Homepage: www.aok.de/hessen

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 53
Anzahl Mitglieder: 1.092.366
Anzahl Versicherte: 1.518.121

LEISTUNG 46,73

Durchschnitt

DFS I-Punkte



KUNDENSERVICE ?



* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT ?

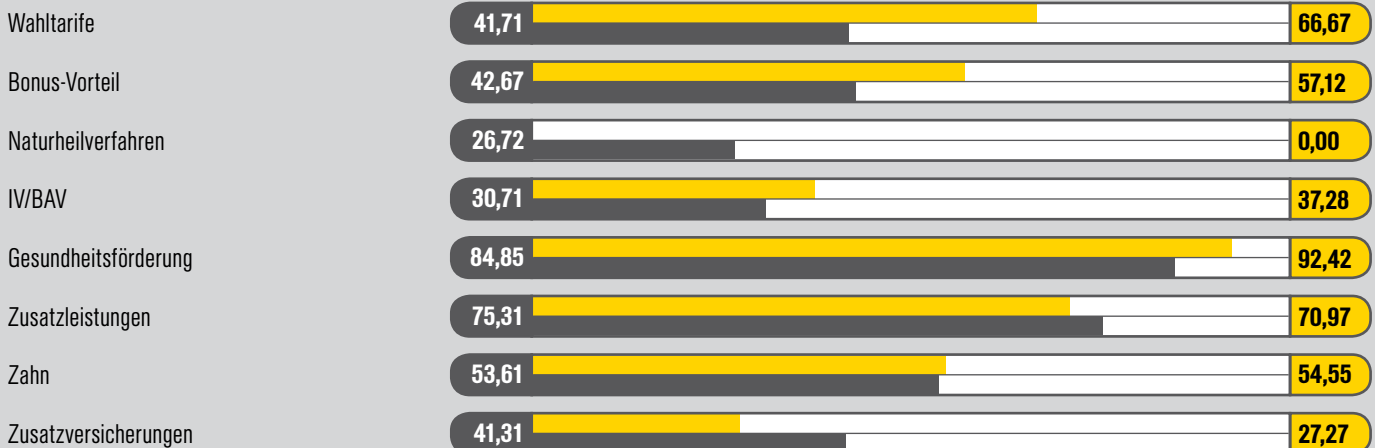
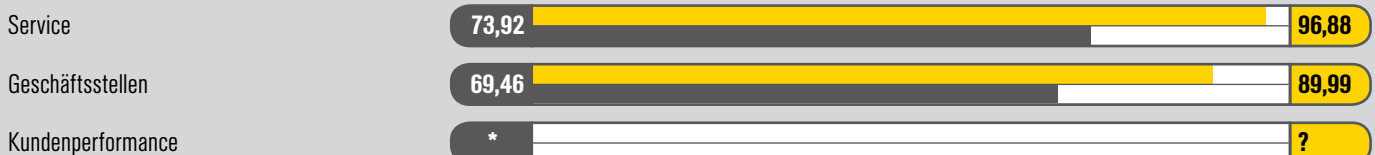


■ Durchschnitt ■ DFS I-Punkte

AOK NORDOST**DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?****Leistung:**
54,49**Kundenservice:**
?**Finanzkraft:**
?

Anschrift: Behlertstraße 33
PLZ/Stadt: 14467 Potsdam
Tel. 0800 2650800
Email: service@nordost.aok.de
Homepage: www.aok.de/nordost

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 115
Anzahl Mitglieder: 1.414.610
Anzahl Versicherte: 1.743.742

LEISTUNG 54,49**KUNDENSERVICE ?**

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT ?

AOK RHEINLAND/HAMBURG



DFS! RATINGS GMBH

UNTERNEHMENS-QUALITÄT

???

GKV Qualitätsrating 10/14

DFS!-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung:
58,67

Kundenservice:
?

Finanzkraft:
?

DFS! RATINGS GMBH

LEISTUNG

A

Befriedigend (2,6)

GKV Qualitätsrating 10/14

DFS! RATINGS GMBH

KUNDENSERVICE

?

???

GKV Qualitätsrating 10/14

DFS! RATINGS GMBH

FINANZKRAFT

?

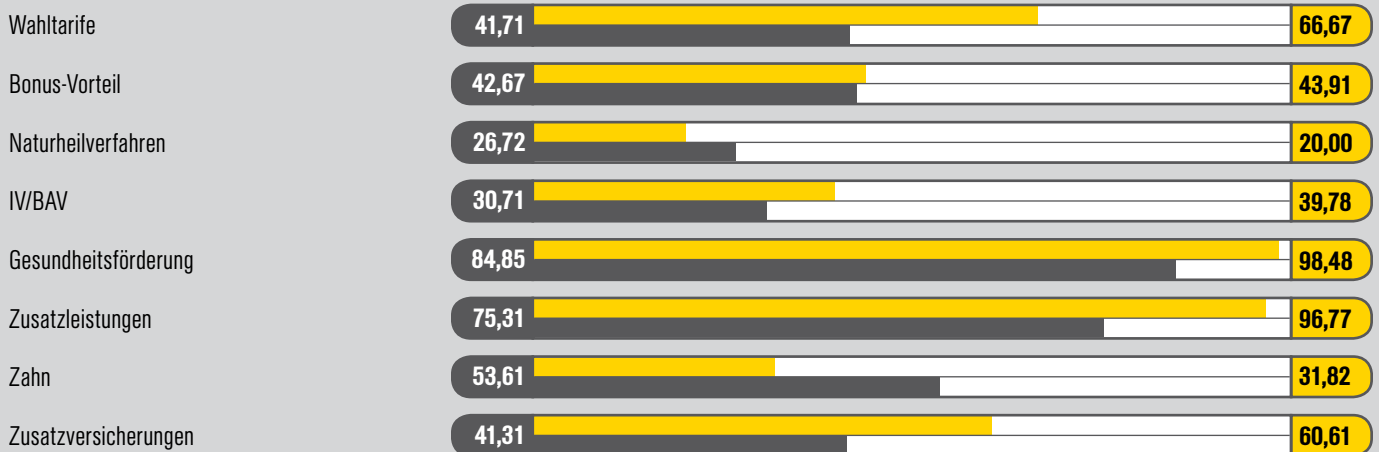
???

GKV Qualitätsrating 10/14

Anschrift: Kasernenstraße 61
PLZ/Stadt: 40213 Düsseldorf
Tel. 0 800 - 0326 326
Email: aok@rh.aok.de
Homepage: www.aok.de/rh

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 110
Anzahl Mitglieder: 2.007.243
Anzahl Versicherte: 2.856.992

LEISTUNG 58,67



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



AOK RHEINLAND-PFALZ/SAARLAND

Anschrift: Virchowstr. 30
PLZ/Stadt: 67304 Eisenberg
Tel. 0800 4772000
Email: service@rps.aok.de
Homepage: www.aok.de/rps

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 77
Anzahl Mitglieder: 875.000
Anzahl Versicherte: 1.171.000

DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?


Leistung:
43,52

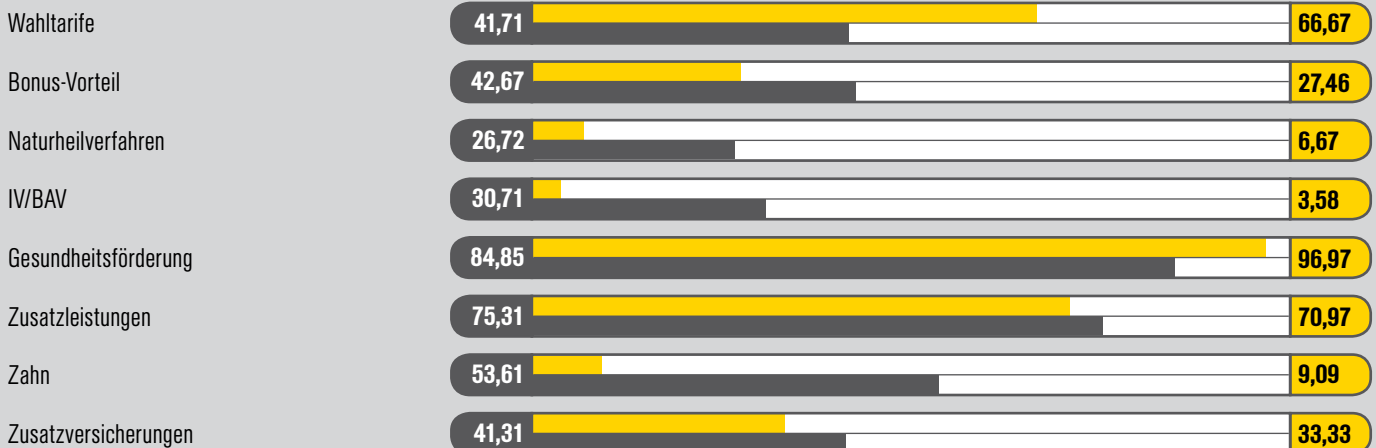
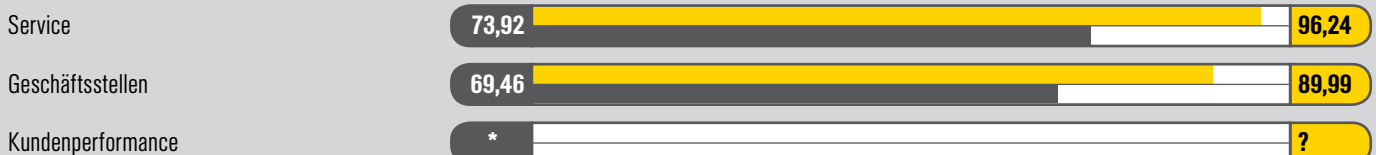
Kundenservice:
?

Finanzkraft:
?

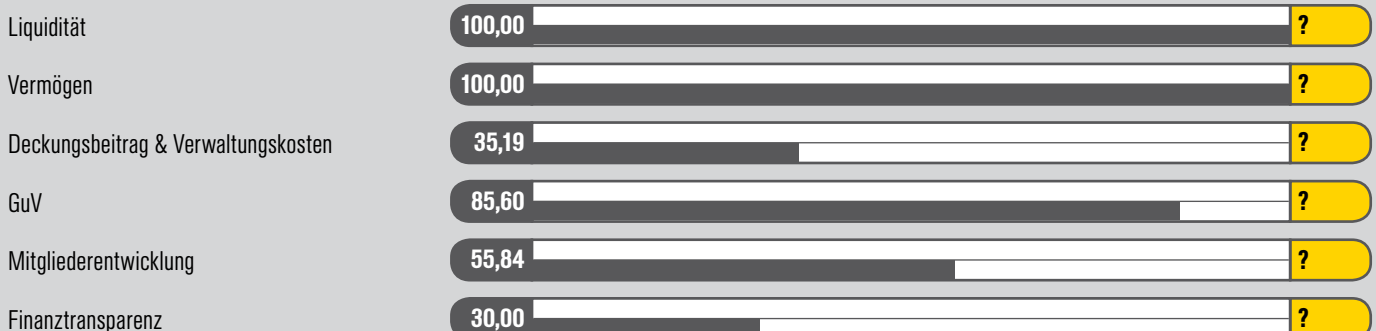

LEISTUNG **43,52**

Durchschnitt

DFSI-Punkte


KUNDENSERVICE **?**


* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT **?**




AOK SACHSEN-ANHALT



DFSI-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung:
47,76

Kundenservice:
?

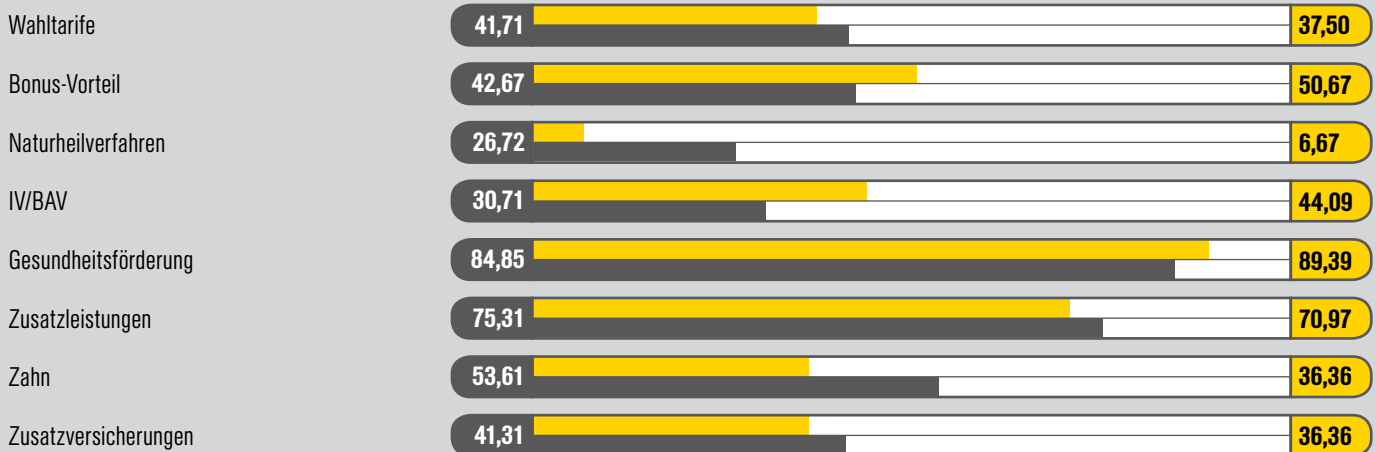
Finanzkraft:
?



Anschrift: Lüneburger Straße 4
PLZ/Stadt: 39106 Magdeburg
Tel. 0800 226 5726
Email: service@san.aok.de
Homepage: www.aok.de/sachsen-anhalt

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 44
Anzahl Mitglieder: 598.000
Anzahl Versicherte: 700.000

LEISTUNG 47,76



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?





ATLAS BKK AHLMANN

DFSI RATINGS GMBH
**UNTERNEHMENS-
QUALITÄT**
?
???
GKV Qualitätsrating 10/14
DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?
Leistung:
54,11

Kundenservice:
?

Finanzkraft:
?

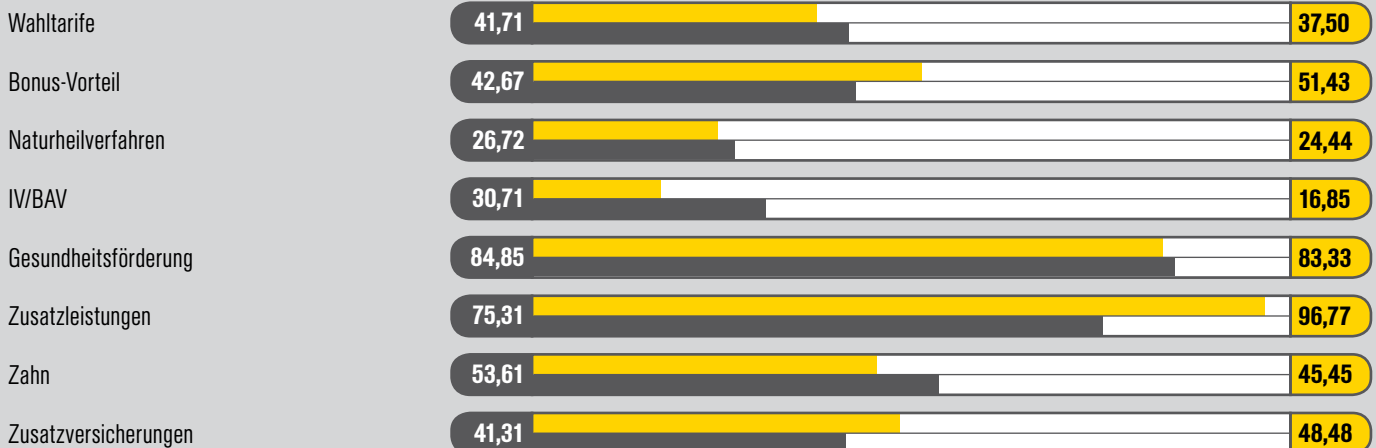
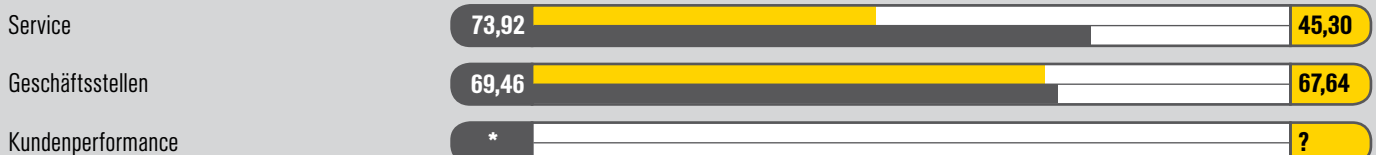

Anschrift: Am Kaffee-Quartier 3
PLZ/Stadt: 28217 Bremen
Tel. 0800 0435510
Email: info@abkka.de
Homepage: www.atlasbkkahlmann.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 4
Anzahl Mitglieder: 40.667
Anzahl Versicherte: 57.779

LEISTUNG 54,11

Durchschnitt

DFSI-Punkte


KUNDENSERVICE ?


* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT ?


■ Durchschnitt ■ DFSI-Punkte

BAHN-BKK



DFSI-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung:
45,06

Kundenservice:
?

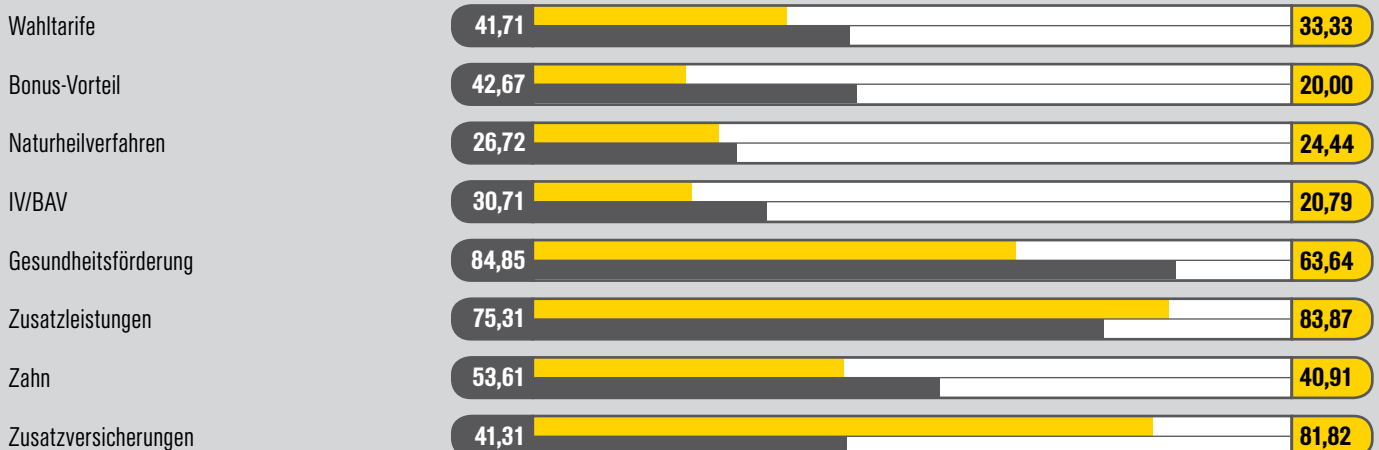
Finanzkraft:
?



Anschrift: Franklinstraße 54
PLZ/Stadt: 60486 Frankfurt am Main
Tel. 0800-2246255
Email: service@bahn-bkk.de
Homepage: www.bahn-bkk.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 11
Anzahl Mitglieder: 476.578
Anzahl Versicherte: 592.154

LEISTUNG 45,06



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



BERGISCHE KRANKENKASSE



DFSI-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung:
63,61

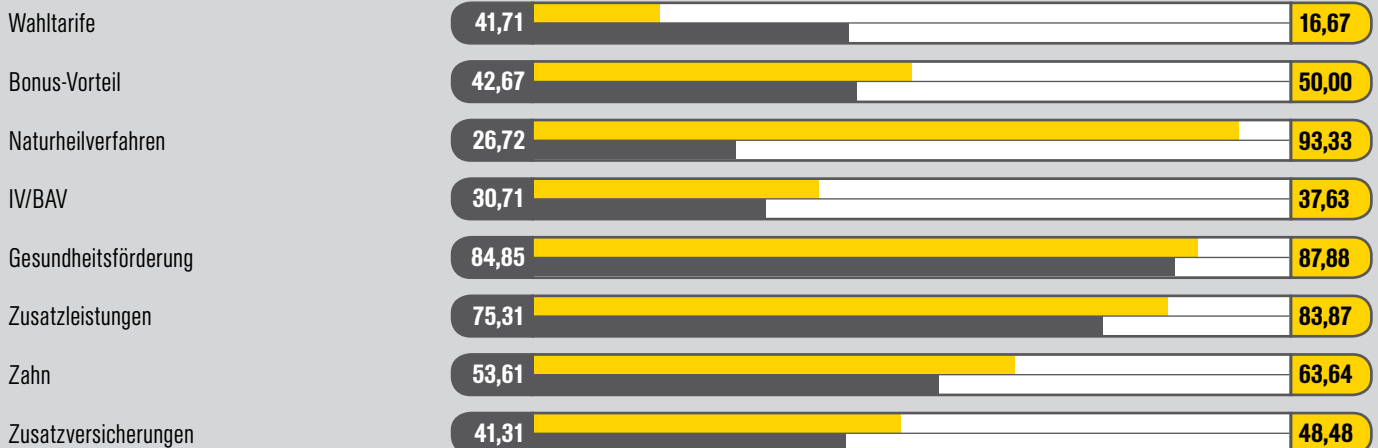
Kundenservice:
?

Finanzkraft:
?


Anschrift: Heresbachstraße 29
PLZ/Stadt: 42719 Solingen
Tel. 0212-2262-0
Email: info@die-bergische-kk.de
Homepage: www.die-bergische-kk.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 4
Anzahl Mitglieder: 47.784
Anzahl Versicherte: 68.156

LEISTUNG 63,61



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



BETRIEBSKRANKENKASSE MOBIL OIL

Anschrift: Arnulfstr. 27
PLZ/Stadt: 80335 München
Tel. 0800-2550800
Email: info@bkk-mobil-oil.de
Homepage: www.bkk-mobil-oil.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 4
Anzahl Mitglieder: 688.275
Anzahl Versicherte: 983.050



DFSI-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

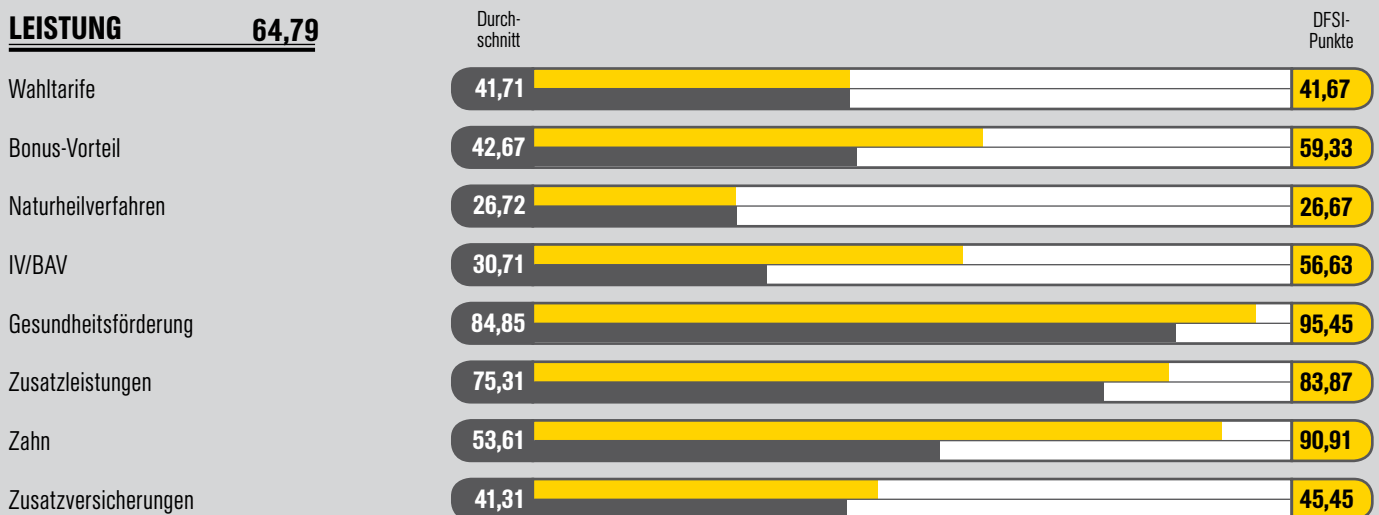
Leistung:
64,79

Kundenservice:
?

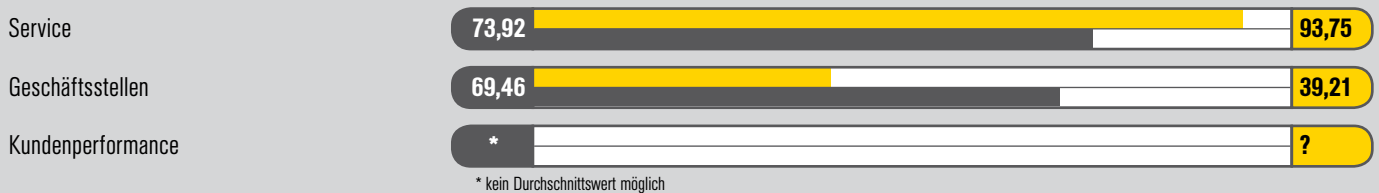
Finanzkraft:
?



LEISTUNG 64,79



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



BKK ACHENBACH BUSCHHÜTTEN
**BKK Achenbach
Buschhütten**

Wir sind für Sie da – stark und nah!

Anschrift: Siegener Straße 152
PLZ/Stadt: 57223 Kreuztal
Tel. 0800-2552200
Email: service@bkk-achenbach.de
Homepage: www.bkk-achenbach.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 1
Anzahl Mitglieder: 18.144
Anzahl Versicherte: 26.951

DFS I RATINGS GMBH
**UNTERNEHMENS-
QUALITÄT**
?
???
GKV Qualitätsrating 10/14

DFS I-Punkte

UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?
Leistung:
27,28

Kundenservice:
?

Finanzkraft:
?

DFS I RATINGS GMBH
LEISTUNG
BB
 Ausreichend (4,2)
 GKV Qualitätsrating 10/14

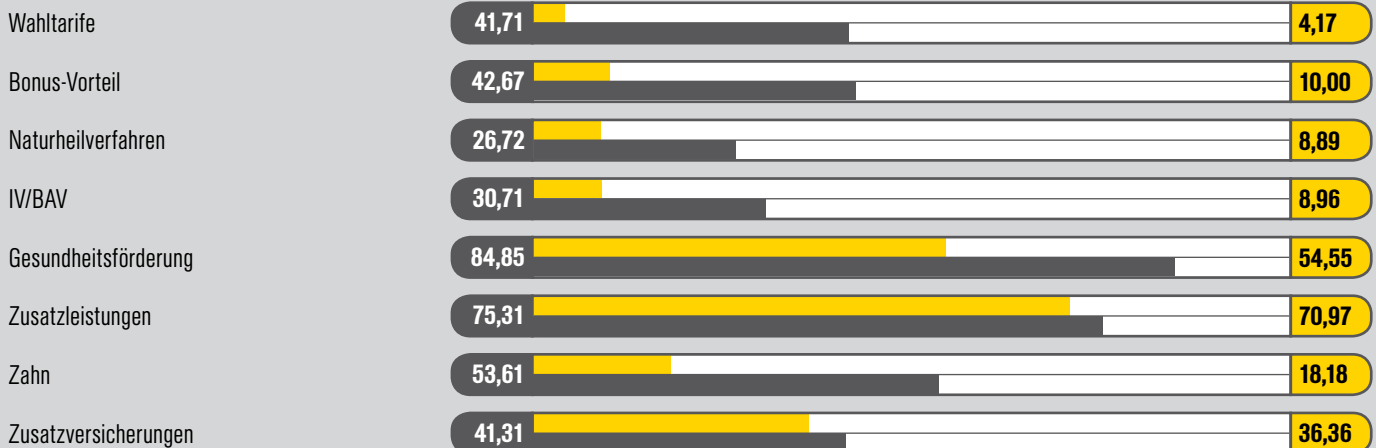
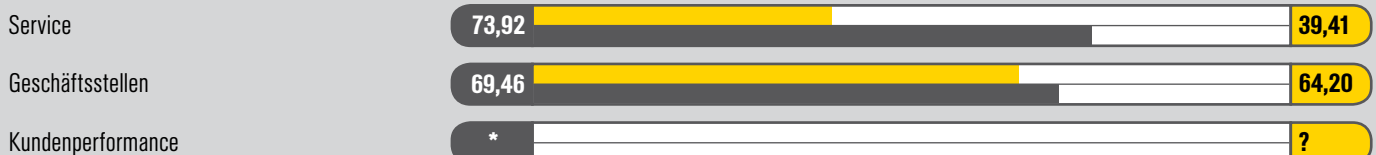
DFS I RATINGS GMBH
KUNDENSERVICE
?
 ???
 GKV Qualitätsrating 10/14

DFS I RATINGS GMBH
FINANZKRAFT
?
 ???
 GKV Qualitätsrating 10/14

LEISTUNG **27,28**

Durchschnitt

DFS I-Punkte


KUNDENSERVICE **?**


* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT **?**

 Durchschnitt
 DFS I-Punkte

BKK ADVITA



DFS! RATINGS GMBH

UNTERNEHMENS-QUALITÄT

???

GKV Qualitätsrating 10/14

DFS!-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung:
50,83

Kundenservice:
?

Finanzkraft:
?

DFS! RATINGS GMBH

LEISTUNG

A

Befriedigend (3,0)

GKV Qualitätsrating 10/14

DFS! RATINGS GMBH

KUNDENSERVICE

?

???

GKV Qualitätsrating 10/14

DFS! RATINGS GMBH

FINANZKRAFT

?

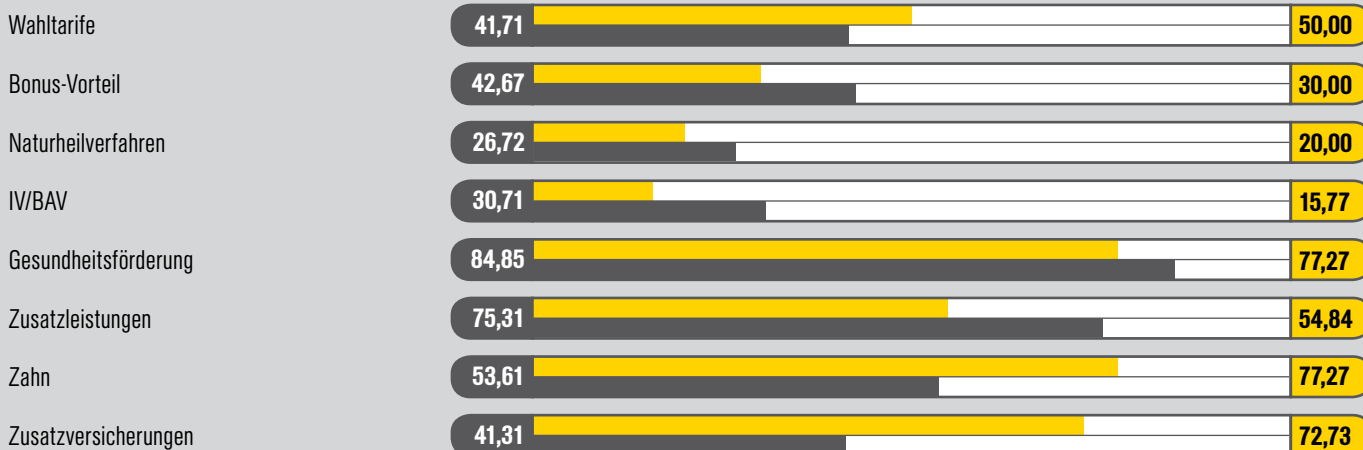
???

GKV Qualitätsrating 10/14

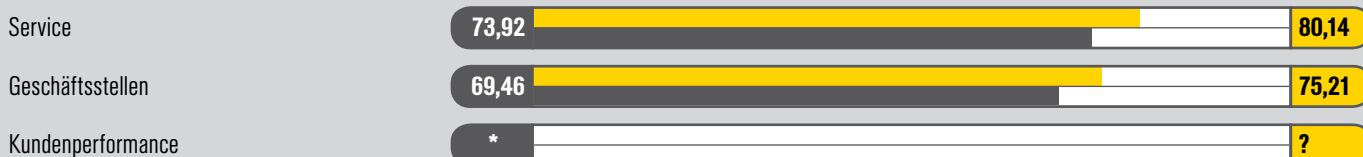
Anschrift: Mainzer Straße 5
PLZ/Stadt: 55232 Alzey
Tel. 0800 1119988
Email: info@bkk-advita.de
Homepage: www.bkk-advita.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 11
Anzahl Mitglieder: 29.731
Anzahl Versicherte: 38.474

LEISTUNG 50,83

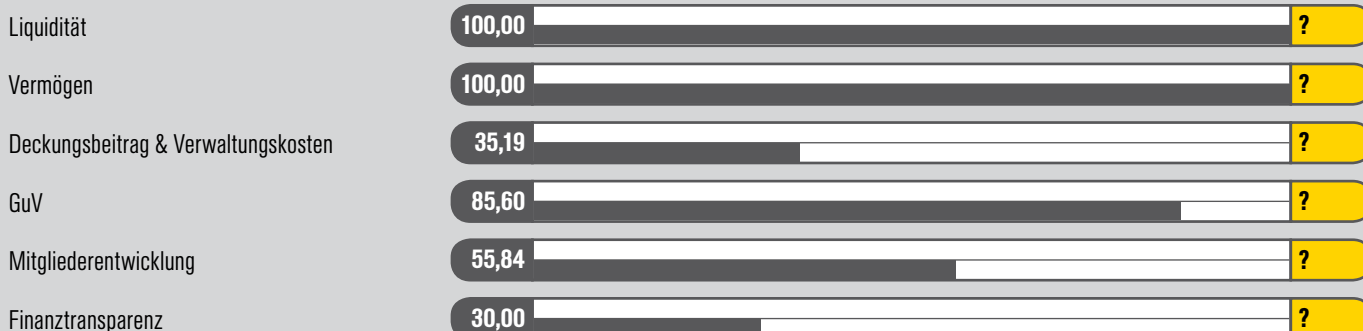


KUNDENSERVICE ?



* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT ?



BKK AKZO NOBEL BAYERN**DFS I RATINGS GMBH****UNTERNEHMENS-
QUALITÄT****?****???**

GKV Qualitätsrating 10/14

DFS I-Punkte

UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung:

52,83

Kundenservice:

?

Finanzkraft:

?

DFS I RATINGS GMBH

LEISTUNG**A**Befriedigend (2,9)
GKV Qualitätsrating 10/14

DFS I RATINGS GMBH

KUNDENSERVICE**?**???
GKV Qualitätsrating 10/14

DFS I RATINGS GMBH

FINANZKRAFT**?**???
GKV Qualitätsrating 10/14

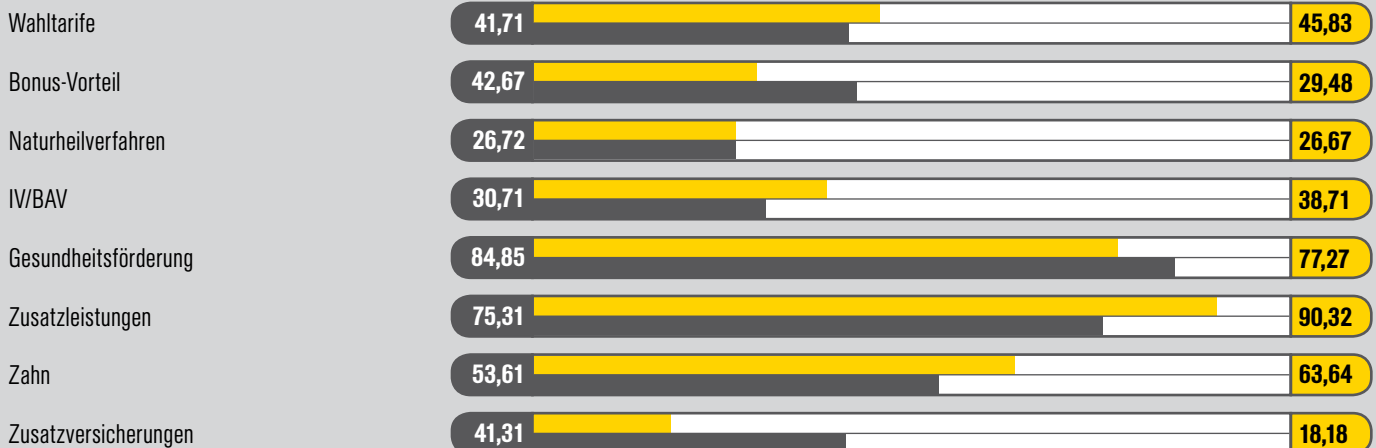
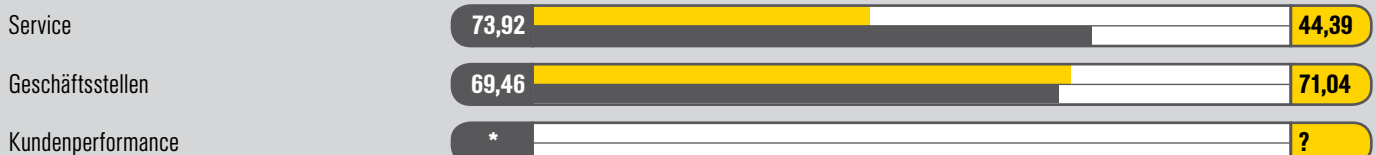
Anschrift: Glanzstoffstraße
PLZ/Stadt: 63784 Obernburg
Tel. 0180-1000 114
Email: info@bkk-akzo.de
Homepage: www.bkk-akzo.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 2
Anzahl Mitglieder: 26.381
Anzahl Versicherte: 37.459

LEISTUNG 52,83

Durchschnitt

DFS I-Punkte

**KUNDENSERVICE ?**

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT ?

BKK DEMAG KRAUSS-MAFFEI



DFS!-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung:
56,66

Kundenservice:
?

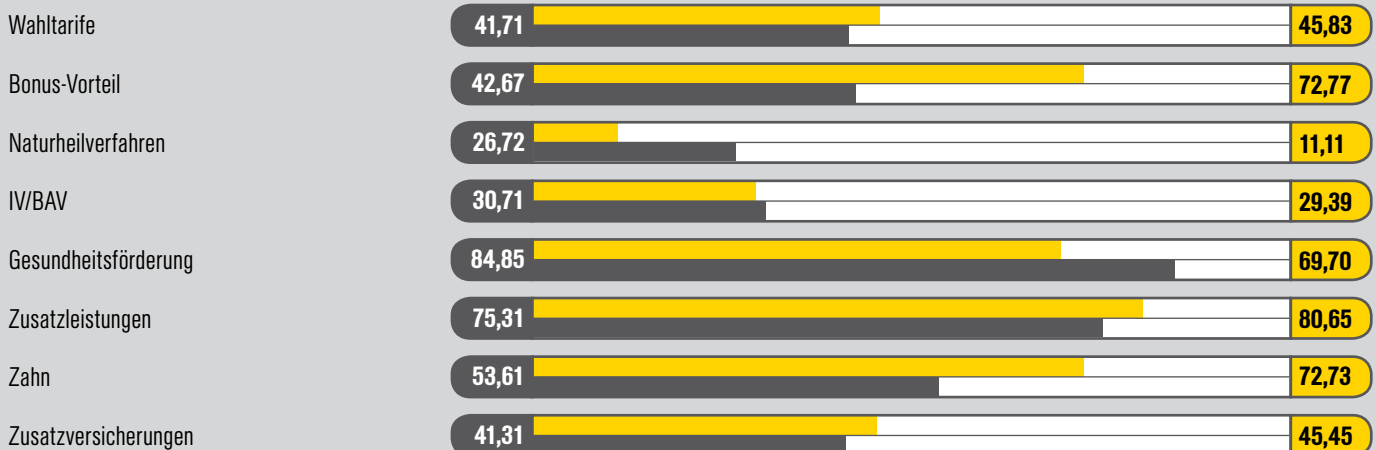
Finanzkraft:
?



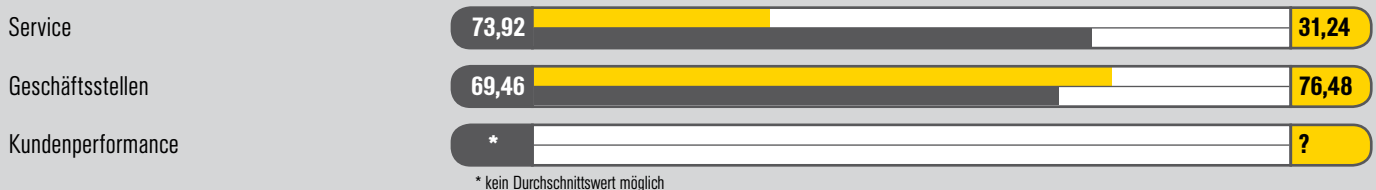
Anschrift: Friedrich-Wilhelm-Straße 82 - 84
PLZ/Stadt: 47051 Duisburg
Tel. 0800-3638403
Email: info@bkk-dkm.de
Homepage: www.bkk-dkm.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 10
Anzahl Mitglieder: 25.549
Anzahl Versicherte: 33.915

LEISTUNG 56,66



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



BKK DER THÜRINGER ENERGIEVERSORGUNG

DFSİ RATINGS GMBH

UNTERNEHMENS-
QUALITÄT

?

???

GKV Qualitätsrating 10/14

DFSİ-Punkte

UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung:

24,82

Kundenservice:

?

Finanzkraft:

?

DFSİ RATINGS GMBH

LEISTUNG

BB

Ausreichend (4,3)

GKV Qualitätsrating 10/14

DFSİ RATINGS GMBH

KUNDENSERVICE

?

???

GKV Qualitätsrating 10/14

DFSİ RATINGS GMBH

FINANZKRAFT

?

???

GKV Qualitätsrating 10/14

Anschrift: Stotternheimer Straße 9a

PLZ/Stadt: 99086 Erfurt

Tel. 0800-2558324

Email: info@bkk-thev.de

Homepage: www.bkk-thev.de

Geöffnet: regional

Anzahl Geschäftsstellen: 5

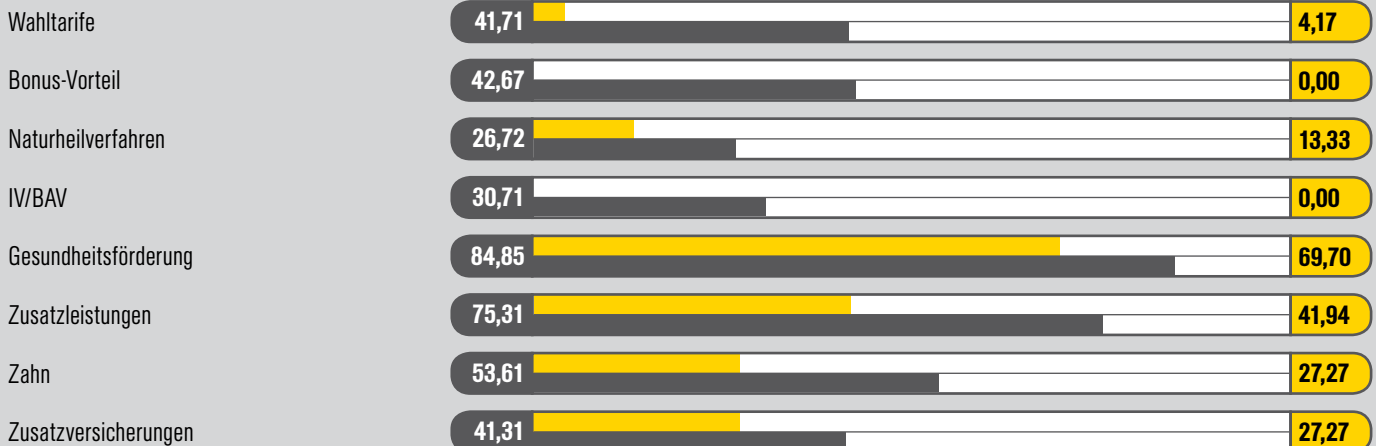
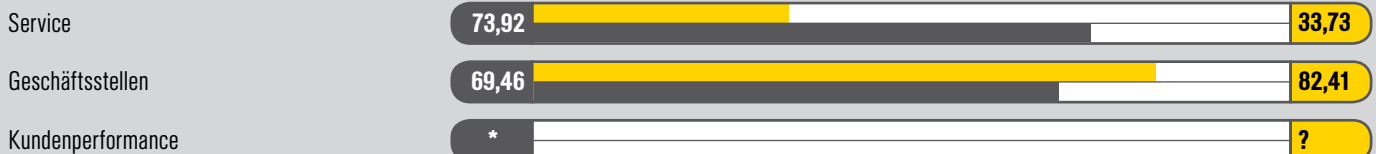
Anzahl Mitglieder: 10.848

Anzahl Versicherte: 12.985

LEISTUNG 24,82

Durchschnitt

DFSİ-Punkte

**KUNDENSERVICE** ?

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT ?

BKK DIAKONIE

Anschrift: Königsweg 8
PLZ/Stadt: 33617 Bielefeld
Tel. 01802-553425
Email: info@bkk-diakonie.de
Homepage: www.bkk-diakonie.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 4
Anzahl Mitglieder: 19.914
Anzahl Versicherte: 26.465



DFSI-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

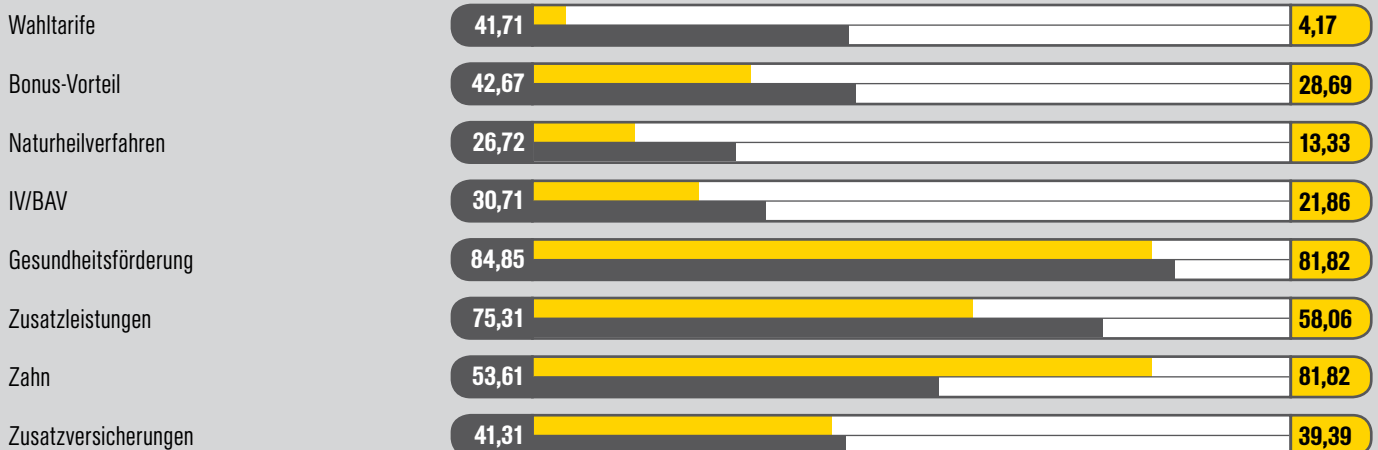
Leistung:
43,25

Kundenservice:
?

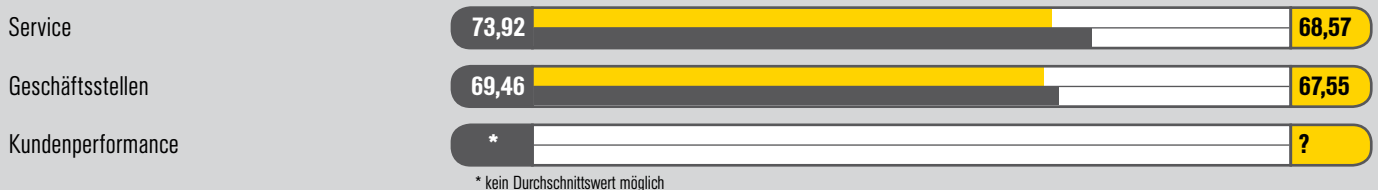
Finanzkraft:
?



LEISTUNG 43,25



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



BKK DÜRKOPPADLER**BKK_DÜRKOPPADLER**

AUS TRADITION MODERN. SEIT 1873.

DFSİ RATINGS GMBH**UNTERNEHMENS-
QUALITÄT****?****???**

GKV Qualitätsrating 10/14

DFSİ-Punkte

UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?**Leistung:**

45,72

Kundenservice:

?

Finanzkraft:

72,81

DFSİ RATINGS GMBH**LEISTUNG****BBB+**

Befriedigend (3,3)

GKV Qualitätsrating 10/14

DFSİ RATINGS GMBH**KUNDENSERVICE****?****???**

GKV Qualitätsrating 10/14

DFSİ RATINGS GMBH**FINANZKRAFT****AA**

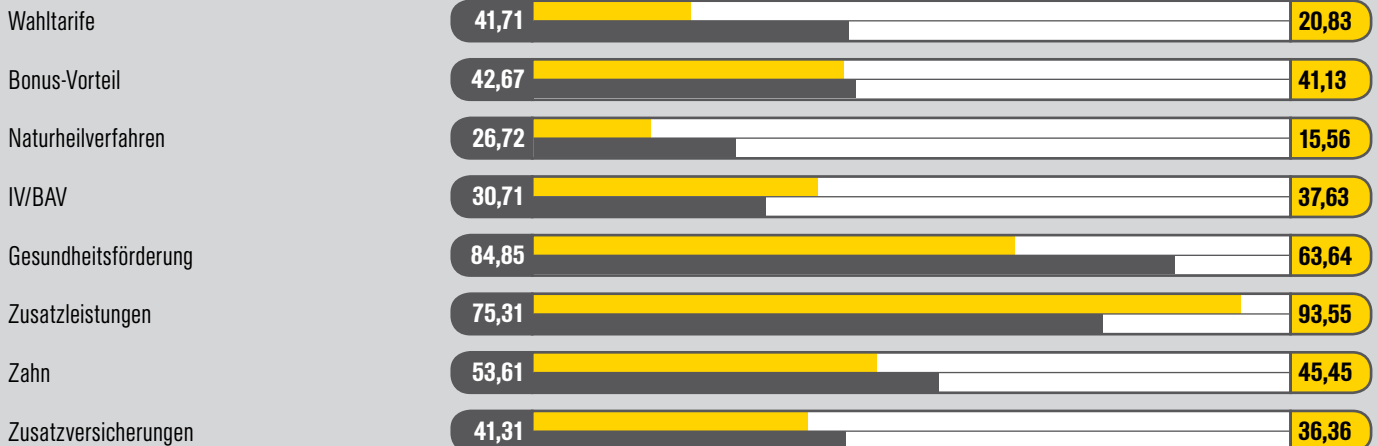
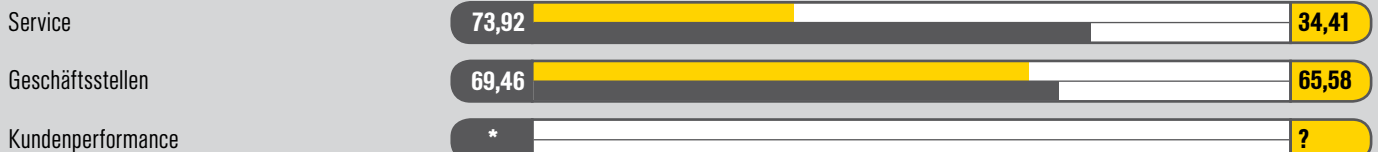
Gut (1,9)

GKV Qualitätsrating 10/14

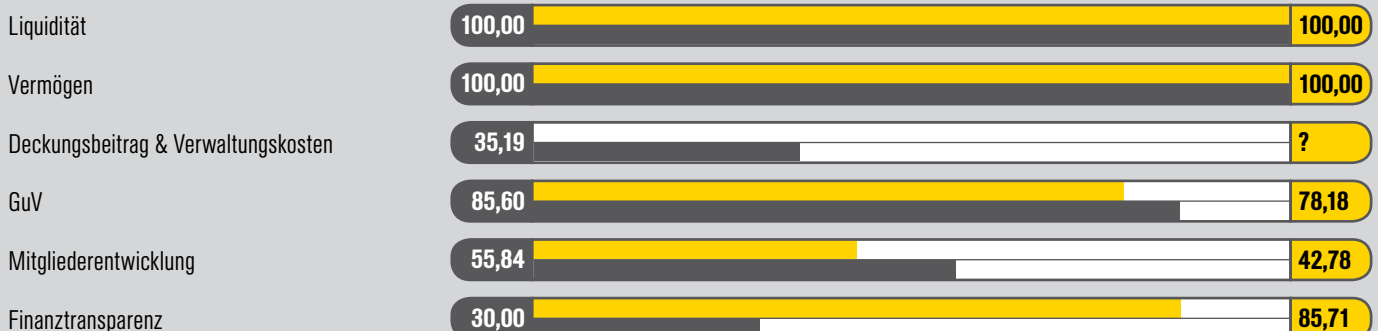
Anschrift: Potsdamer Straße 190**PLZ/Stadt:** 33719 Bielefeld**Tel.** 0521-260770**Email:** info@bkk-da.de**Homepage:** www.bkk-da.de**Geöffnet:** regional**Anzahl Geschäftsstellen:** 1**Anzahl Mitglieder:** 15.410**Anzahl Versicherte:** 22.477**LEISTUNG 45,72**

Durchschnitt

DFSİ-Punkte

**KUNDENSERVICE ?**

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 72,81

■ Durchschnitt ■ DFSİ-Punkte

BKK EUREGIO



DFSI-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung:
39,39

Kundenservice:
?

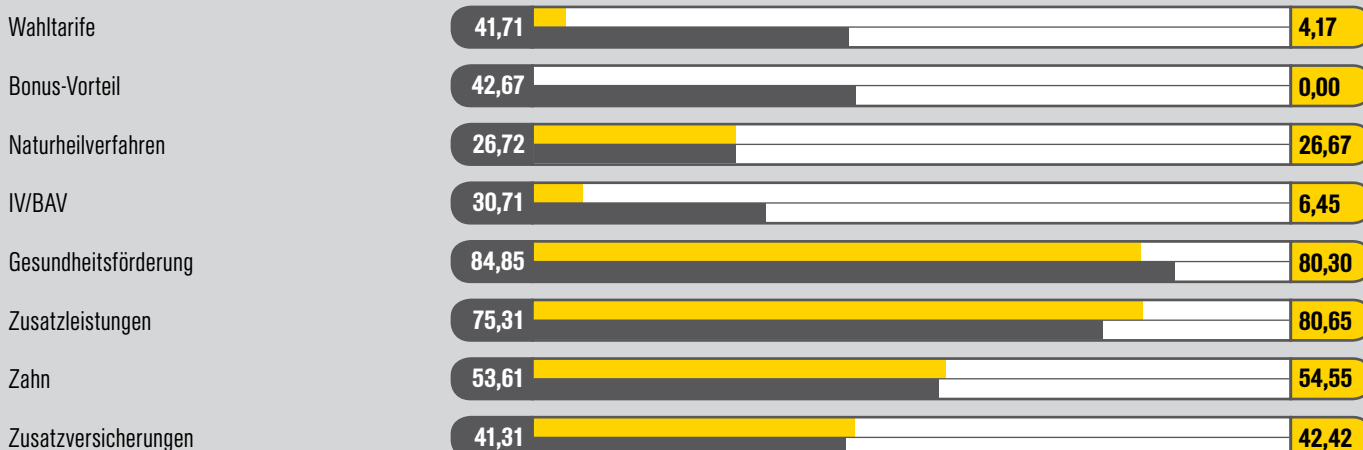
Finanzkraft:
?



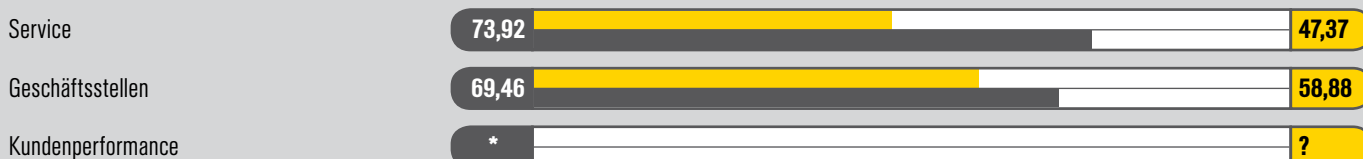
Anschrift: Boos-Fremery-Str. 62
PLZ/Stadt: 52525 Heinsberg
Tel. 02452-153501
Email: info@bkk-euregio.de
Homepage: www.bkk-euregio.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 1
Anzahl Mitglieder: 22.474
Anzahl Versicherte: 31.730

LEISTUNG 39,39

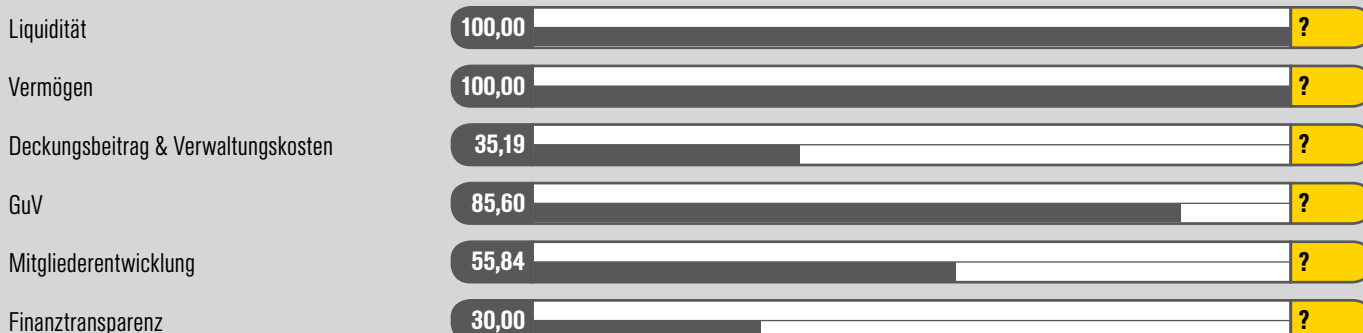


KUNDENSERVICE ?



* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT ?



BKK EXKLUSIV

DFSİ RATINGS GMBH

UNTERNEHMENS-
QUALITÄT

?

???

GKV Qualitätsrating 10/14

DFSİ-Punkte

UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung:

38,05

Kundenservice:

?

Finanzkraft:

?

DFSİ RATINGS GMBH

LEISTUNG

BBB

Ausreichend (3,6)

GKV Qualitätsrating 10/14

DFSİ RATINGS GMBH

KUNDENSERVICE

?

???

GKV Qualitätsrating 10/14

DFSİ RATINGS GMBH

FINANZKRAFT

?

???

GKV Qualitätsrating 10/14

Anschrift: Zum Blauen See 7

PLZ/Stadt: 31275 Lehrte

Tel. 0180-2000102

Email: info@bkkexklusiv.de

Homepage: www.bkkexklusiv.de

Geöffnet: regional

Anzahl Geschäftsstellen: 0

Anzahl Mitglieder: 19.260

Anzahl Versicherte: 26.036

LEISTUNG 38,05

Durchschnitt

DFSİ-Punkte

Wahltarife	41,71	50,00
Bonus-Vorteil	42,67	0,00
Naturheilverfahren	26,72	13,33
IV/BAV	30,71	0,00
Gesundheitsförderung	84,85	69,70
Zusatzleistungen	75,31	90,32
Zahn	53,61	18,18
Zusatzversicherungen	41,31	36,36

KUNDENSERVICE ?

Service	73,92	37,70
Geschäftsstellen	69,46	0,00
Kundenperformance	*	?

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT ?

Liquidität	100,00	?
Vermögen	100,00	?
Deckungsbeitrag & Verwaltungskosten	35,19	?
GuV	85,60	?
Mitgliederentwicklung	55,84	?
Finanztransparenz	30,00	?

BKK FAMILY


DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?
Leistung:
47,45

Kundenservice:
?

Finanzkraft:
?

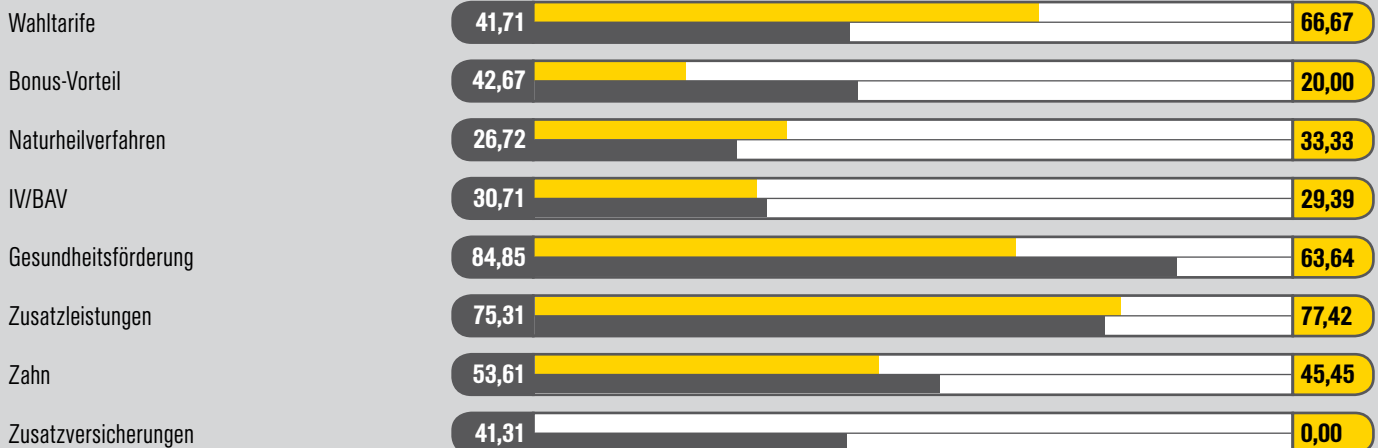
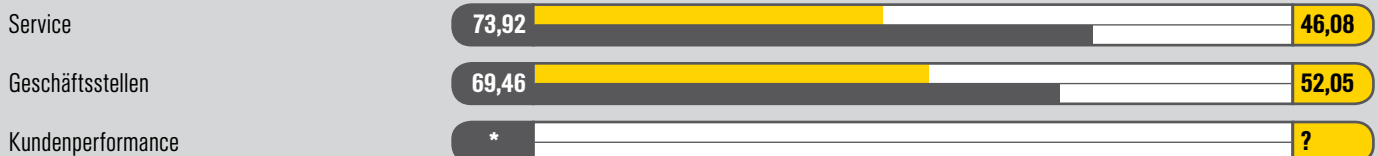

Anschrift: Äppelallee 27
PLZ/Stadt: 65203 Wiesbaden
Tel. 0611-18686-0
Email: info@bkk-family.de
Homepage: www.bkk-family.de

Geöffnet: bundesweit (ohne GS)
Anzahl Geschäftsstellen: 1
Anzahl Mitglieder: 11.211
Anzahl Versicherte: 15.671

LEISTUNG **47,45**

Durchschnitt

DFSI-Punkte


KUNDENSERVICE **?**


* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT **?**


BKK FIRMUS
DFSI RATINGS GMBH
**UNTERNEHMENS-
QUALITÄT**
?
???
GKV Qualitätsrating 10/14
DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?
Leistung:
34,72
Kundenservice:
?
Finanzkraft:
?
DFSI RATINGS GMBH
LEISTUNG
BBB
Ausreichend (3,8)
GKV Qualitätsrating 10/14
DFSI RATINGS GMBH
KUNDENSERVICE
?
???
GKV Qualitätsrating 10/14
DFSI RATINGS GMBH
FINANZKRAFT
?
???
GKV Qualitätsrating 10/14
Anschrift: Gottlieb-Daimler-Straße 11

PLZ/Stadt: 28237 Bremen

Tel. 0421 64343

Email: info@bkk-firmus.de

Homepage: www.bkk-firmus.de

Geöffnet: bundesweit

Anzahl Geschäftsstellen: 18

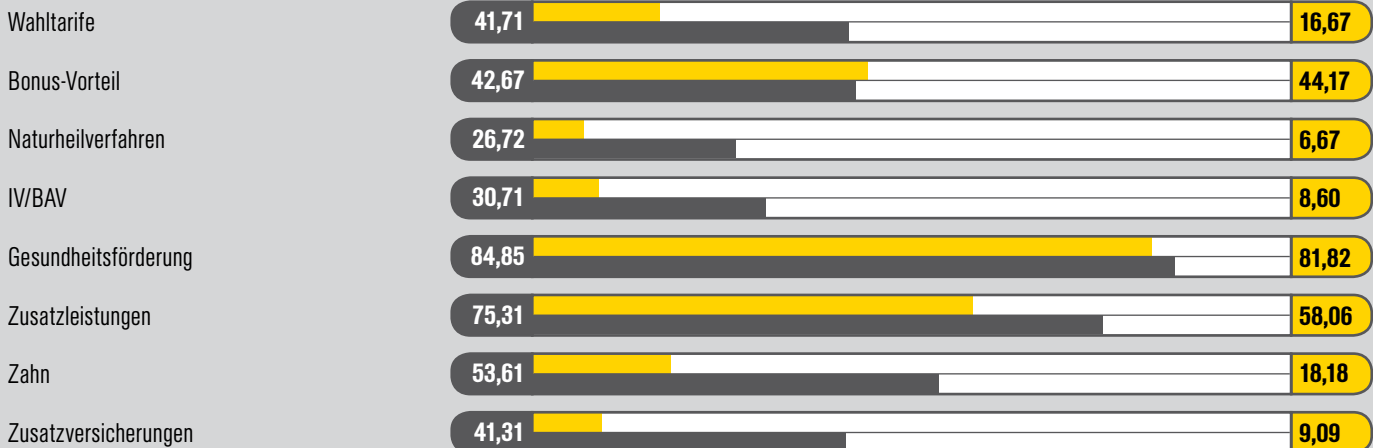
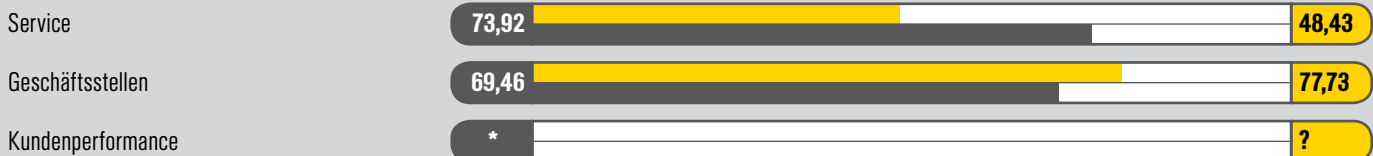
Anzahl Mitglieder: 61.435

Anzahl Versicherte: 83.750

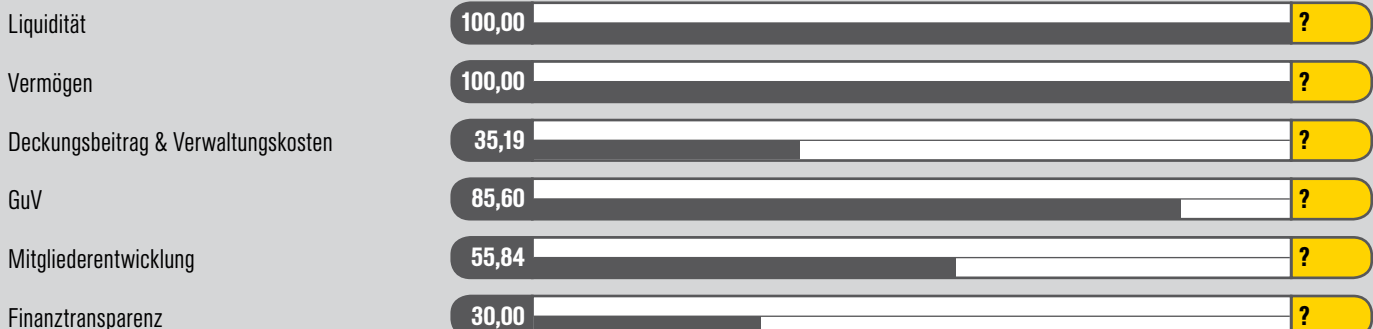
LEISTUNG 34,72

Durchschnitt

DFSI-Punkte


KUNDENSERVICE ?


* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT ?


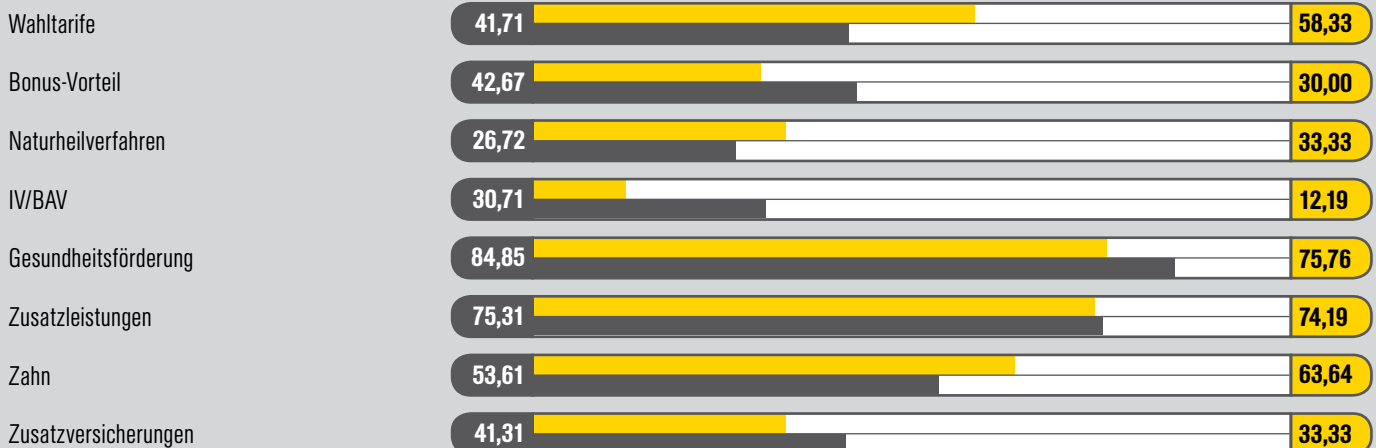
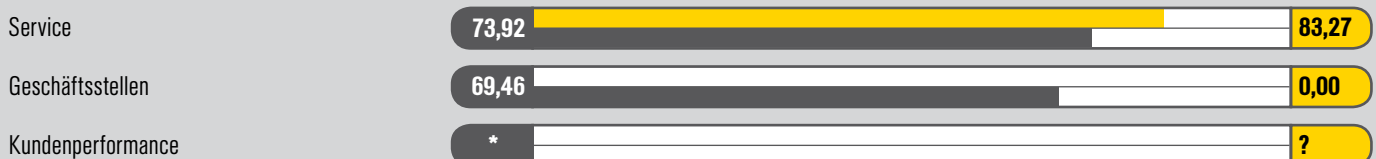
BKK FREUDENBERG
DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?
Leistung:
 52,56

Kundenservice:
 ?

Finanzkraft:
 ?


Anschrift: Höhnerweg 2-4
PLZ/Stadt: 69469 Weinheim
Tel. 06201-804412
Email: kknop@bkk-freudenberg.de
Homepage: www.bkk-freudenberg.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 0
Anzahl Mitglieder: 17.777
Anzahl Versicherte: 24.049

LEISTUNG **52,56**

KUNDENSERVICE **?**


* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT **?**


BKK GILDEMEISTER SEIDENSTICKER**DFS I RATINGS GMBH****UNTERNEHMENS-
QUALITÄT****?****???**

GKV Qualitätsrating 10/14

DFS I-Punkte

UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?**Leistung:**

64,02

Kundenservice:

?

Finanzkraft:

81,47

DFS I RATINGS GMBH**LEISTUNG****A+**

Gut (2,3)

GKV Qualitätsrating 10/14

DFS I RATINGS GMBH**KUNDENSERVICE****?****???**

GKV Qualitätsrating 10/14

DFS I RATINGS GMBH**FINANZKRAFT****AA+**

Sehr Gut (1,5)

GKV Qualitätsrating 10/14

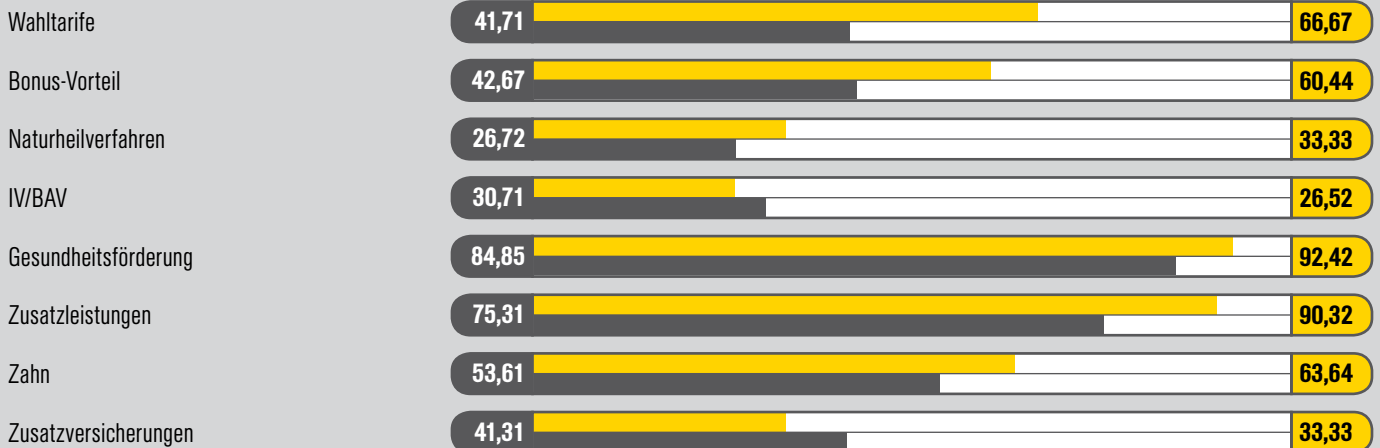
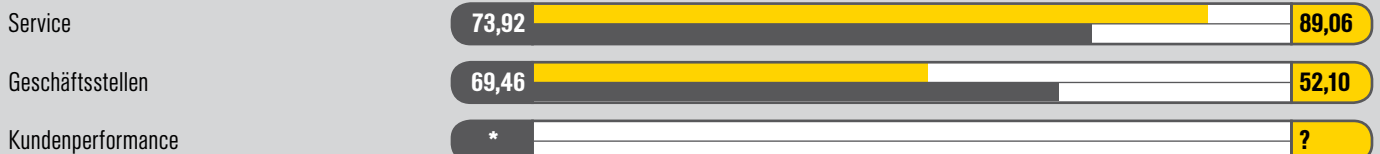
Anschrift: Winterstraße 49
PLZ/Stadt: 33649 Bielefeld
Tel. 0800 0 255 255
Email: info@bkkgs.de
Homepage: www.bkkgs.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 4
Anzahl Mitglieder: 125.995
Anzahl Versicherte: 181.295

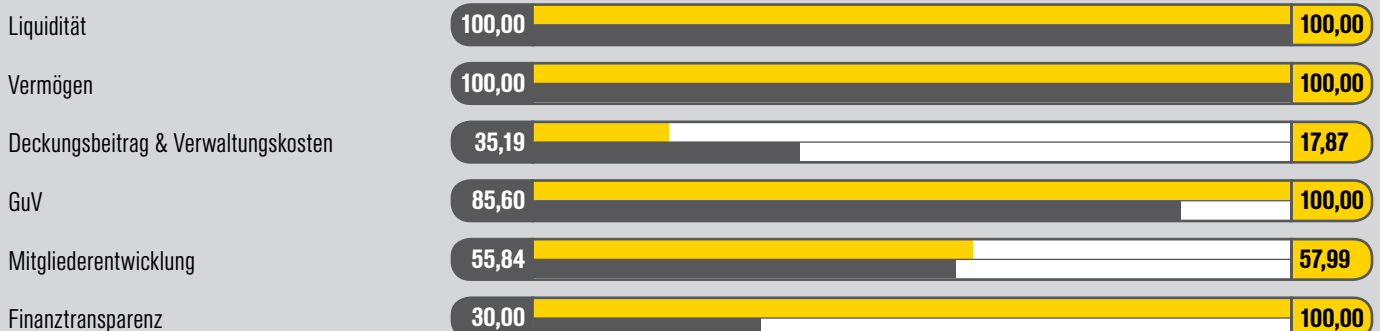
LEISTUNG 64,02

Durchschnitt

DFS I-Punkte

**KUNDENSERVICE ?**

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 81,47

BKK HENSCHEL PLUS



DFSI-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung:
38,83

Kundenservice:
?

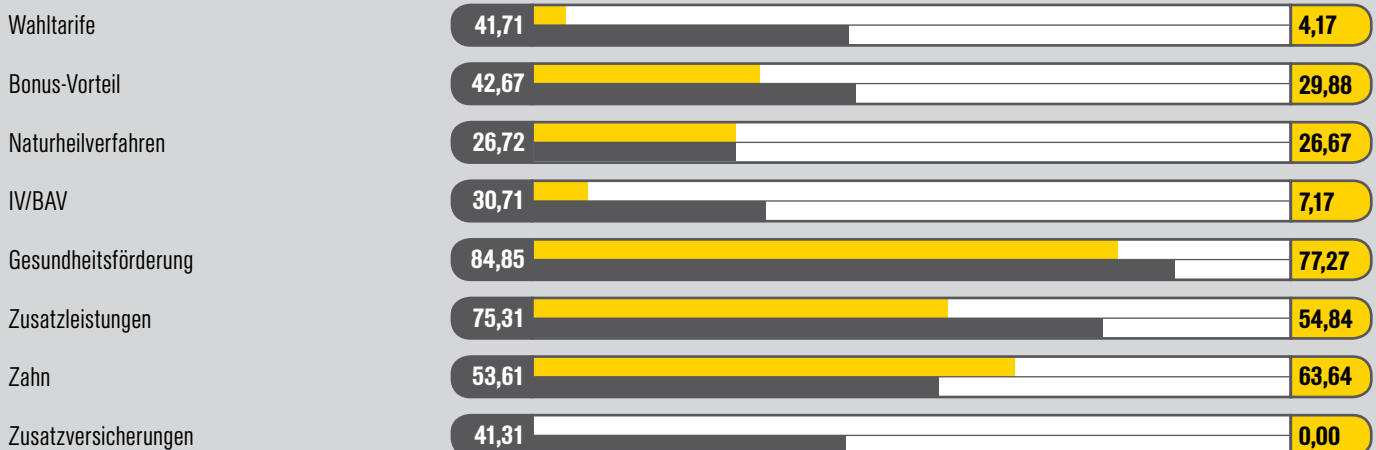
Finanzkraft:
?



Anschrift: Josef-Fischer-Str. 10
PLZ/Stadt: 34127 Kassel
Tel. 01802-557587
Email: info@bkkhenschelplus.de
Homepage: www.bkkhenschelplus.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 1
Anzahl Mitglieder: 15.730
Anzahl Versicherte: 21.682

LEISTUNG 38,83



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?





BKK HERFORD MINDEN RAVENSBERG

DFS I RATINGS GMBH
**UNTERNEHMENS-
QUALITÄT**
?
???
GKV Qualitätsrating 10/14
DFS I-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?
Leistung:
48,05

Kundenservice:
?

Finanzkraft:
?

DFS I RATINGS GMBH
LEISTUNG
BBB+
Befriedigend (3,1)
GKV Qualitätsrating 10/14
DFS I RATINGS GMBH
KUNDENSERVICE
?
???
GKV Qualitätsrating 10/14
DFS I RATINGS GMBH
FINANZKRAFT
?
???
GKV Qualitätsrating 10/14
Anschrift: Am Kleinbahnhof 5

PLZ/Stadt: 32051 Herford

Tel. 0800-0227337

Email: info@bkk-hmr.de

Homepage: www.bkk-hmr.de

Geöffnet: regional

Anzahl Geschäftsstellen: 2

Anzahl Mitglieder: 14.671

Anzahl Versicherte: 19.895

LEISTUNG 48,05

Durchschnitt

DFS I-Punkte

Wahltarife	41,71	16,67
Bonus-Vorteil	42,67	28,63
Naturheilverfahren	26,72	28,89
IV/BAV	30,71	34,41
Gesundheitsförderung	84,85	81,82
Zusatzleistungen	75,31	80,65
Zahn	53,61	59,09
Zusatzversicherungen	41,31	39,39

KUNDENSERVICE ?

Service	73,92	74,25
Geschäftsstellen	69,46	62,96
Kundenperformance	*	?

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT ?

Liquidität	100,00	?
Vermögen	100,00	?
Deckungsbeitrag & Verwaltungskosten	35,19	?
GuV	85,60	?
Mitgliederentwicklung	55,84	?
Finanztransparenz	30,00	?

BKK KASSANA**DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?****Leistung:**
53,41**Kundenservice:**
?**Finanzkraft:**
?

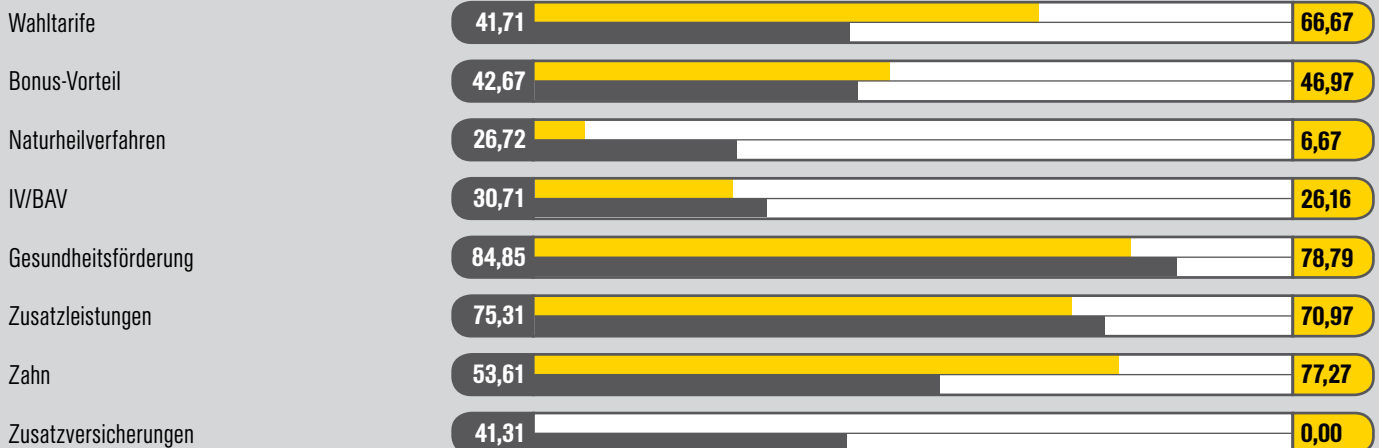
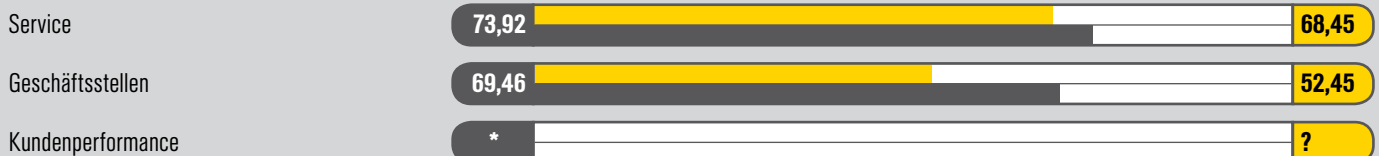
Anschrift: Karolinenplatz 5
PLZ/Stadt: 80333 München
Tel. 0800 70 800 1000
Email: info@bkk-kassana.de
Homepage: www.bkk-kassana.de

Geöffnet: bundesweit (ohne GS)
Anzahl Geschäftsstellen: 1
Anzahl Mitglieder: 10.946
Anzahl Versicherte: 14.884

LEISTUNG 53,41

Durchschnitt

DFSI-Punkte

**KUNDENSERVICE ?**

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT ?

BKK LINDE
DFSI RATINGS GMBH
**UNTERNEHMENS-
QUALITÄT**
?
???
GKV Qualitätsrating 10/14
DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?
Leistung:
41,79
Kundenservice:
?
Finanzkraft:
?
DFSI RATINGS GMBH
LEISTUNG
BBB+
Befriedigend (3,5)
GKV Qualitätsrating 10/14
DFSI RATINGS GMBH
KUNDENSERVICE
?
???
GKV Qualitätsrating 10/14
DFSI RATINGS GMBH
FINANZKRAFT
?
???
GKV Qualitätsrating 10/14
Anschrift: Abraham-Lincoln-Str. 18

PLZ/Stadt: 65189 Wiesbaden

Tel. 0800-1105631

Email: info@bkk-linde.de

Homepage: www.bkk-linde.de

Geöffnet: bundesweit

Anzahl Geschäftsstellen: 10

Anzahl Mitglieder: 49.267

Anzahl Versicherte: 67.111

LEISTUNG 41,79

Durchschnitt

DFSI-Punkte

Wahltarife	41,71	20,83
Bonus-Vorteil	42,67	20,00
Naturheilverfahren	26,72	8,89
IV/BAV	30,71	44,44
Gesundheitsförderung	84,85	87,88
Zusatzleistungen	75,31	48,39
Zahn	53,61	63,64
Zusatzversicherungen	41,31	42,42

KUNDENSERVICE ?

Service	73,92	50,77
Geschäftsstellen	69,46	72,03
Kundenperformance	*	?

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT ?

Liquidität	100,00	?
Vermögen	100,00	?
Deckungsbeitrag & Verwaltungskosten	35,19	?
GuV	85,60	?
Mitgliederentwicklung	55,84	?
Finanztransparenz	30,00	?

BKK MEDICUS



DFSI-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung:
32,67

Kundenservice:
?

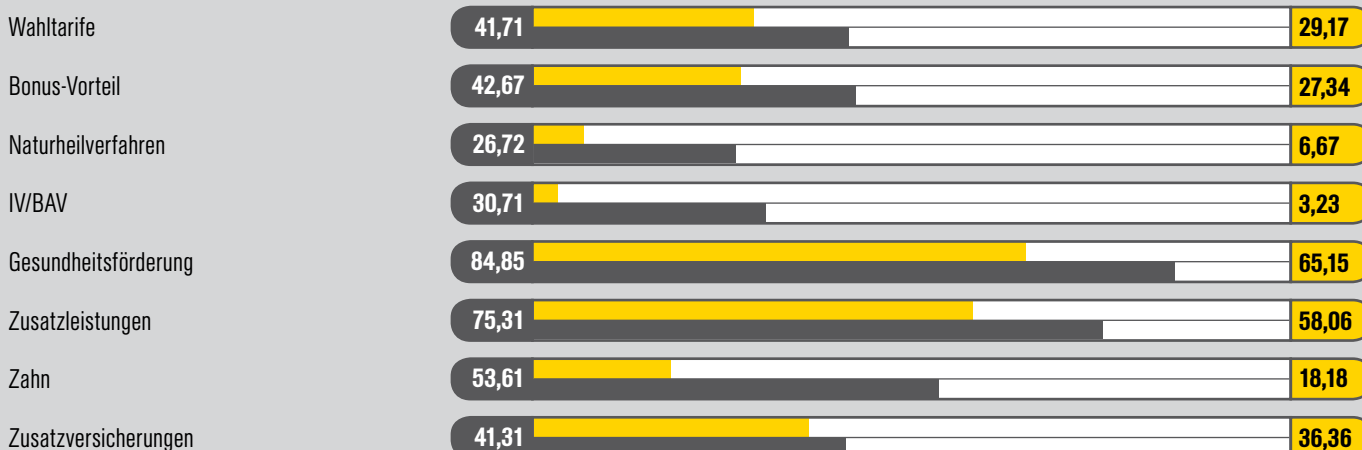
Finanzkraft:
?



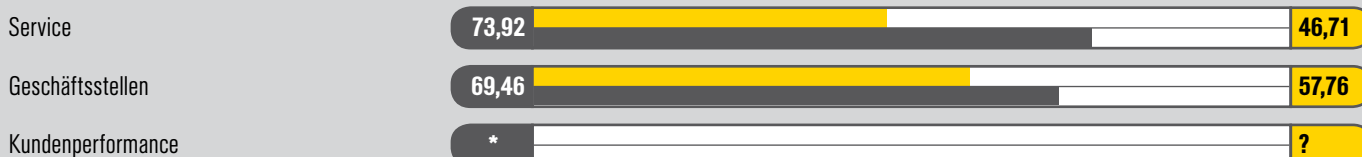
Anschrift: Ledenweg 2
PLZ/Stadt: 1445 Radebeul
Tel. 01802-231257
Email: info@bkk-medicus.de
Homepage: www.bkk-medicus.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 1
Anzahl Mitglieder: 8.022
Anzahl Versicherte: 10.637

LEISTUNG 32,67

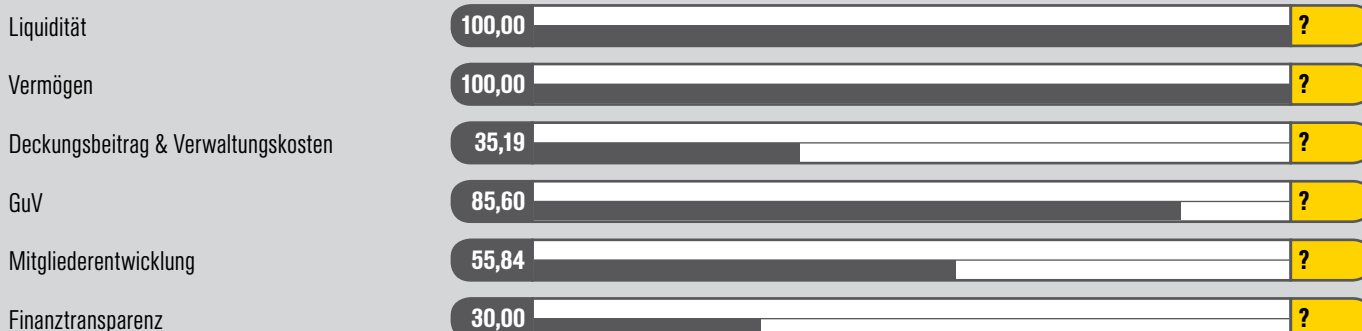


KUNDENSERVICE ?



* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT ?



BKK MELITTA PLUS

DFSİ RATINGS GMBH
**UNTERNEHMENS-
QUALITÄT**
?
???

GKV Qualitätsrating 10/14

DFSİ-Punkte

UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?
Leistung:

40,29

Kundenservice:

?

Finanzkraft:

?

DFSİ RATINGS GMBH
LEISTUNG
BBB+

Befriedigend (3,5)

GKV Qualitätsrating 10/14

DFSİ RATINGS GMBH
KUNDENSERVICE
?

???

GKV Qualitätsrating 10/14

DFSİ RATINGS GMBH
FINANZKRAFT
?

???

GKV Qualitätsrating 10/14

Anschrift: Marienstr. 122

PLZ/Stadt: 32425 Minden

Tel. 01802 933444

Email: mitgliedschaft@bkk-melitta.de

Homepage: www.bkk-melitta-plus.de

Geöffnet: regional

Anzahl Geschäftsstellen: 3

Anzahl Mitglieder: 33.674

Anzahl Versicherte: 47.703

LEISTUNG 40,29

 Durch-
schnitt

 DFSİ-
Punkte

Wahltarife	41,71	33,33
Bonus-Vorteil	42,67	21,86
Naturheilverfahren	26,72	13,33
IV/BAV	30,71	25,45
Gesundheitsförderung	84,85	80,30
Zusatzleistungen	75,31	61,29
Zahn	53,61	40,91
Zusatzversicherungen	41,31	27,27

KUNDENSERVICE ?

Service	73,92	61,11
Geschäftsstellen	69,46	65,22
Kundenperformance	*	?

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT ?

Liquidität	100,00	?
Vermögen	100,00	?
Deckungsbeitrag & Verwaltungskosten	35,19	?
GuV	85,60	?
Mitgliederentwicklung	55,84	?
Finanztransparenz	30,00	?

BKK PFALZ



DFS! RATINGS GMBH

UNTERNEHMENS-QUALITÄT

???

GKV Qualitätsrating 10/14

DFS!-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung:
45,87

Kundenservice:
?

Finanzkraft:
?

DFS! RATINGS GMBH

LEISTUNG

BBB+

Befriedigend (3,3)

GKV Qualitätsrating 10/14

DFS! RATINGS GMBH

KUNDENSERVICE

?

???

GKV Qualitätsrating 10/14

DFS! RATINGS GMBH

FINANZKRAFT

?

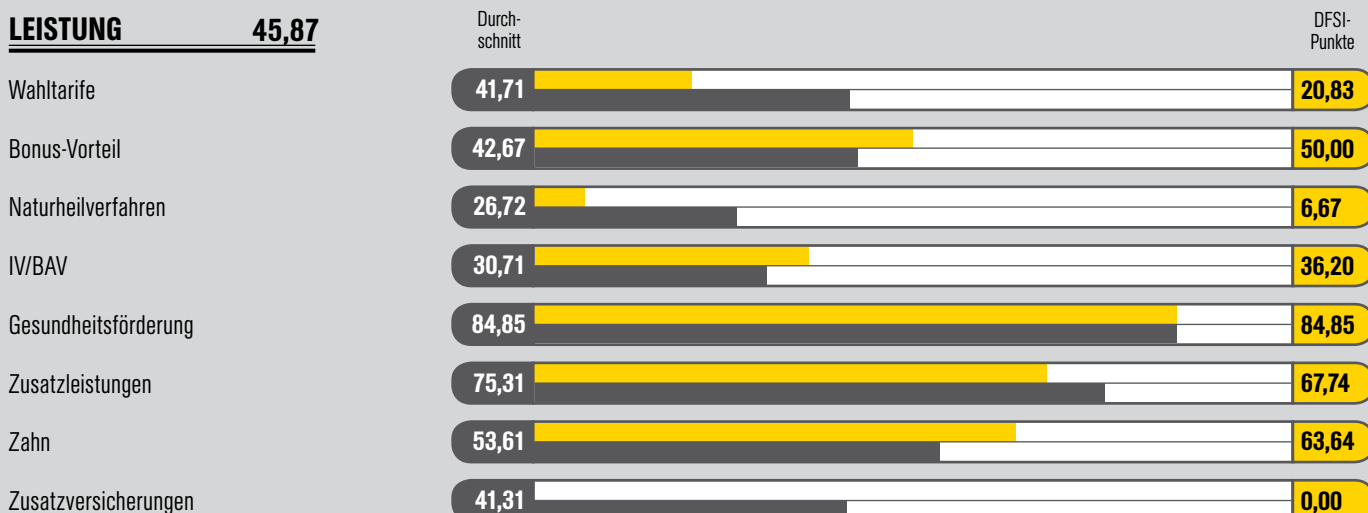
???

GKV Qualitätsrating 10/14

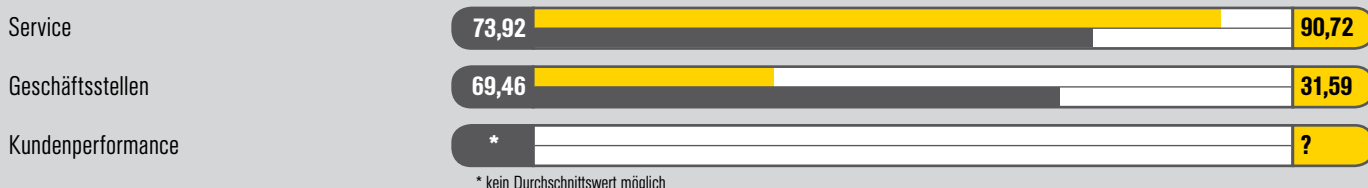
Anschrift: Lichtenbergerstraße 16
PLZ/Stadt: 67059 Ludwigshafen
Tel. 0800-1333300
Email: info@bkkpfalz.de
Homepage: www.bkkpfalz.de

Geöffnet: bundesweit (ohne GS)
Anzahl Geschäftsstellen: 1
Anzahl Mitglieder: 164.564
Anzahl Versicherte: 229.658

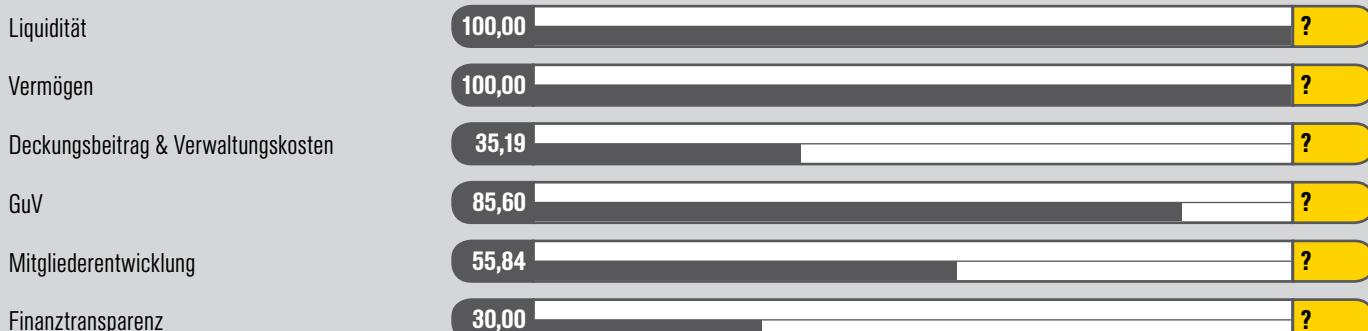
LEISTUNG 45,87



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



BKK PROVITA

Anschrift: Münchner Weg 5
PLZ/Stadt: 85232 Bergkirchen
Tel. 0800 6648808
Email: info@bkk-provita.de
Homepage: www.bkk-provita.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 14
Anzahl Mitglieder: 74.854
Anzahl Versicherte: 101.893

DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

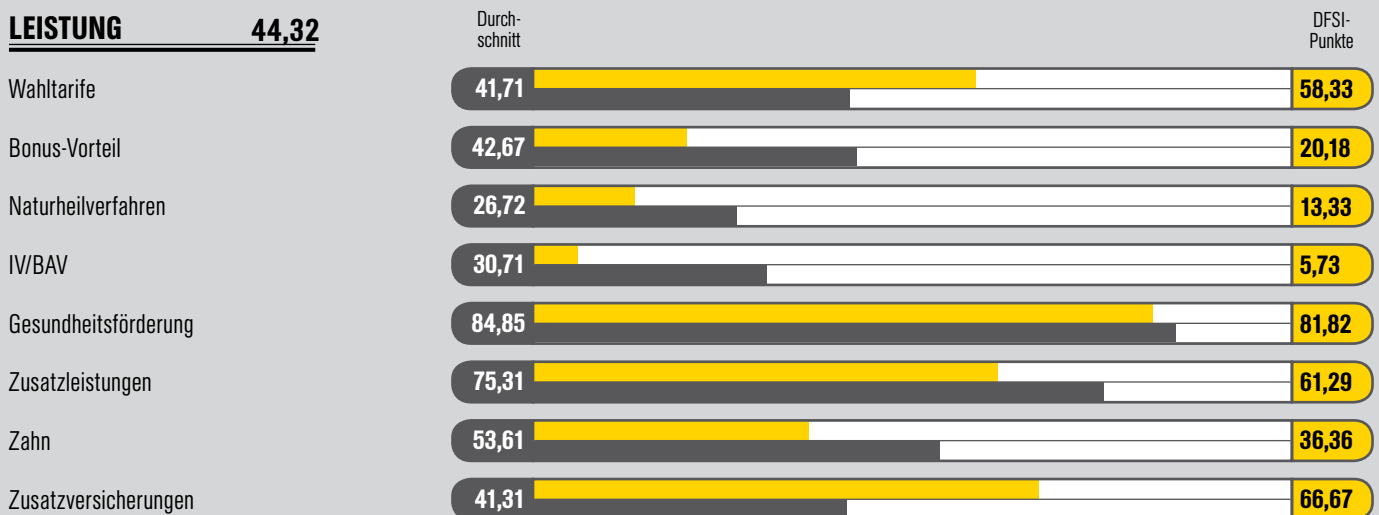
Leistung:
44,32

Kundenservice:
?

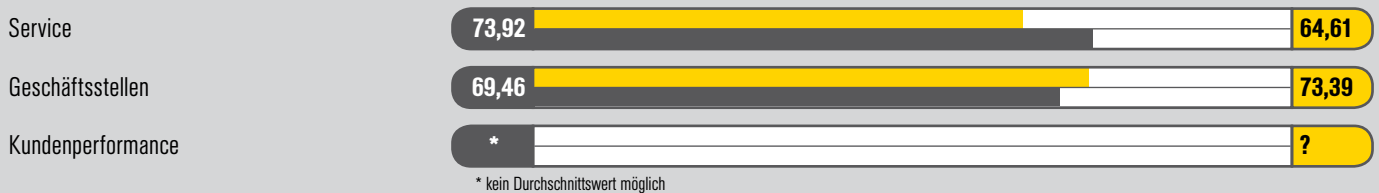
Finanzkraft:
?



LEISTUNG **44,32**



KUNDENSERVICE **?**



FINANZKRAFT **?**



BKK SCHLESWIG-HOLSTEIN



DFS! RATINGS GMBH

UNTERNEHMENS-QUALITÄT

???

GKV Qualitätsrating 10/14

DFS!-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung:
44,54

Kundenservice:
?

Finanzkraft:
?

DFS! RATINGS GMBH

LEISTUNG

BBB+

Befriedigend (3,3)

GKV Qualitätsrating 10/14

DFS! RATINGS GMBH

KUNDENSERVICE

?

???

GKV Qualitätsrating 10/14

DFS! RATINGS GMBH

FINANZKRAFT

?

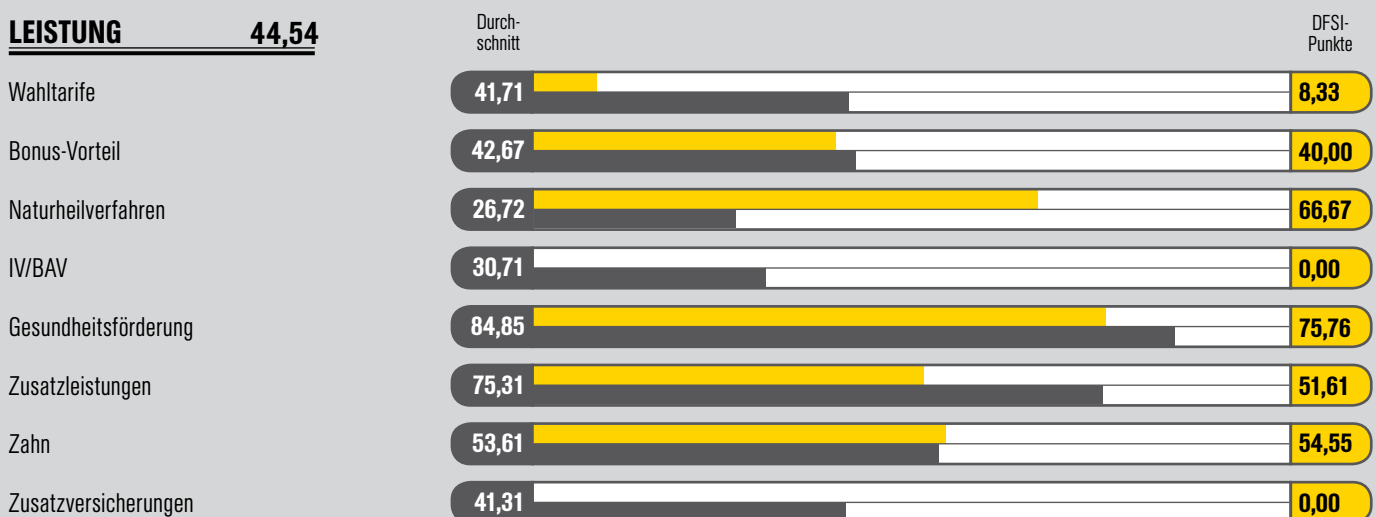
???

GKV Qualitätsrating 10/14

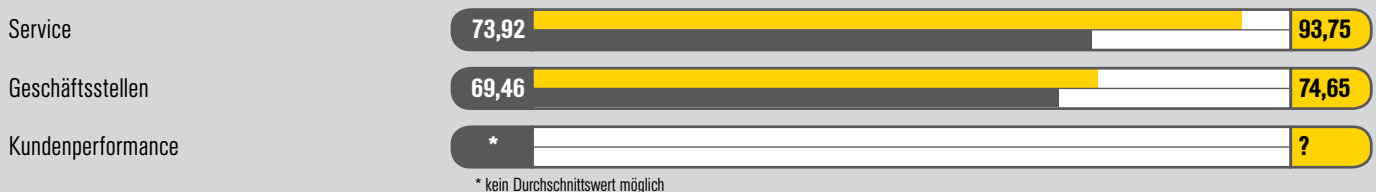
Anschrift: Stadtstraß 10
PLZ/Stadt: 25348 Glückstadt
Tel. 04124-60819-0
Email: info@bkk-sh.de
Homepage: www.bkk-sh.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 2
Anzahl Mitglieder: 5.044
Anzahl Versicherte: 6.932

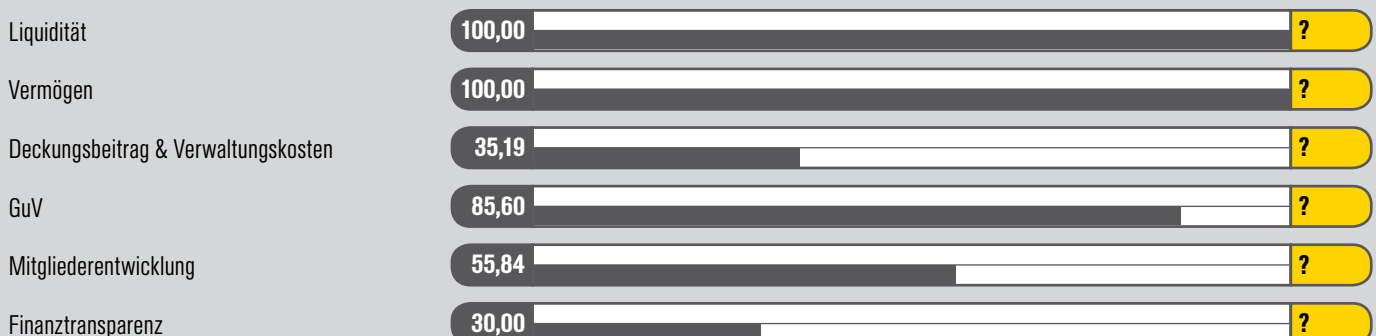
LEISTUNG 44,54



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



BKK TECHNOFORM
 **DFS RATINGS GMBH**
UNTERNEHMENS-QUALITÄT**?****???**

GKV Qualitätsrating 10/14

DFS-Punkte

UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?**Leistung:**

42,84

Kundenservice:

?

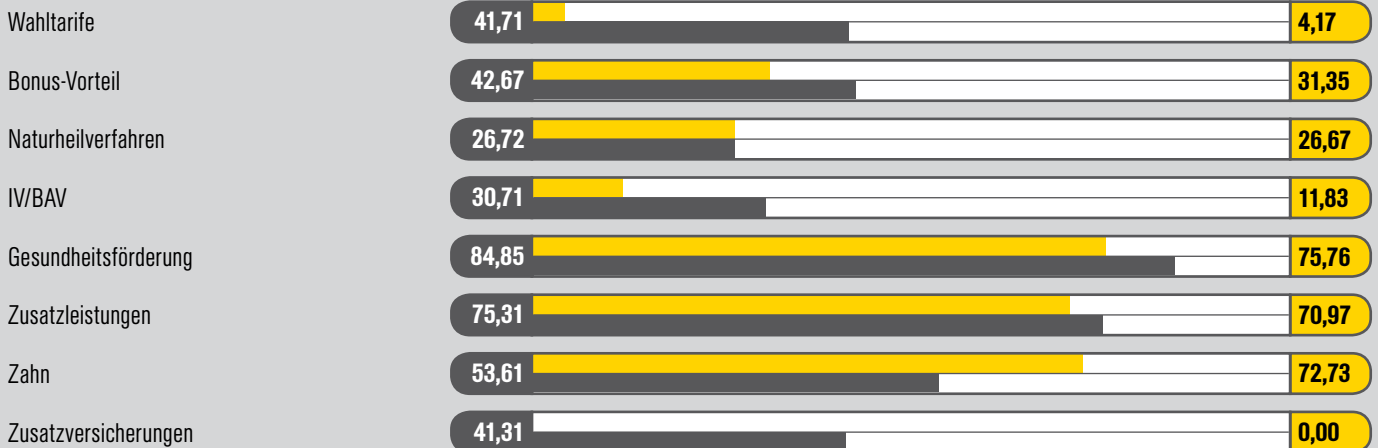
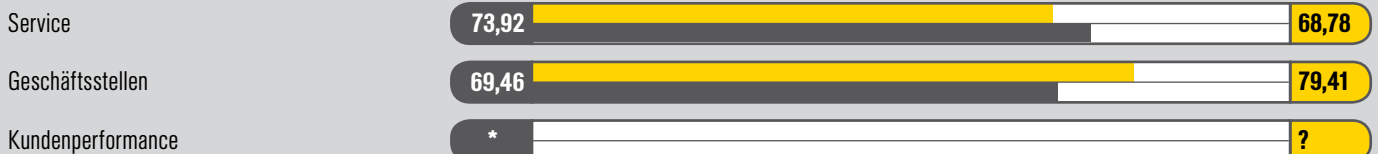
Finanzkraft:

?

**Anschrift:** Weender Landstr. 94-108**PLZ/Stadt:** 37075 Göttingen**Tel.** (0551) 308 33 91**Email:** kontakt@bkk-technoform.de**Homepage:** www.bkk-technoform.de**Geöffnet:** regional**Anzahl Geschäftsstellen:** 6**Anzahl Mitglieder:** 11.041**Anzahl Versicherte:** 14.466**LEISTUNG 42,84**

Durchschnitt

DFS-Punkte

**KUNDENSERVICE ?**

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT ?

BKK VDN

DFS I RATINGS GMBH

UNTERNEHMENS-QUALITÄT

???

GKV Qualitätsrating 10/14

DFS I-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung:
55,55

Kundenservice:
?

Finanzkraft:
?

DFS I RATINGS GMBH

LEISTUNG

A

Befriedigend (2,8)

GKV Qualitätsrating 10/14

DFS I RATINGS GMBH

KUNDENSERVICE

?

???

GKV Qualitätsrating 10/14

DFS I RATINGS GMBH

FINANZKRAFT

?

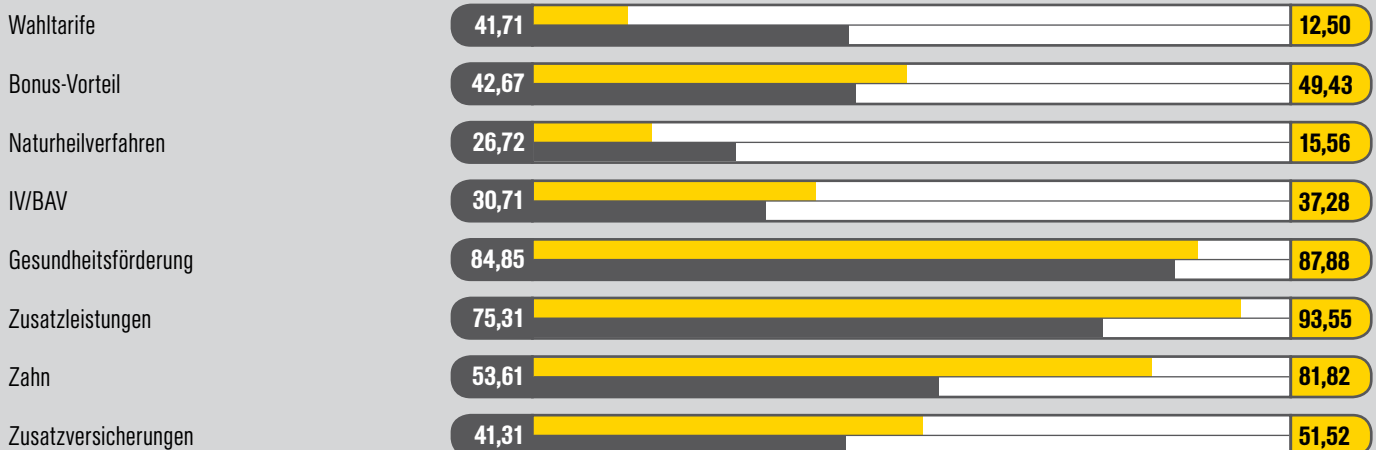
???

GKV Qualitätsrating 10/14

Anschrift: Rosenweg 15
PLZ/Stadt: 58239 Schwerte
Tel. 02304 9826-0
Email: info@bkk-vdn.de
Homepage: www.bkk-vdn.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 2
Anzahl Mitglieder: 22.179
Anzahl Versicherte: 31.864

LEISTUNG 55,55



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



BKK VERBUNDPLUS

Anschrift: Bismarckring 64
PLZ/Stadt: 88400 Biberach
Tel. 0800 2234 987
Email: info@bkk-verbundplus.de
Homepage: www.bkk-verbundplus.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 6
Anzahl Mitglieder: 47.877
Anzahl Versicherte: 64.840

DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung:
48,37

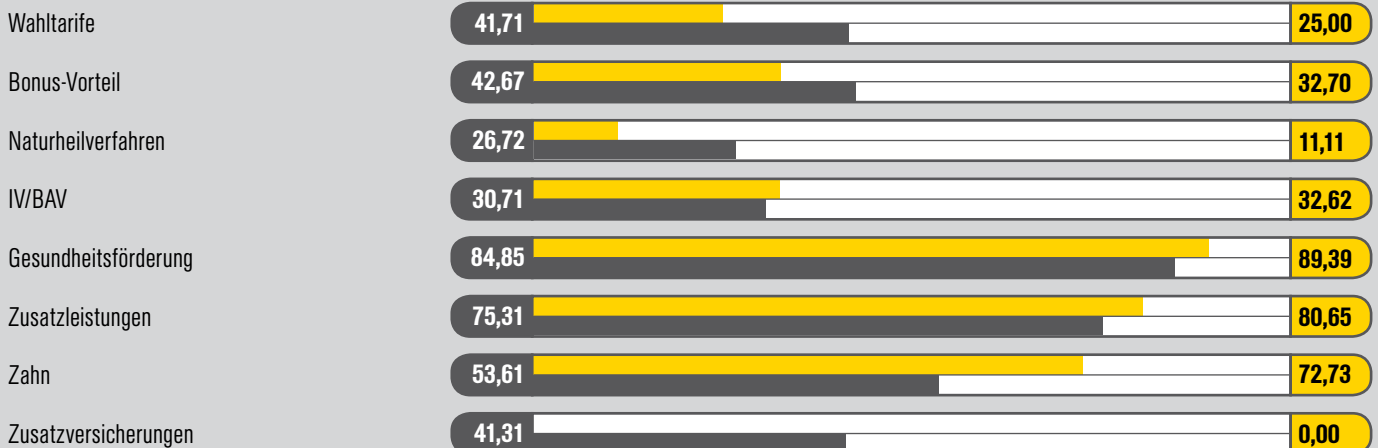
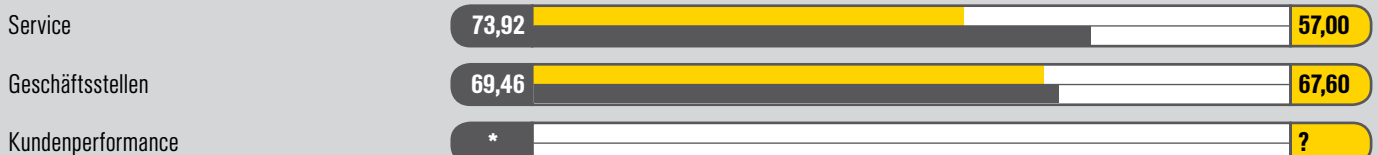
Kundenservice:
?

Finanzkraft:
90,41

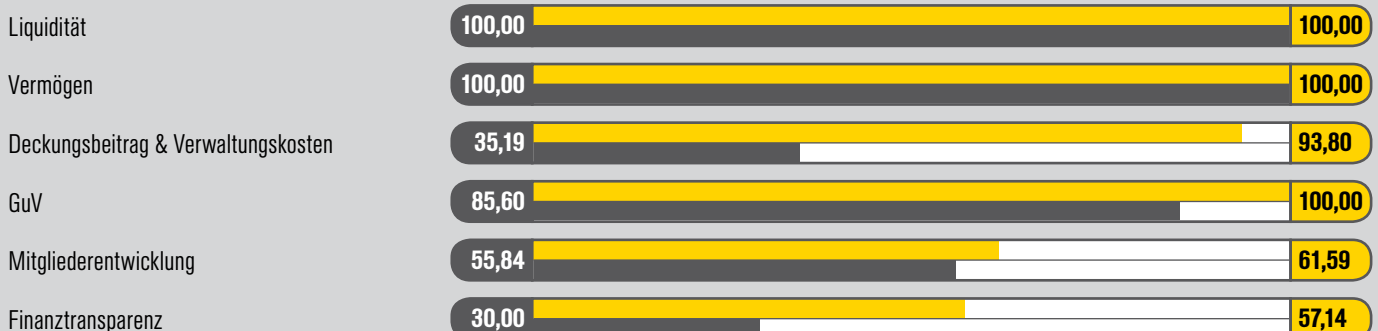

LEISTUNG **48,37**

Durchschnitt

DFSI-Punkte


KUNDENSERVICE **?**


* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT **90,41**


BKK VICTORIA - D.A.S.

Anschrift: Fischerstraße 8
PLZ/Stadt: 40477 Düsseldorf
Tel. 0211 477-7128
Email: info@bkk-victoria-das.de
Homepage: www.bkk-victoria-das.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 3
Anzahl Mitglieder: 15.580
Anzahl Versicherte: 21.240



DFSI-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

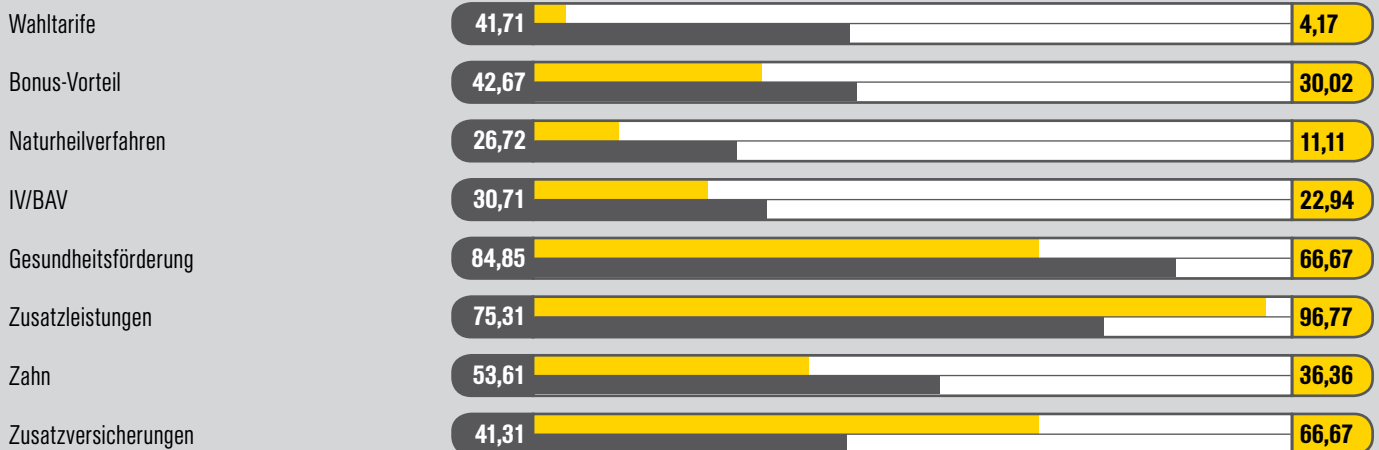
Leistung:
41,25

Kundenservice:
?

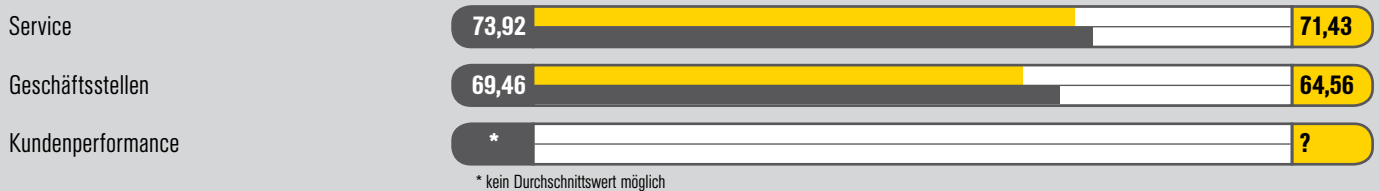
Finanzkraft:
?



LEISTUNG 41,25



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



BKK WERRA-MEISSNER

 **DFS RATINGS GMBH**
**UNTERNEHMENS-
QUALITÄT**

?

???

GKV Qualitätsrating 10/14

DFS-Punkte

UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung:

38,78

Kundenservice:

?

Finanzkraft:

?

 **DFS RATINGS GMBH**
LEISTUNG**BBB**

Ausreichend (3,6)

GKV Qualitätsrating 10/14

 **DFS RATINGS GMBH**
KUNDENSERVICE

?

???

GKV Qualitätsrating 10/14

 **DFS RATINGS GMBH**
FINANZKRAFT

?

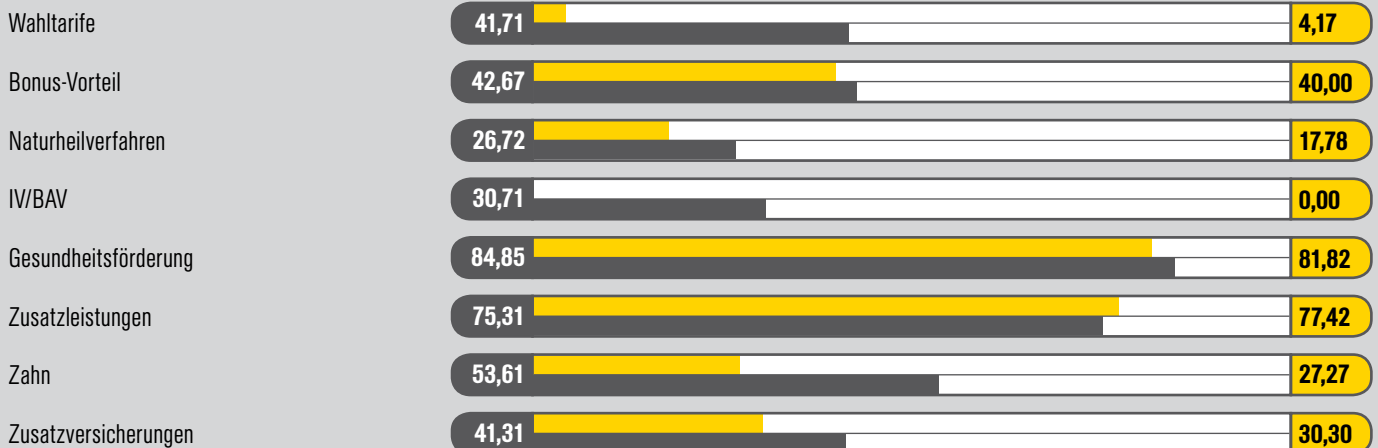
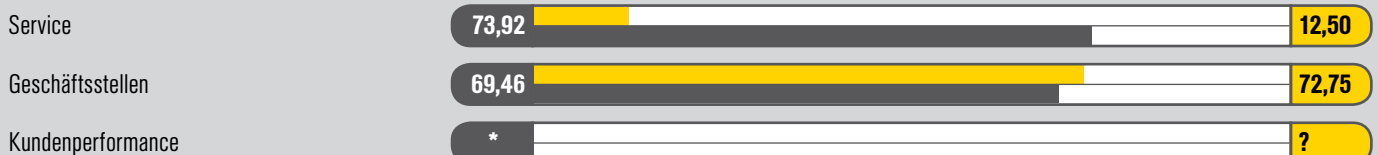
???

GKV Qualitätsrating 10/14

Anschrift: Straßburger Str. 5**PLZ/Stadt:** 37269 Eschwege**Tel.** 0800-2559377**Email:** info@bkk-wm.de**Homepage:** www.bkk-werra-meissner.de**Geöffnet:** regional**Anzahl Geschäftsstellen:** 3**Anzahl Mitglieder:** 23.347**Anzahl Versicherte:** 35.965**LEISTUNG 38,78**

Durchschnitt

DFS-Punkte

**KUNDENSERVICE ?**

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT ?



BKK ZF & PARTNER

Anschrift: Am Wöllershof 12
PLZ/Stadt: 56068 Koblenz
Tel. 07541 77-3964
Email: friedrichshafen@bkk-zf-partner.de
Homepage: www.bkk-zf-partner.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 11
Anzahl Mitglieder: 62.590
Anzahl Versicherte: 86.970



DFSI-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

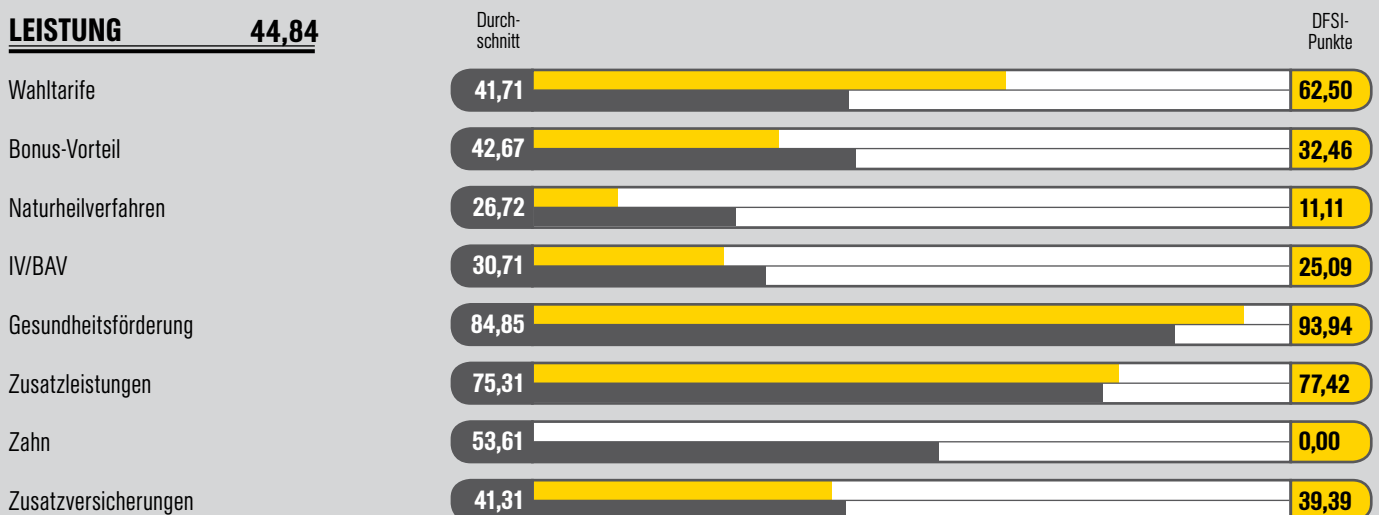
Leistung:
44,84

Kundenservice:
?

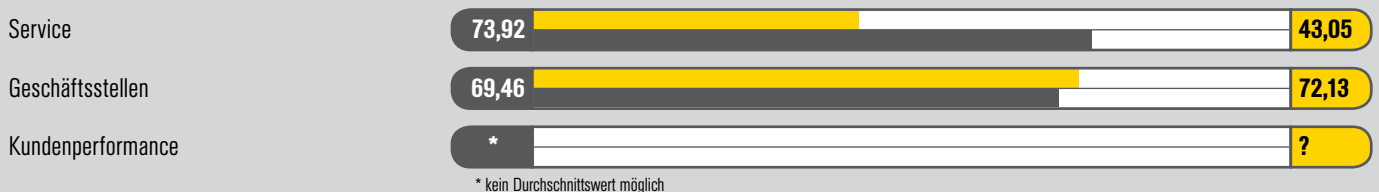
Finanzkraft:
?



LEISTUNG 44,84



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



**BKK24**

Anschrift: Sülbecker Brand 1
PLZ/Stadt: 31683 Obernkirchen
Tel. 05724-9710
Email: info@bkk24.de
Homepage: www.bkk24.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 26
Anzahl Mitglieder: 67.638
Anzahl Versicherte: 94.928



DFSI-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

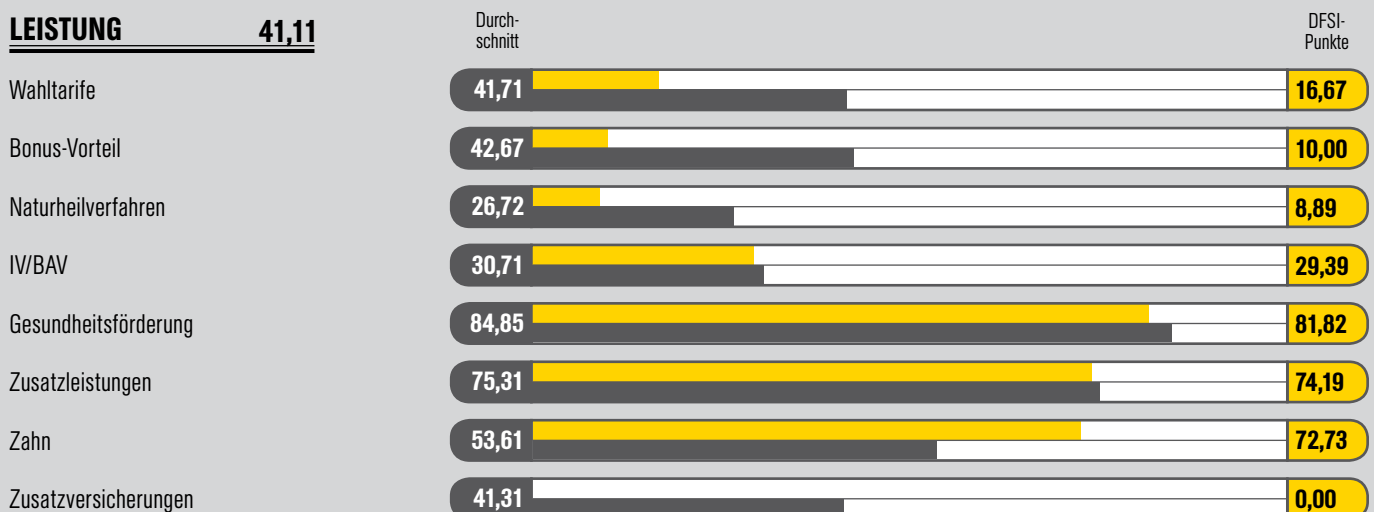
Leistung:
41,11

Kundenservice:
?

Finanzkraft:
?



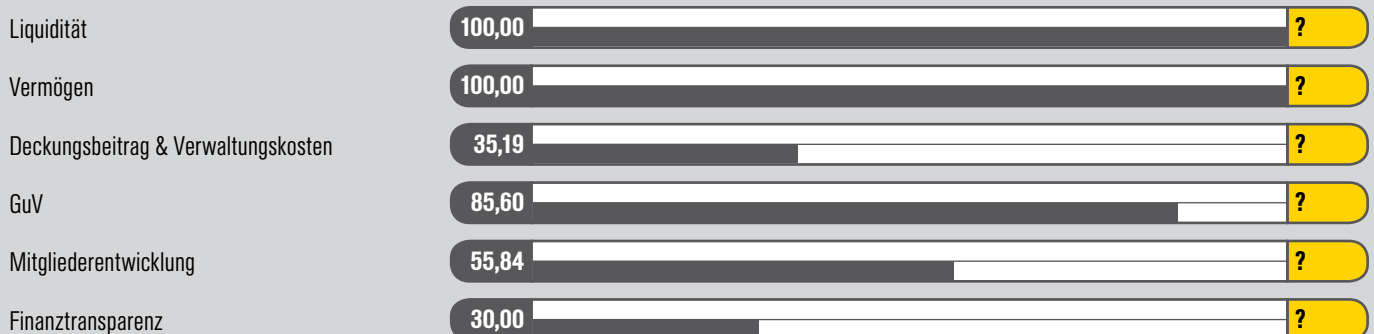
LEISTUNG 41,11



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



BOSCH BKK

Bosch BKK

Gesetzliche Kranken- und Pflegeversicherung

Anschrift: Kruppstraße 19
PLZ/Stadt: 70469 Stuttgart
Tel. 01804/267242
Email: Info@Bosch-BKK.de
Homepage: www.Bosch-BKK.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 27
Anzahl Mitglieder: 147.808
Anzahl Versicherte: 207.655

DFS RATINGS GMBH

UNTERNEHMENS-QUALITÄT

???

GKV Qualitätsrating 10/14

DFS-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung:
40,71

Kundenservice:
?

Finanzkraft:
?

DFS RATINGS GMBH

LEISTUNG

BBB+

Befriedigend (3,5)

GKV Qualitätsrating 10/14

DFS RATINGS GMBH

KUNDENSERVICE

?

???

GKV Qualitätsrating 10/14

DFS RATINGS GMBH

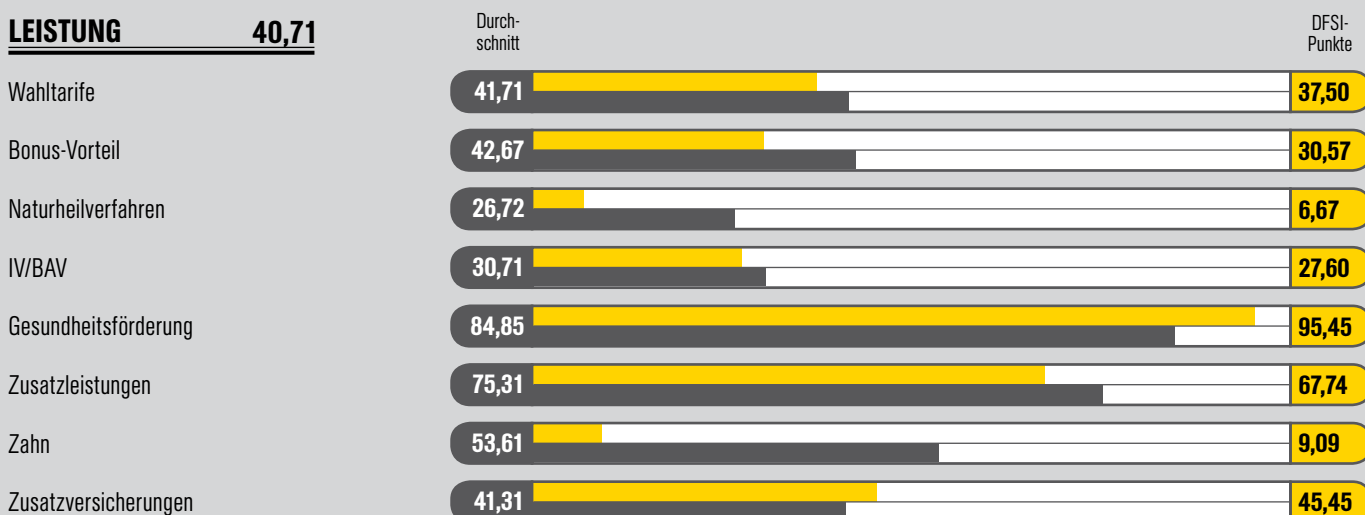
FINANZKRAFT

?

???

GKV Qualitätsrating 10/14

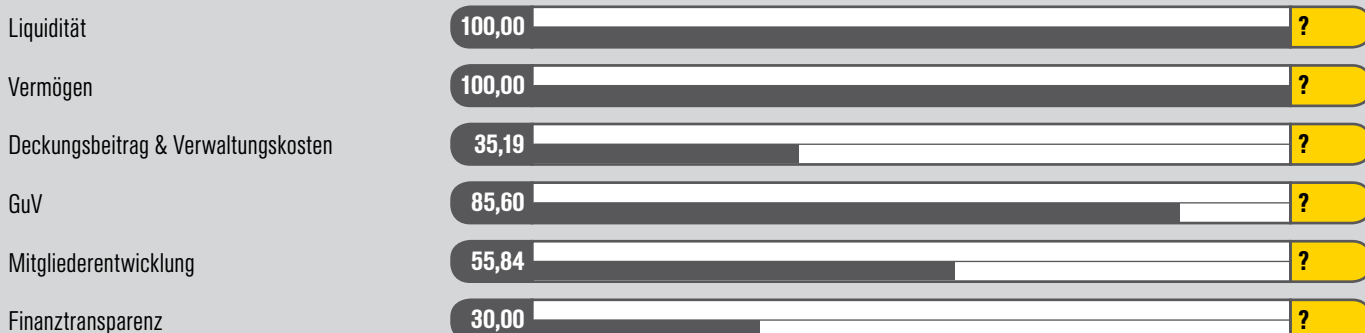
LEISTUNG 40,71



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



BRANDENBURGISCHE BKK

 DFSI RATINGS GMBH
UNTERNEHMENS-
QUALITÄT

???

GKV Qualitätsrating 10/14

DFS-Punkte

UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung:

66,08

Kundenservice:

?

Finanzkraft:

?

 DFSI RATINGS GMBH

LEISTUNG

A+

Gut (2,2)

GKV Qualitätsrating 10/14

 DFSI RATINGS GMBH

KUNDENSERVICE

?

???

GKV Qualitätsrating 10/14

 DFSI RATINGS GMBH

FINANZKRAFT

?

???

GKV Qualitätsrating 10/14

Anschrift: Werkstraße 10

PLZ/Stadt: 15890 Eisenhüttenstadt

Tel. 03364-40130

Email: service@brandenburgische-bkk.de

Homepage: www.brandenburgische-bkk.de

Geöffnet: regional

Anzahl Geschäftsstellen: 3

Anzahl Mitglieder: 9.698

Anzahl Versicherte: 11.462

LEISTUNG 66,08Durch-
schnittDFS-
Punkte

Wahltarife	41,71	62,50
Bonus-Vorteil	42,67	40,80
Naturheilverfahren	26,72	60,00
IV/BAV	30,71	41,94
Gesundheitsförderung	84,85	81,82
Zusatzleistungen	75,31	77,42
Zahn	53,61	72,73
Zusatzversicherungen	41,31	93,94

KUNDENSERVICE ?

Service	73,92	52,33
Geschäftsstellen	69,46	83,48
Kundenperformance	*	?

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT ?

Liquidität	100,00	?
Vermögen	100,00	?
Deckungsbeitrag & Verwaltungskosten	35,19	?
GuV	85,60	?
Mitgliederentwicklung	55,84	?
Finanztransparenz	30,00	?

DEUTSCHE BKK



DFSI-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung:
58,06

Kundenservice:
?

Finanzkraft:
?



Anschrift: Willy-Brandt-Platz 8
PLZ/Stadt: 38440 Wolfsburg
Tel. 01802-180865
Email: info@deutschebkk.de
Homepage: www.deutschebkk.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 40
Anzahl Mitglieder: 601.555
Anzahl Versicherte: 760.979

LEISTUNG 58,06

	Durchschnitt	DFSI-Punkte
Wahltarife	41,71	58,33
Bonus-Vorteil	42,67	58,22
Naturheilverfahren	26,72	13,33
IV/BAV	30,71	39,78
Gesundheitsförderung	84,85	96,97
Zusatzleistungen	75,31	74,19
Zahn	53,61	54,55
Zusatzversicherungen	41,31	54,55

KUNDENSERVICE ?

Service	73,92	90,71
Geschäftsstellen	69,46	72,23
Kundenperformance	*	?

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT ?

Liquidität	100,00	?
Vermögen	100,00	?
Deckungsbeitrag & Verwaltungskosten	35,19	?
GuV	85,60	?
Mitgliederentwicklung	55,84	?
Finanztransparenz	30,00	?

ENERGIE-BKK

energie·BKK

DFS RATINGS GMBH

UNTERNEHMENS-
QUALITÄT

?

???

GKV Qualitätsrating 10/14

DFSI-Punkte

UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung:

63,76

Kundenservice:

?

Finanzkraft:

84,49

DFS RATINGS GMBH

LEISTUNG

A+

Gut (2,4)

GKV Qualitätsrating 10/14

DFS RATINGS GMBH

KUNDENSERVICE

?

???

GKV Qualitätsrating 10/14

DFS RATINGS GMBH

FINANZKRAFT

AA+

Sehr Gut (1,3)

GKV Qualitätsrating 10/14

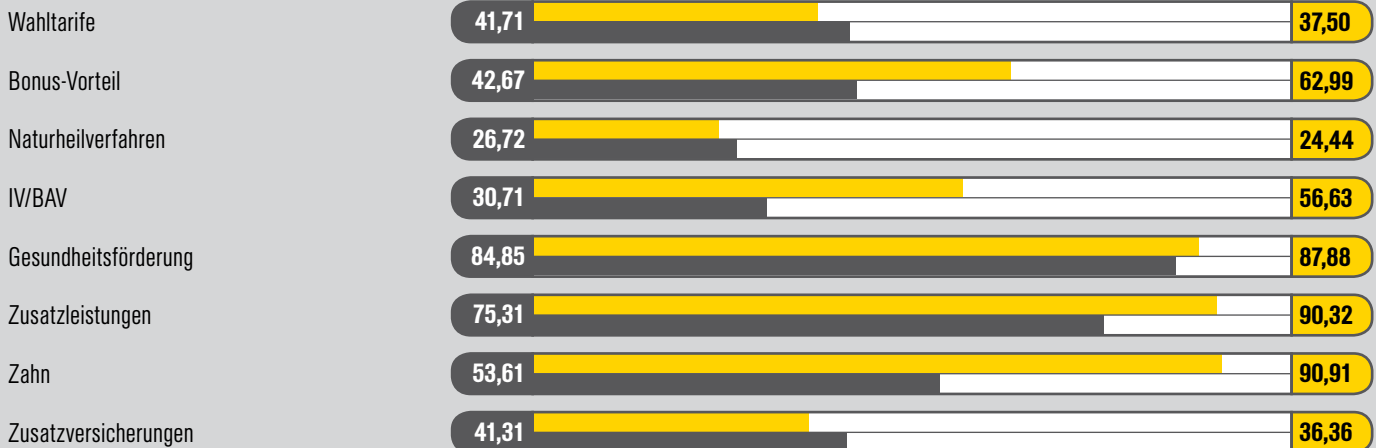
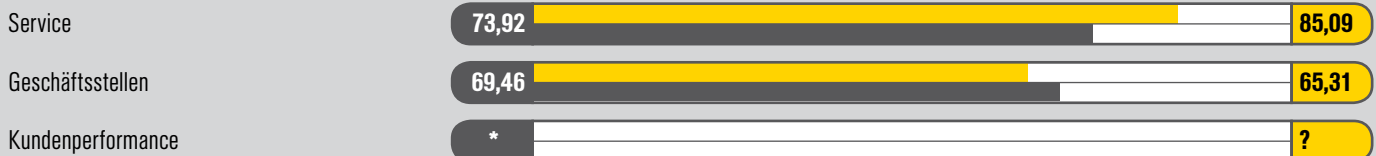
Anschrift: Lange Laube 6
PLZ/Stadt: 30159 Hannover
Tel. 0800-0123512
Email: info@energie-bkk.de
Homepage: www.energie-bkk.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 7
Anzahl Mitglieder: 63.520
Anzahl Versicherte: 86.188

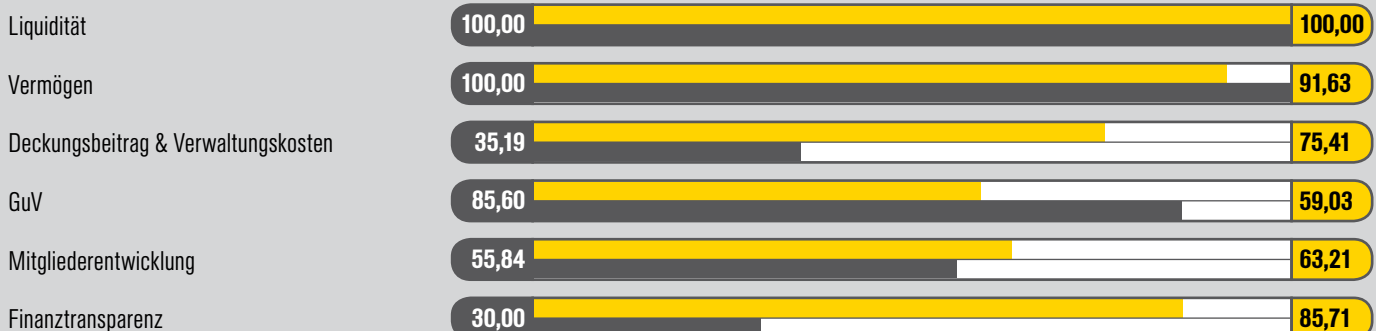
LEISTUNG 63,76

Durchschnitt

DFSI-Punkte

**KUNDENSERVICE** ?

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 84,49

■ Durchschnitt ■ DFSI-Punkte

ESSO BKK



DFSI-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung:
34,66

Kundenservice:
?

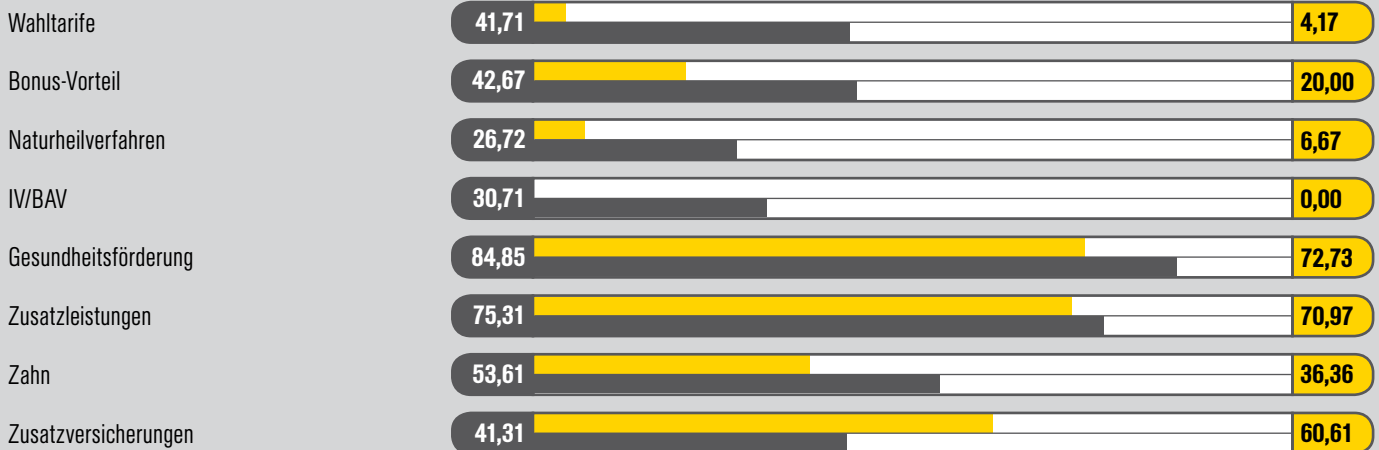
Finanzkraft:
?



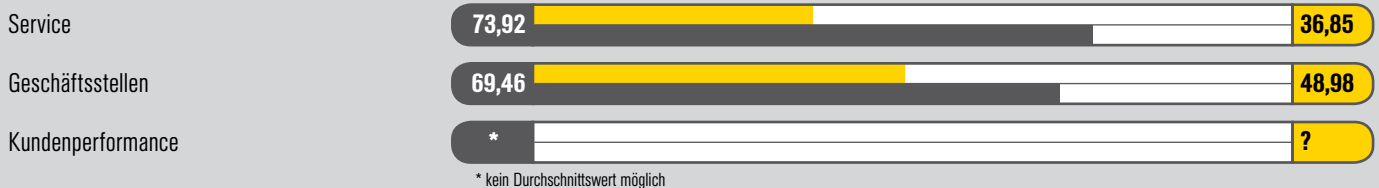
Anschrift: Osterbekstraße 90a
PLZ/Stadt: 22083 Hamburg
Tel. 0800-3776255
Email: info@essobkk.de
Homepage: www.esso-bkk.de

Geöffnet: bundesweit (ohne GS)
Anzahl Geschäftsstellen: 1
Anzahl Mitglieder: 17.400
Anzahl Versicherte: 23.450

LEISTUNG 34,66



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



IKK NORD

IKK Nord

DFS RATINGS GMBH
**UNTERNEHMENS-
QUALITÄT**

???
GKV Qualitätsrating 10/14
DFS-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?
Leistung:
31,87
Kundenservice:
?
Finanzkraft:
?

DFS RATINGS GMBH
LEISTUNG
BBB
Ausreichend (4,0)
GKV Qualitätsrating 10/14

DFS RATINGS GMBH
KUNDENSERVICE

???
GKV Qualitätsrating 10/14

DFS RATINGS GMBH
FINANZKRAFT

???
GKV Qualitätsrating 10/14
Anschrift: Lachswehrallee 1

PLZ/Stadt: 23558 Lübeck

Tel. 0800 4557378

Email: mail@ikk-nord.de

Homepage: www.ikk-nord.de

Geöffnet: regional

Anzahl Geschäftsstellen: 53

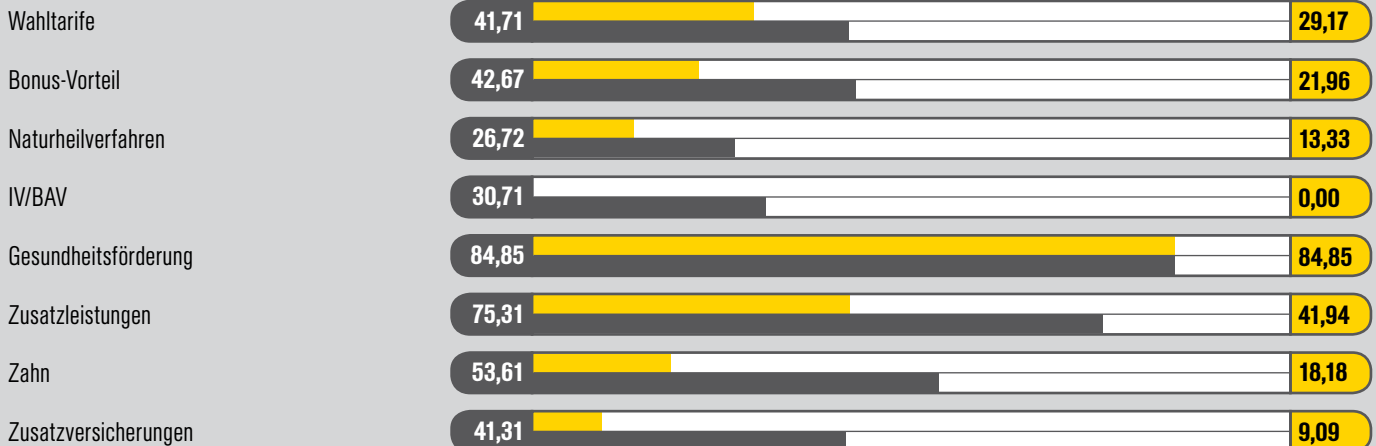
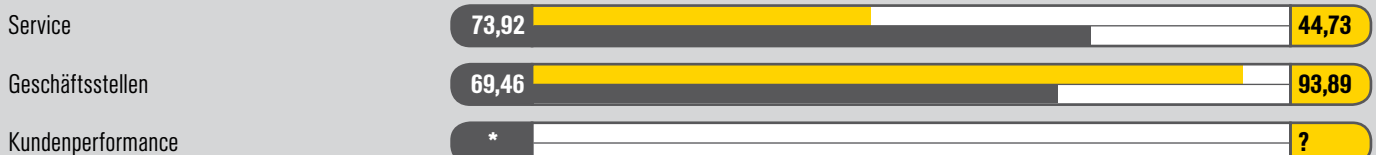
Anzahl Mitglieder: 181.326

Anzahl Versicherte: 239.032

LEISTUNG 31,87

Durchschnitt

DFS-Punkte


KUNDENSERVICE ?


* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT ?


■ Durchschnitt ■ DFS-Punkte

METZINGER BKK



DFS RATINGS GMBH

UNTERNEHMENS-QUALITÄT

???

GKV Qualitätsrating 10/14

DFS-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung:
29,77

Kundenservice:
?

Finanzkraft:
71,53

DFS RATINGS GMBH

LEISTUNG

BB

Ausreichend (4,1)

GKV Qualitätsrating 10/14

DFS RATINGS GMBH

KUNDENSERVICE

?

???

GKV Qualitätsrating 10/14

DFS RATINGS GMBH

FINANZKRAFT

AA

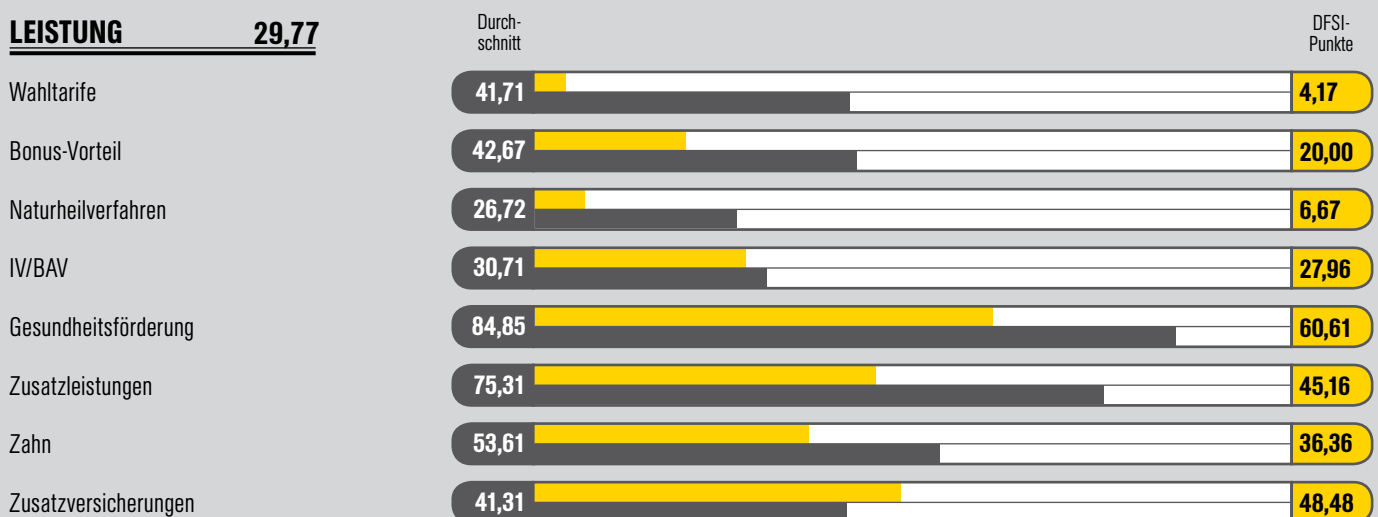
Gut (2,0)

GKV Qualitätsrating 10/14

Anschrift: Stuttgarter Straße 19
PLZ/Stadt: 72555 Metzingen
Tel. 07141/29959-0
Email: info@metzinger-bkk.de
Homepage: www.metzinger-bkk.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 1
Anzahl Mitglieder: 1.431
Anzahl Versicherte: 1.946

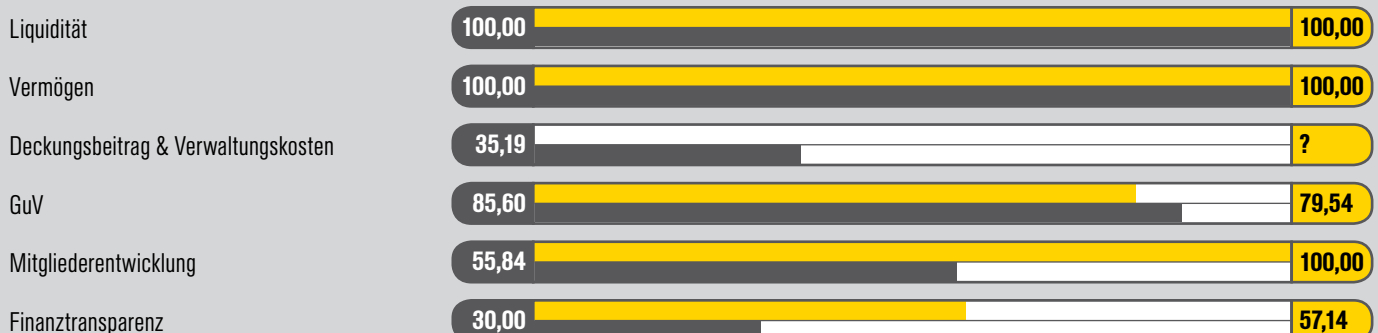
LEISTUNG 29,77



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT 71,53



NOVITAS BKK

NOVITAS BKK
 GEMEINSAM GESUND

Anschrift: Schifferstraße 92-100
PLZ/Stadt: 47059 Duisburg
Tel. 0800-6648233
Email: info@novitas-bkk.de
Homepage: www.novitas-bkk.de

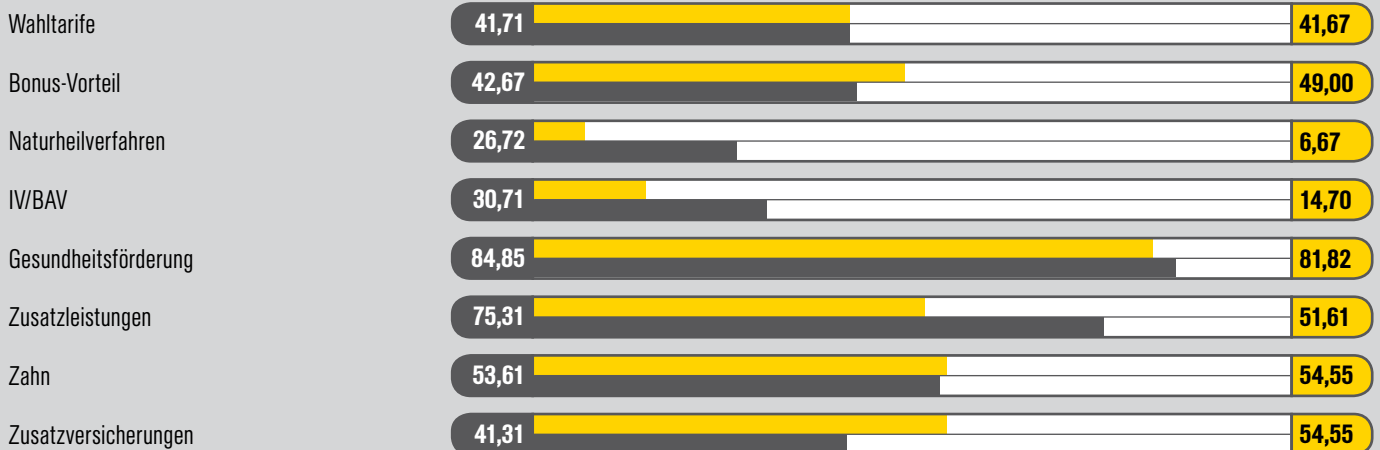
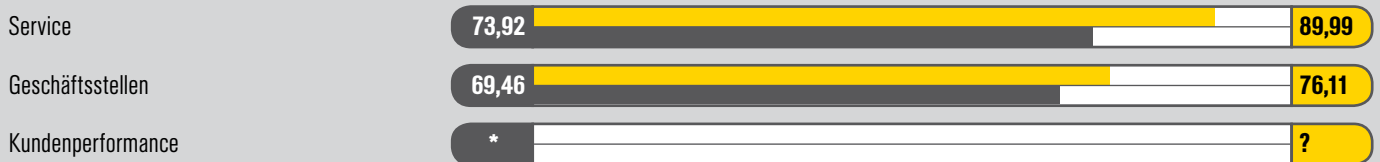
Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 37
Anzahl Mitglieder: 299.374
Anzahl Versicherte: 398.585

DFSİ-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung:
 46,26

Kundenservice:
 ?

Finanzkraft:
 ?

LEISTUNG **46,26**

KUNDENSERVICE **?**


* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT **?**


SALUS BKK



DFSI-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung:
46,94

Kundenservice:
79,65

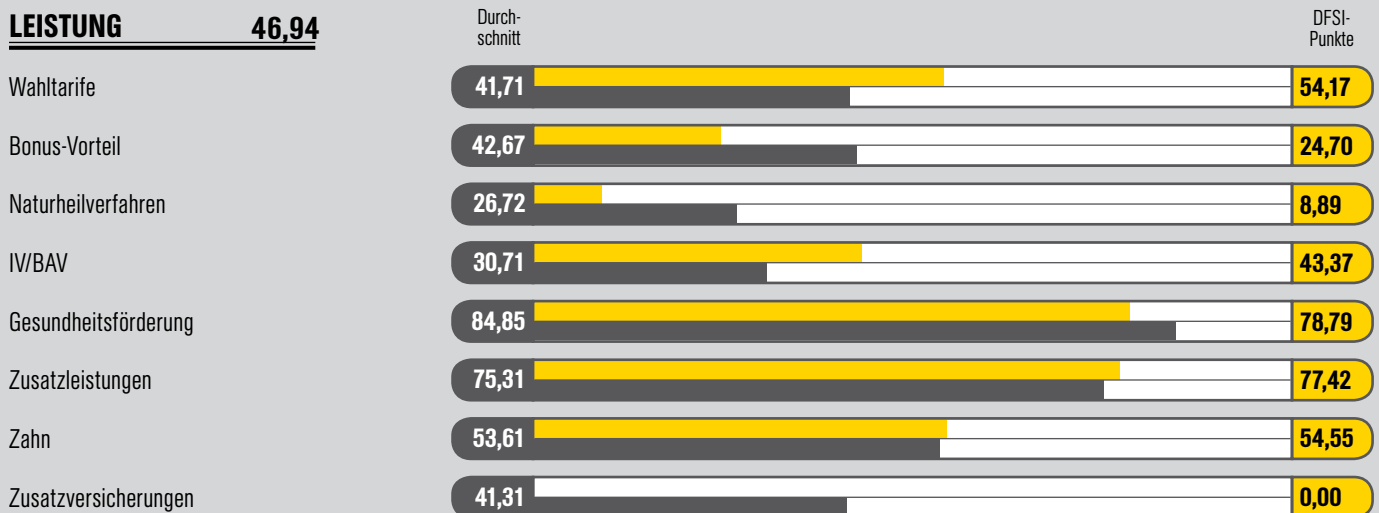
Finanzkraft:
?



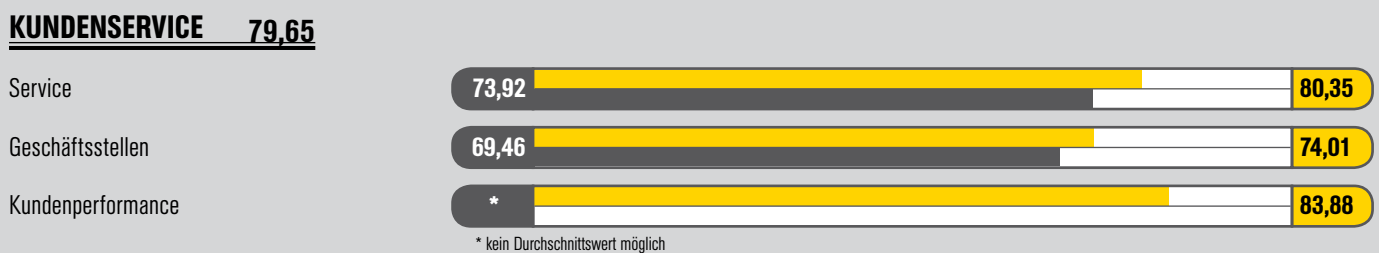
Anschrift: Züricher Straße 27
PLZ/Stadt: 81476 München
Tel. 0800 22 13 222
Email: service@salus-bkk.de
Homepage: www.salus-bkk.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 18
Anzahl Mitglieder: 110.000
Anzahl Versicherte: 146.500

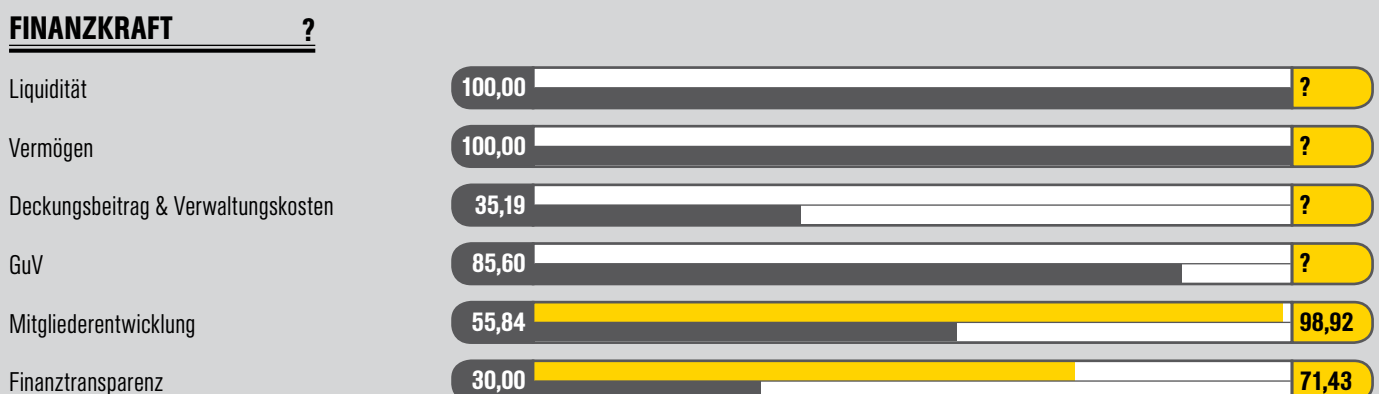
LEISTUNG 46,94



KUNDENSERVICE 79,65



FINANZKRAFT ?



SECURVITA KRANKENKASSE

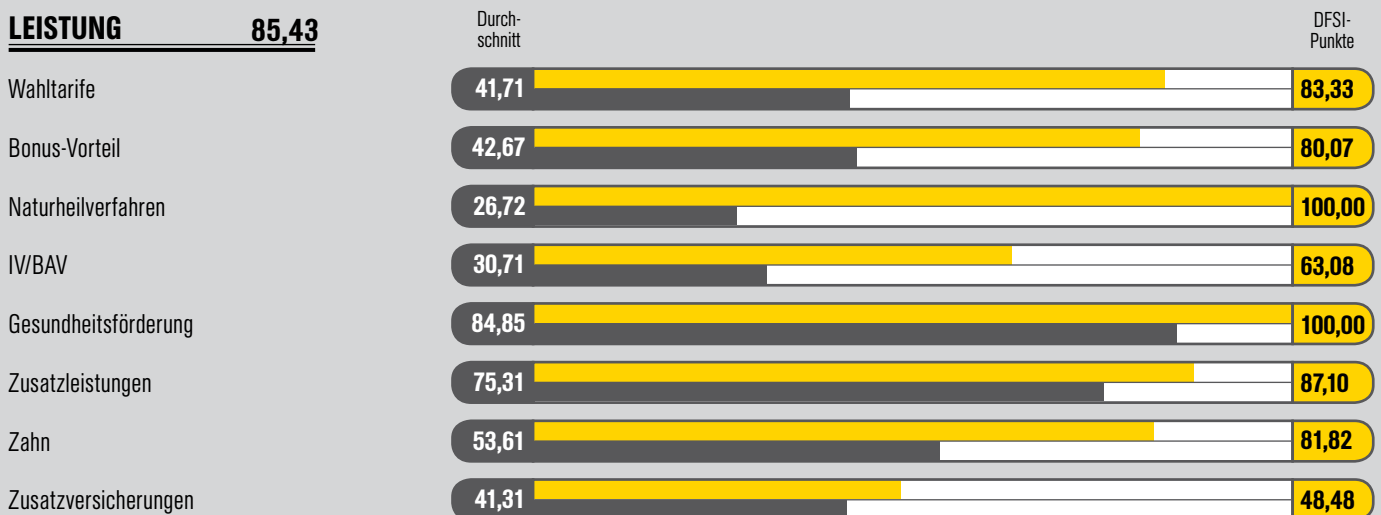
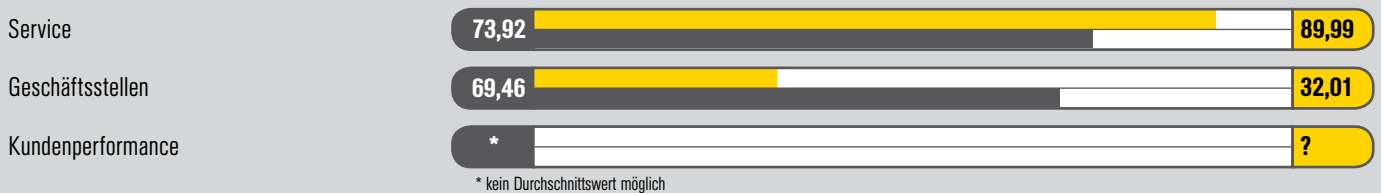


DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung: 85,43	Kundenservice: ?	Finanzkraft: ?
DFSI RATINGS GMBH LEISTUNG AA+ Sehr Gut (1,3) GKV Qualitätsrating 10/14	DFSI RATINGS GMBH KUNDENSERVICE ? GKV Qualitätsrating 10/14	DFSI RATINGS GMBH FINANZKRAFT ? GKV Qualitätsrating 10/14

Anschrift: Lübeckertordamm 1-3
PLZ/Stadt: 20099 Hamburg
Tel. 0800-6003000
Email: mail@securvita-bkk.de
Homepage: www.securvita.de

Geöffnet: bundesweit (ohne GS)
Anzahl Geschäftsstellen: 1
Anzahl Mitglieder: 136.600
Anzahl Versicherte: 217.300

LEISTUNG **85,43**

KUNDENSERVICE **?**

FINANZKRAFT **?**


SHELL BKK/LIFE



DFSI-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung:
43,45

Kundenservice:
?

Finanzkraft:
?



Anschrift: Suhrenkamp 71-77
PLZ/Stadt: 22335 Hamburg
Tel. 040-6324-5858
Email: info@shell-bkklife.de
Homepage: www.shell-bkklife.de

Geöffnet: bundesweit (ohne GS)
Anzahl Geschäftsstellen: 1
Anzahl Mitglieder: 9.181
Anzahl Versicherte: 11.849

LEISTUNG 43,45

	Durchschnitt	DFSI-Punkte
Wahltarife	41,71	33,33
Bonus-Vorteil	42,67	31,68
Naturheilverfahren	26,72	6,67
IV/BAV	30,71	23,30
Gesundheitsförderung	84,85	74,24
Zusatzleistungen	75,31	77,42
Zahn	53,61	45,45
Zusatzversicherungen	41,31	39,39

KUNDENSERVICE ?

Service	73,92	87,95
Geschäftsstellen	69,46	54,18
Kundenperformance	*	?

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT ?

Liquidität	100,00	?
Vermögen	100,00	?
Deckungsbeitrag & Verwaltungskosten	35,19	?
GuV	85,60	?
Mitgliederentwicklung	55,84	?
Finanztransparenz	30,00	?

■ Durchschnitt ■ DFSI-Punkte

SKD BKK
DFS RATINGS GMBH
**UNTERNEHMENS-
QUALITÄT**
?
???
GKV Qualitätsrating 10/14
DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?
Leistung:

49,78

Kundenservice:

?

Finanzkraft:

?

DFS RATINGS GMBH
LEISTUNG
BBB+
Befriedigend (3,1)
GKV Qualitätsrating 10/14
DFS RATINGS GMBH
KUNDENSERVICE
?
???
GKV Qualitätsrating 10/14
DFS RATINGS GMBH
FINANZKRAFT
?
???
GKV Qualitätsrating 10/14
Anschrift: Schultesstr. 19 a

PLZ/Stadt: 97421 Schweinfurt

Tel. 09721-94490

Email: gesund@skd-bkk.de

Homepage: www.skd-bkk.de

Geöffnet:

regional

Anzahl Geschäftsstellen:

6

Anzahl Mitglieder:

37.000

Anzahl Versicherte:

51.307

LEISTUNG
49,78

Durchschnitt

DFSI-Punkte

Wahltarife

41,71

41,67

Bonus-Vorteil

42,67

50,66

Naturheilverfahren

26,72

13,33

IV/BAV

30,71

27,24

Gesundheitsförderung

84,85

95,45

Zusatzleistungen

75,31

74,19

Zahn

53,61

36,36

Zusatzversicherungen

41,31

33,33

KUNDENSERVICE
?

Service

73,92

60,92

Geschäftsstellen

69,46

69,39

Kundenperformance

*

?

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT
?

Liquidität

100,00

?

Vermögen

100,00

?

Deckungsbeitrag & Verwaltungskosten

35,19

?

GuV

85,60

?

Mitgliederentwicklung

55,84

?

Finanztransparenz

30,00

?

VAILLANT BKK - PARTNER FÜR GESUNDHEIT



DFS-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung:
66,52

Kundenservice:
?

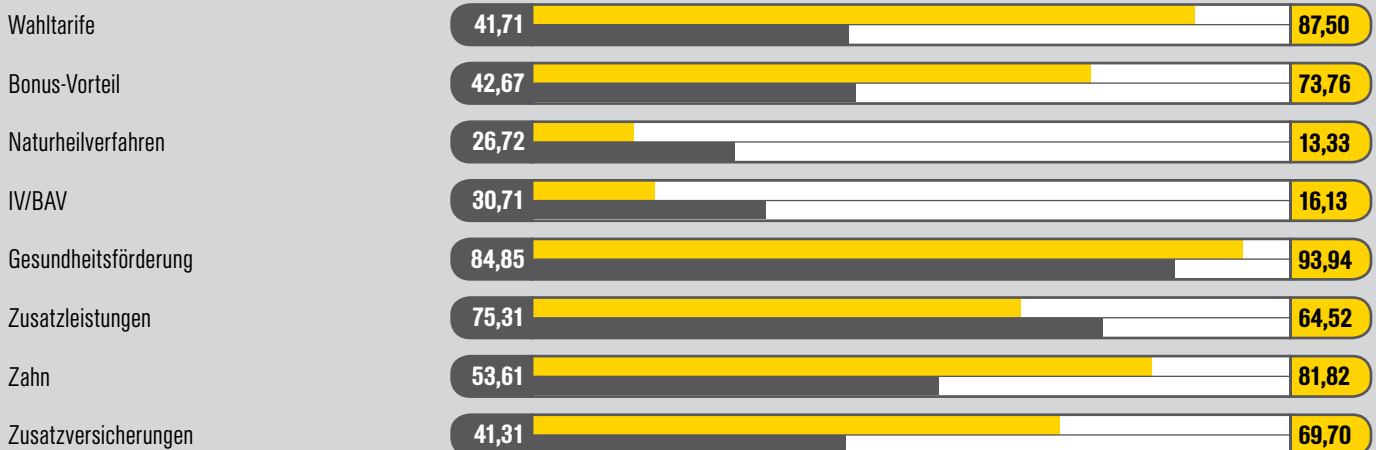
Finanzkraft:
?



Anschrift: Bahnhofstr. 15
PLZ/Stadt: 42897 Remscheid
Tel.: 02191-9519-500
Email: info@vaillant-bkk.de
Homepage: www.vaillant-bkk.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 7
Anzahl Mitglieder: 39.525
Anzahl Versicherte: 54.789

LEISTUNG 66,52



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



VEREINIGTE BKK


DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?
Leistung:
 46,66

Kundenservice:
 ?

Finanzkraft:
 ?

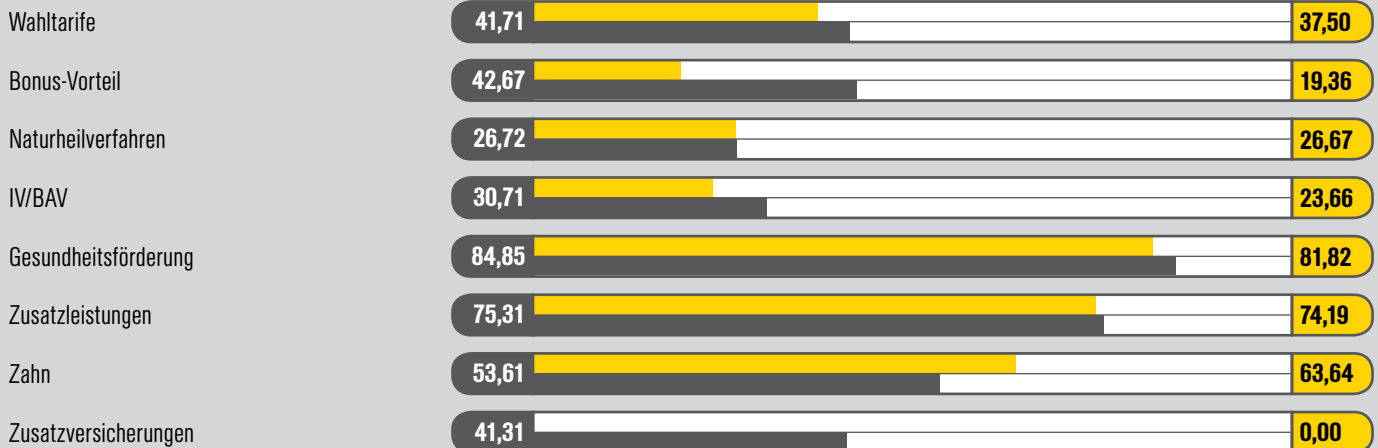
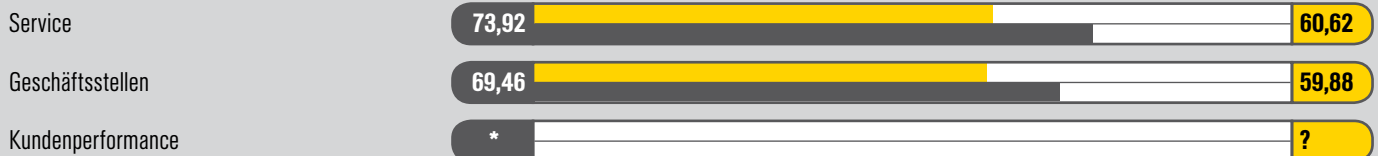

Anschrift: Hanauer Landstr. 523
PLZ/Stadt: 60386 Frankfurt
Tel. 0800-7320000
Email: info@vereinigte-bkk.de
Homepage: www.vereinigte-bkk.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 3
Anzahl Mitglieder: 28.236
Anzahl Versicherte: 39.230

LEISTUNG **46,66**

Durchschnitt

DFSI-Punkte


KUNDENSERVICE **?**


* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT **?**


WMF BKK



DFSI-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung:
31,19

Kundenservice:
?

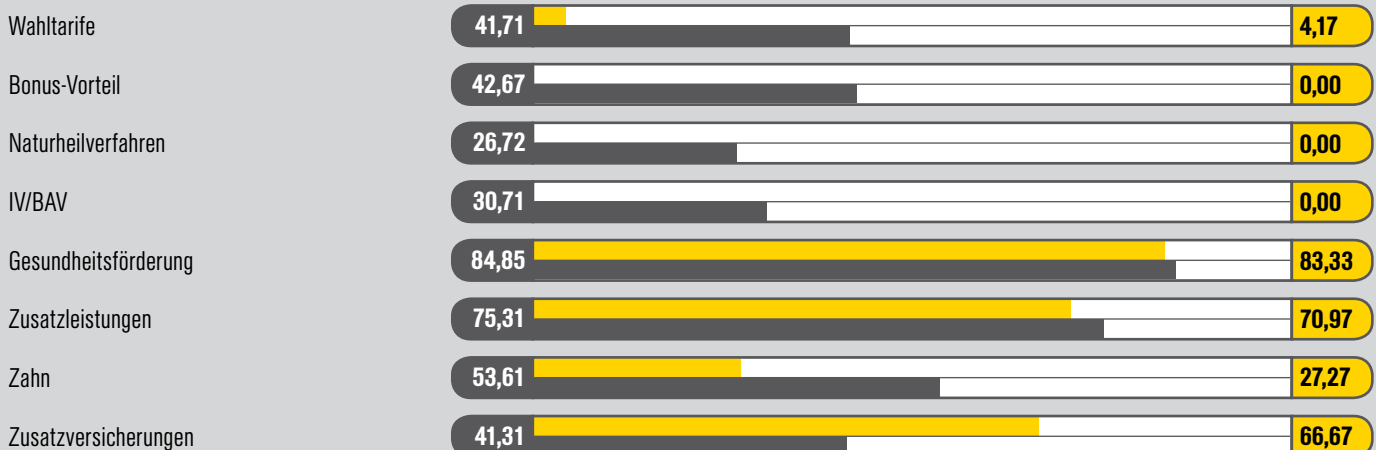
Finanzkraft:
?



Anschrift: Eberhardstraße
PLZ/Stadt: 73312 Geislingen
Tel. 07331 25-8264
Email: service@wmf-bkk.de
Homepage: www.wmf-bkk.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 2
Anzahl Mitglieder: 16.968
Anzahl Versicherte: 22.969

LEISTUNG 31,19



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



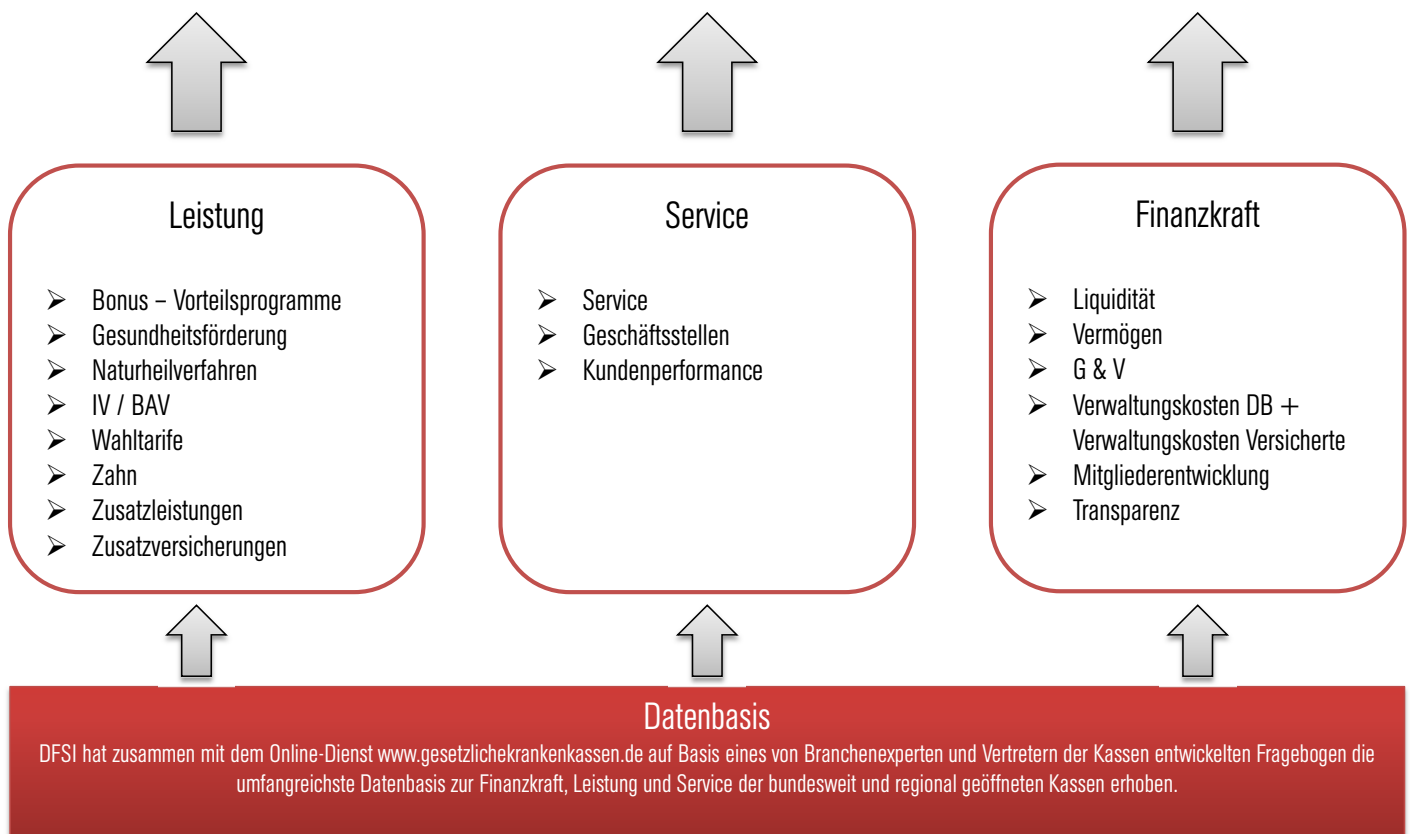
DFSI Ratingverfahren - so haben wir bewertet

QUALITÄTSRATING

Zur Berechnung der Unternehmensqualität einer gesetzlichen Krankenkasse werden die Teilbereiche Leistung, Kundenservice und Finanzkraft in Ihren Teilbereichsergebnissen jeweils zu 1/3 gewichtet und zu einem Unternehmensqualitätswert von X von 100 DFSI-Punkten aggregiert.

Unternehmensqualität der Gesetzlichen Krankenkassen

Die drei Teilbereiche Leistung, Service und Finanzkraft werden getrennt analysiert und gleichgewichtet zu einem Qualitätsrating aggregiert.



DFSI Ratingverfahren - so haben wir bewertet

LEISTUNG

Das Ergebnis der Leistungsteilbereiche in DFSI-Punkte wird durch den prozentualen Anteil von der Maximalpunktzahl in Punkte ausgewiesen. 100% = 100 DFSI-Punkte.

Berechnungsmodell – „LEISTUNG“



1) Bonus-Vorteil (15%)

Bonuspunkte für den Erwachsenen:

Der maximal mögliche Bonus wird durch die Zahl der Maßnahmen, die zum Erreichen des maximalen Bonus nachgewiesen werden müssen, dividiert. Die Kasse mit dem höchsten Ergebnis bekam 100 Punkte. Berücksichtigt eine Kasse alle vorgegebenen Maßnahmenmöglichkeiten (max. 20) in ihrem Bonusprogramm, werden ihr weitere 100 Punkte gutgeschrieben. Im dritten Schritt werden weitere kundenfreundliche Programmmerkmale bewertet. Auch hier gab es bei Erfüllung aller Bedingungen 100 Punkte. Für die Gesamtpunktzahl werden die drei Bereiche gleichgewichtet.

Maximalpunktzahl Erwachsene = 100

Bonus Punkte für Kinder:

Der maximal mögliche Bonus wird durch die Zahl der Maßnahmen, die zum Erreichen des maximalen Bonus nachgewiesen werden müssen, dividiert. Die Kasse mit dem höchsten Ergebnis bekam 100 Punkte. Berücksichtigt eine Kasse alle vorgegebenen Maßnahmenmöglichkeiten (max. 14) in ihrem Bonusprogramm, werden ihr weitere 100 Punkte gutgeschrieben. Im dritten Schritt werden weitere kundenfreundliche Programmmerkmale bewertet. Auch hier gab es bei Erfüllung aller Bedingungen 100 Punkte. Für die Gesamtpunktzahl werden die drei Bereiche gleichgewichtet.

Maximalpunktzahl Kinder = 100

Ergebnis Bonusprogramm Erwachsene und Ergebnis Bonusprogramm Kinder werden jeweils zu 50% gewichtet. Hinzu kommen je 20 Punkte für Finanzieller Vorteil bei Nutzung bestimmter Apotheken, Reduktion von Zuzahlungen bei Nutzung bestimmter Generika, Reduktion von Zuzahlungen bei Nutzung bestimmter Hilfsmittel und Reduktion von Eigenanteilen bei Nutzung bestimmter Hersteller von Zahnersatz.

Maximalpunktzahl = 100.

2) Gesundheitsförderung (15%)

Summe Gesundheitsförderung Schule/Kindergärten + Summe Gesundheitsförderung Betrieb + Summe Individuelle Gesundheitsförderung + Höhe der Erstattung je Kurs in Prozent.

Maximalpunktzahl = (5+9+19) = 33.

3) Naturheilverfahren (15%)

Überprüft werden 15 alternative Heil und Medizinverfahren. Hierbei wird bewertet ob die Krankenkasse die Kosten dafür bei ambulanter Leistungserbringung bei allen zugelassenen Ärzten mit entsprechender Zusatzqualifikation auf Versichertenkarte oder nur bei ausgewählten Ärzten trägt. Erfolgt die Kostenübernahme uneingeschränkt bei allen Ärzten, werden drei Punkte je Verfahren gezählt. Gibt es die Behandlung nur bei ausgewählten Ärzten, jedoch im gesamten Versorgungsgebiet der Kasse, werden je Verfahren zwei Punkte gewertet. Kann ein Naturheilverfahren nur bei einzelnen Ärzten und regional begrenzt in Anspruch genommen werden, wird es mit einem Punkt bewertet.

Maximalpunktzahl = 15 * 3 = 45



Quelle: © Picture-Factory - Fotolia.com

4) IV/BAV (5%)

Im Bereich der besonderen ambulanten und integrierten Versorgung werden 66 ausgewählte Indikationen plus bis zu 3 Punkte für Weitere ausgewählte Indikationen aus 27 medizinischen Gebieten erfasst, für welche die Krankenkassen Verträge mit Leistungserbringern (z. B. Ärzten oder Kliniken) zur besonderen ambulanten oder integrierten Versorgung abgeschlossen haben. Können Versicherte sich in die entsprechenden Programme im gesamten Versorgungsgebiet der Kasse einschreiben, wird dies mit zwei Punkten bewertet. Ist darüber hinaus das Angebot in allen Bundesländern, in der die jeweilige Krankenkasse tätig ist, vertreten, gibt es einen weiteren Zusatzpunkt. Sind die Verträge nur regional begrenzt, wurde hierfür ein Punkt vergeben.

Maximalpunktzahl: = 93 * 3 = 279

5) Wahltarife (15%)

Das Angebot von Selbstbehalttarifen, Beitragsrückerstattungstarifen, Tarifen für variable Kostenerstattung, Tarifen für die Übernahme der Kosten für spezielle Arzneimittel und der Kombinationsmöglichkeit aus Tarifen (z. B. Selbstbehalt und Beitragsrückerstattung) werden mit jeweils drei Punkten bewertet. Bei Selbstbehalt und Beitragsrückerstattung wird je ein Extrapunkt vergeben, wenn ein entsprechender Tarif ohne Verpflichtung zum Kostenerstattungsverfahren (Patient geht in Vorleistung und bekommt erstattungsfähige Anteile der Rechnung von der Kasse zurückgezahlt) gewählt werden kann und Leistungen für Kinder und mitversicherte Partner nicht auf den Selbstbehalt angerechnet werden oder die Rückerstattung gefährden. Bei Krankengeldtarifen wird das grundsätzliche Angebot eines Tarifs für Selbstständige mit einem Punkt bewertet. Ist eine die Höhe

DFSI Ratingverfahren - so haben wir bewertet

des gesetzlichen Krankengelds übersteigende Leistung vereinbart, gibt es einen weiteren Punkt, ebenso wenn auch eine Kombination aus Wahlтарifen (z. B. gesetzliches Krankengeld auf Basis des allgemeinen Beitragssatzes plus weiteres Tagegeld) möglich ist.

Maximalpunktzahl = 24

6) Zahn (15%)

Im Bereich Zahnversorgung gibt es zwei Punkte für eine kostenlose professionelle Zahnreinigung einmal jährlich für alle Versicherten und einen Punkt, wenn diese nur für Versicherte in bestimmten Versorgungsformen vorgesehen ist. Werden zudem Zuschüsse zu einer professionellen Zahnreinigung für alle gezahlt werden, gibt es ebenfalls einen Punkt. Sollte die Krankenkasse besondere Verträge zur zahnmedizinischen Versorgung abgeschlossen haben, wird dies mit zwei Punkten bewertet, wenn diese im gesamten Versorgungsgebiet gelten. Einen Punkt gibt es, wenn dies nur regional begrenzt der Fall ist. Je ein weiterer Punkt wird gutgeschrieben für spezielle zahnärztliche Behandlung über die Pflichtleistungen hinaus, einen zahnmedizinischen Beratungsservice, aktiv angebotene Preisvergleiche bei Zahnersatz, Zahnersatz zum Nulltarif (beispielsweise wenn Regelversorgung und voller Bonus zum Tragen kommen) und die Möglichkeit, Zahnersatz zu vergünstigten Konditionen zu erhalten.

Maximalpunktzahl = 11

7) Zusatzleistungen (15%)

Je zwei Punkte, bei Angebot im gesamten Versorgungsgebiet für: Haushaltshilfe mit Kind; Haushaltshilfe ohne Kind; Übernahme der Kosten für Grundpflege und Hauswirtschaft, wenn eine Behandlungspflege zu Hause angeordnet ist; Angebote an Vorsorgeuntersuchungen über die gesetzlichen Grundlagen hinaus; Impfungen über die gesetzlichen Vorgaben hinaus; einen Zuschuss für die übrigen Kosten des Versicherten bei medizinischen Vorsorgeleistungen an Kurorten; spezielle Programme zur Patientenschulung; eine zusätzliche Pauschale für die Hebammen-Rufbereitschaft; Übernahme der Kosten bei Mitaufnahme eines Elternteils bei stationären Aufenthalten eines Kindes (Rooming-in) wird die medizinische Notwendigkeit dafür bis zu einem bestimmten Alter als automatisch gegeben angesehen; für den Verzicht auf die Berechnung der Mehrkosten bei Wahl eines anderen als des ärztlich zugewiesenen Krankenhauses; zusätzliche Leistungen bei künstlicher Befruchtung über den gesetzlichen

Rahmen hinaus; Kosten für die Behandlung durch nicht zugelassene Leistungserbringer; Versorgung mit nichtverschreibungspflichtigen, aber apothekenpflichtigen Arzneimitteln; eine weitere Zusatzleistung. Bei regionaler Einschränkung ein Punkt je Zusatzleistung. Hinzukommen je zwei Punkte, wenn für Reiseschutzimpfungen der Impfstoff zu 100 Prozent und die Impfleistung zu 100 Prozent getragen werden bzw. einen Punkt, wenn beides zumindest anteilig gezahlt wird. Einen weiteren Punkt gibt es für eine kostenlose Auslandsreisekrankenversicherung.

Maximalpunktzahl = 31

8) Zusatzversicherungen (5%)

Bewertet werden hier die Kooperationsverträge mit privaten Zusatzversicherern.

Je drei Punkte wenn die zusätzlichen Leistungen auch über einen Wahlтарif der Kasse möglich sind. Werden diese nur über den Kooperationspartner abgewickelt, dann drei Punkte je Zusatzpolice ohne Gesundheitsprüfung, zwei Punkte bei teilweiser Gesundheitsprüfung und ein Punkt, wenn immer eine Prüfung notwendig ist. Folgendes Angebot an Zusatzversicherungen wurde bewertet: Absicherung der Kosten von Heilpraktikerleistungen, Absicherung der Kosten für alternative Heilmethoden nach dem vollständigen Hufelandverzeichnis, Absicherung für die verbleibenden Restkosten von ambulanten Behandlungen nach dem Kostenerstattungsprinzip, Absicherung der Kosten für Arzneimittel der besonderen Therapierichtungen, Zusatzversicherung für stationäre Behandlungen, einzeln abzuschließende Zahnzusatzversicherung, zusätzliches Krankentagegeld für Arbeitnehmer, Zusatzversicherung für Auslandsreisen, Zusatz-geförderte Pflegeversicherung, Zusatz-Pflegeversicherung, Zusatzversicherung für Sterbegeld.

Maximalpunktzahl = 33



Quelle: © naftizin - Fotolia.com

KUNDENSERVICE

Das Ergebnis der Serviceteilbereiche in DFSI-Punkte wird durch den prozentualen Anteil von der Maximalpunktzahl in Punkte ausgewiesen. 100% = 100 DFSI-Punkte

Berechnungsmodell – „KUNDENSERVICE“



1) Service (50%)

Summiert werden die Punkte aus den Bereichen Service-Hotline, Medizin-Informations-Hotline, Behandlungsfehler-Management, Auslandsnotfallservice, Online-Filiale, Versorgungsmanagement, Ärztliche Zweitmeinung, Reha-Beratung, Arzttermin-Service, Vorsorgeerinnerungsservice, Arztsuchportal, Krankenhaussuchportal, Elektronische Patientenquittung und der fremdsprachiger Service. Punkte für die Service Hotline werden ermittelt, indem die Wochenstunden mit der Qualität der Berater gewichtet werden. Dies wird dann logarithmiert und mit vier multipliziert. Erfolgt die Beratung ausschließlich durch Fachkräfte beträgt der Faktor 2, sind überwiegend Fachkräfte am Hörer beträgt dieser eins. Bei der Medizin-Informations-Hotline werden die Wochenstunden logarithmiert und mit vier multipliziert. Behandlungsfehler-Management, Online-Filiale, Auslandsnotfallservice, Versorgungsmanagement, Reha-Beratung, Arzttermin-Service und Vorsorgeerinnerungsservice werden mit jeweils einem Punkt belohnt. Je angebotene Fremdsprache wird ein Viertel Punkt verteilt.

2) Geschäftsstellen (25%)

Das Ergebnis wird gebildet durch die Anzahl der Geschäftsstellen pro Bundesland und der Anzahl der Versicherten je Geschäftsstelle. Maximalpunktzahl von 100 bei mindestens durchschnittlich 50 Geschäftsstellen pro Bundesland und weniger als 5000 Versicherten pro Geschäftsstelle.

3) Kundenperformance (25%)

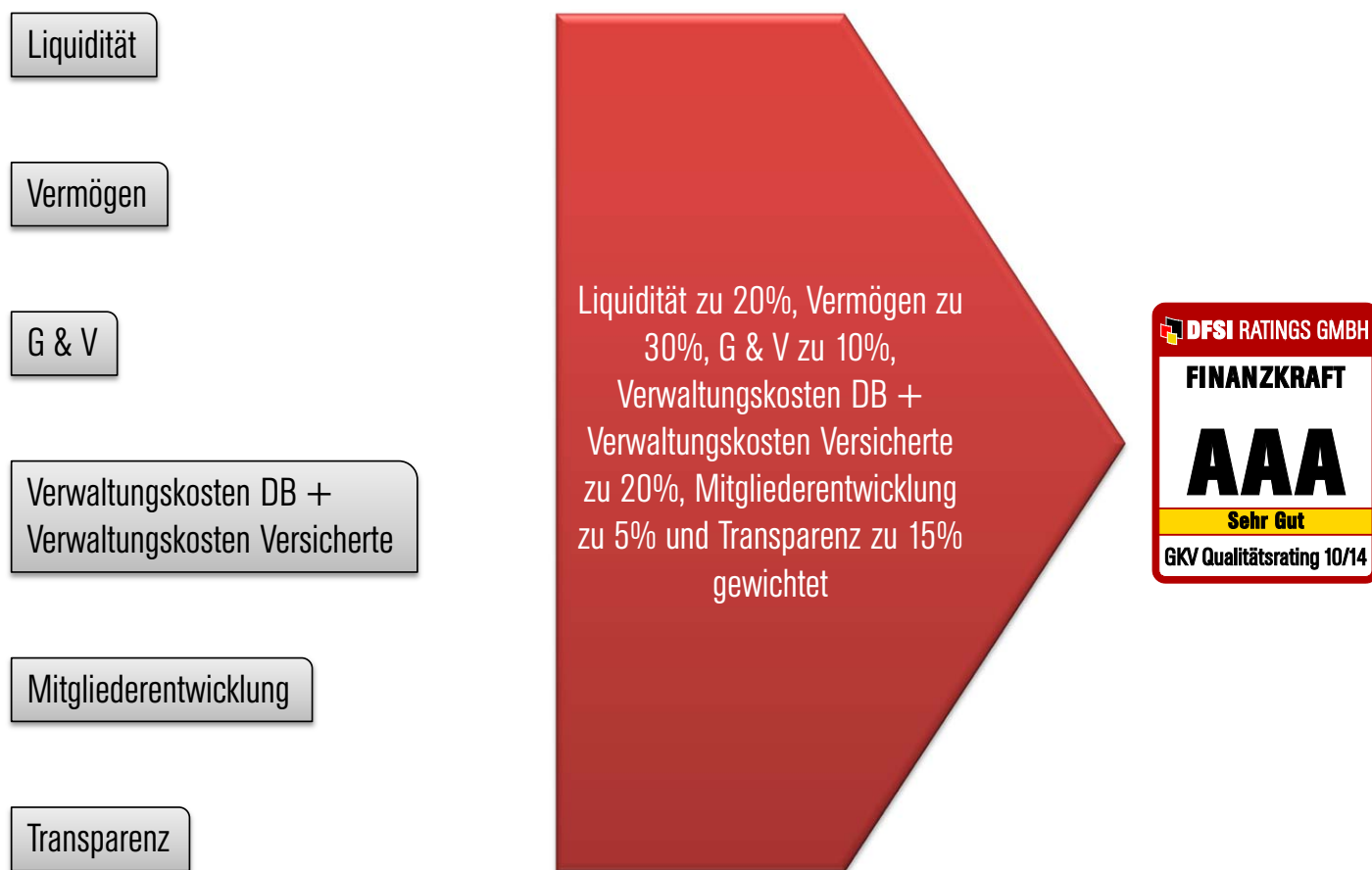
Hier werden die Umfrageergebnisse zur Gesamtkundenzufriedenheit sowie zur Weiterempfehlungsrate der jeweiligen Kasse an Freunde und Bekannte bewertet. Dazu werden entweder vorhandene kasseneigene aktuelle Umfragen oder Studien von diversen Marktforschungsstudien ausgewertet an denen die bewerteten Kassen jeweils teilgenommen haben.

Maximalpunktzahl = 100

$$\text{Maximalpunktzahl} = (\text{LOG}(336) * 4) + (\text{LOG}(168) * 4) + 13 = 32,01$$

FINANZKRAFT

Berechnungsmodell – „FINANZKRAFT“



Finanzkennzahlen

Bereich	Kontonummer	Bezeichnung
	Bezugsgröße	Durchschnittliche Monatsausgabe in EUR
Liquidität	Kontengruppe 00	Barmittel und Giroguthaben
	Kontengruppe 01	Kurzfristige Geldanlagen
	Kontengruppe 04	Andere Geldanlagen
	Kontengruppe 10	Zahlungsmittelkredite
	Kontengruppe 11	Kurzfristige Kredite
	Kontengruppe 14	Andere Verpflichtungen
	Kontengruppe 15	Mittel Sondertatbestände
Vermögen	Konto 0901	Betriebsmittel (Überschuss Passiva)
	Konto 0903	Verwaltungsvermögen (Überschuss Passiva)
	Konto 1901	Betriebsmittel (Überschuss Aktiva)
	Konto 1902	Rücklage
	Konto 1903 (ohne 1600, 1601 und 1904)	Verwaltungsvermögen (Überschuss Aktiva)
	Konto 1904	Geldmittel zur Anschaffung und Erneuerung von Verwaltungsvermögen
G & V	Konto 9980	Abschlußkonto der Erfolgsrechnung
Verwaltungskosten DB	Konto 3773	Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds nach §270 Abs.1 Buchstabe c SGB V - Abschlagsverfahren
	Konto 3793	Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds nach §270 Abs.1 Buchstabe c SGB V - ohne 3773 und 3783 – Forderungen/Verpflichtungen
	Konto 9999	Summe der zuweisungsfähigen Verwaltungskosten

1) Liquidität (20%)

Daten aus KJ1 2012 und KJ1 2013 zu 50% gewichtet. Addition der Kontengruppen 00, 01 und 04, abzüglich der Kontengruppen 10, 11, 14, 15. Die Summe wird dividiert durch die durchschnittliche Monatsausgabe nach Haushaltsplan:

Ab einem 1,7fachen Wert der durchschnittlichen Monatsausgabe gibt es 100 Punkte.

2) Vermögen (30%)

Daten aus KJ1 2012 und KJ1 2013 zu 50% gewichtet. Addition der Konten 0901, 0903, 1901, 1902, 1903 und 1904. Die Summe wird dividiert durch die durchschnittliche Monatsausgabe:

Ab einem 1fachen Wert der durchschnittlichen Monatsausgabe gibt es 100 Punkte.

3) Deckungsbeitrag Verwaltungskosten & Verwaltungskosten je Versicherten (20%)

3.1) Daten aus KJ1 2012 und KJ1 2013 zu 50% gewichtet. Addition der Konten 3773 und 3793, abzüglich Konto 9999: Ins Verhältnis gesetzt mit Konto 3773 + Konto 3793.

5% = 100 Punkte, -5% = 0 Punkte

3.2) Verwaltungskosten 2013 dividiert durch Versicherte 2013.

Bis 95 Euro Verwaltungskosten je Versicherten = 100 Punkte

128 Euro Verwaltungskosten je Versicherten = 50 Punkte

3.1) und 3.2) zu je 50% gewichtet.

4) GuV (10%)

Daten aus KJ1 2012 und KJ1 2013 zu 50% gewichtet. Konto 9980 dividiert durch die durchschnittliche Monatsausgabe nach Haushaltsplan:

0,2 = 100 Punkte, -0,2 = 0 Punkte

5) Mitgliederentwicklung (5%)

Entwicklung der Mitglieder von 2009 bis 2013

20% = 100 Punkte, 0% = 50 Punkte

6) Mitgliederentwicklung (5%)

Entwicklung der Mitglieder von 2008 bis 2012

20% = 100 Punkte, 0% = 50 Punkte

7) Transparenz (15%)

Jeweils 14,3 Punkte für die Veröffentlichung des Geschäftsberichts 2012 und 2013 im Internet, für die vollständige Umsetzung der maßgebenden Bilanzvorschriften 2013 nach dem SGB, für die vollständige Darstellung der nicht bilanzierungspflichtigen Sachverhalte im Anhang der Jahresrechnung 2013, für den Erhalt eines Volltestats, für die Veröffentlichung der Quartalergebnisse mit relevanten Finanzdaten und für das vollständige Ausfüllen des Fragebogens.

maximal Punktzahl Transparenz = 100 Punkte

Beschreibung DFSI-Rating-Scorecard



DFSI - MUSTERKASSE



DFSI-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: 100,00

Leistung:
100,00

Kundenservice:
100,00

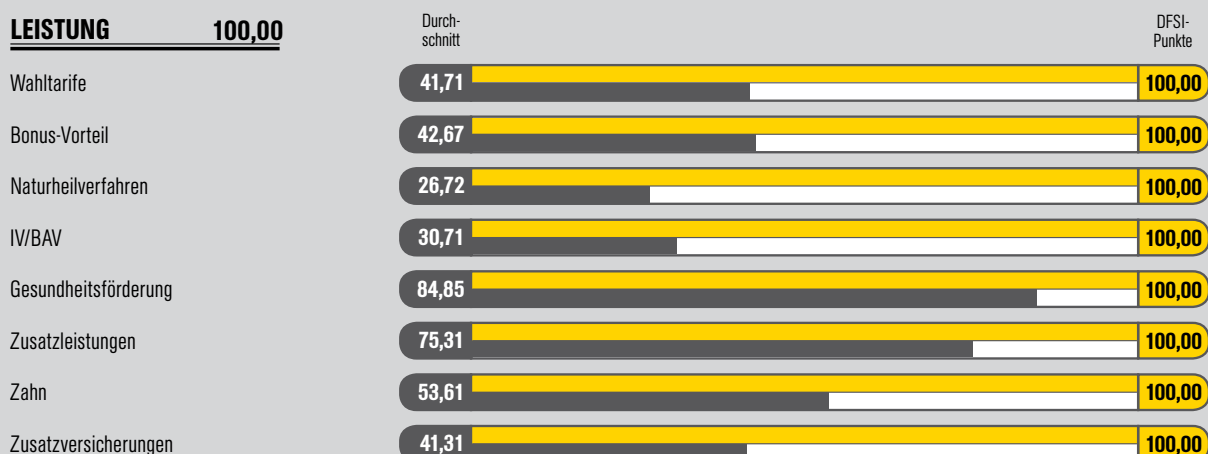
Finanzkraft:
100,00



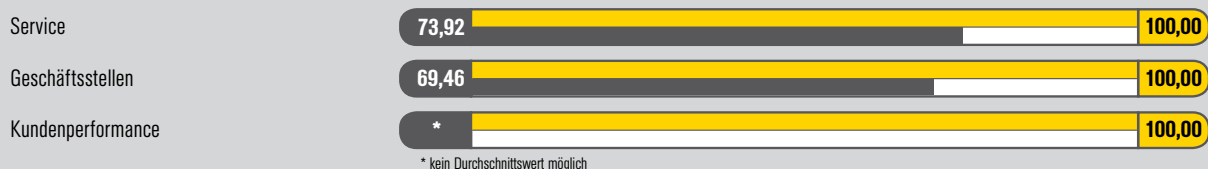
Anschrift: Muster Str. 1
PLZ/Stadt: 50000 Musterstadt
Tel. 0800 1 23 45 67 89
Email: service@musterkasse.de
Homepage: www.dfsi-musterkasse.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 789
Anzahl Mitglieder: 4.456.789
Anzahl Versicherte: 5.678.900

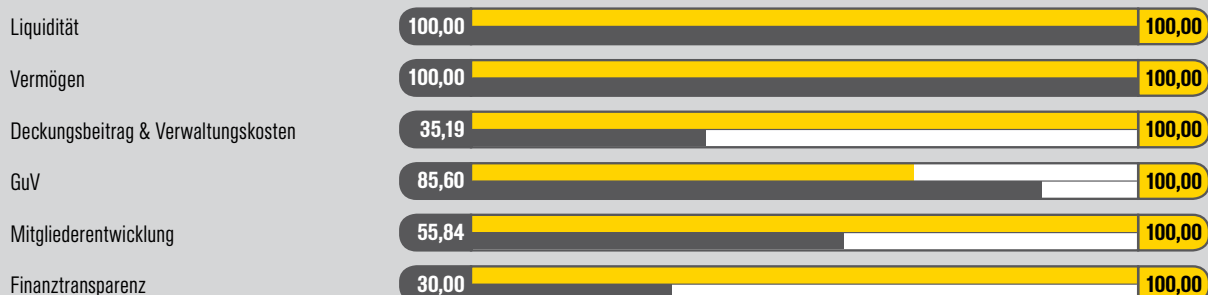
LEISTUNG 100,00



KUNDENSERVICE 100,00



FINANZKRAFT 100,00



DFSİ - MUSTERKASSE

2

DFSİ - Musterkasse
Wir machen Kasse richtig

1



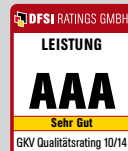
5

DFSİ-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 100,00

Leistung:
100,00

Kundenservice:
100,00

Finanzkraft:
100,00



Anschrift: Muster Str. 1
PLZ/Stadt: 50000 Musterstadt
Tel. 0800 1 23 45 67 89
Email: service@musterkasse.de
Homepage: www.dfsi-musterkasse.de

3

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 789
Anzahl Mitglieder: 4.456.789
Anzahl Versicherte: 5.678.900

4

1

Logo Krankenkasse

2

Name Krankenkasse

3

Anschrift Krankenkasse

4

Allgemeine Daten Krankenkasse

5

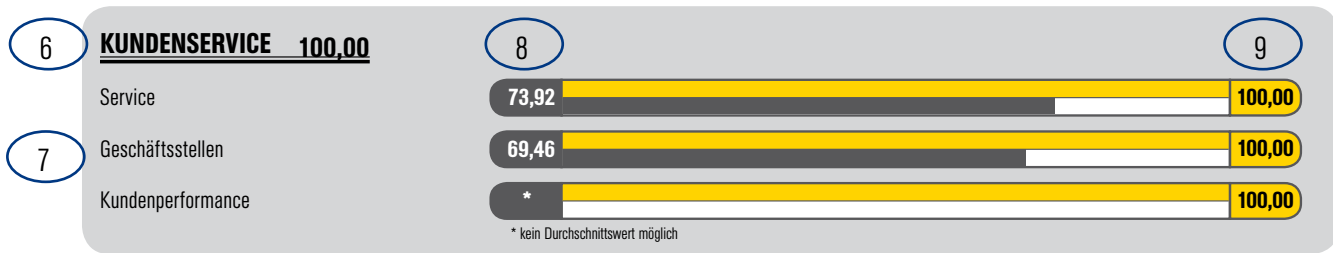
Bewertung der einzelnen Teilbereiche in X von 100,00 DFSİ-Punkten und die durch Addition der Teilbereiche im Mittel erreichte Unternehmensqualität in DFSİ-Punkte.

Abbildung des DFSİ Siegels mit der jeweilig aus den Punkten umgerechneten DFSİ-Note.

Noten – Skala

DFSİ Note		DFSİ Rating	DFSİ Punkte
0,5 - 1,0	Sehr Gut	AAA	90,00 - 100,00
1,1 - 1,5		AA+	80,00 - 89,99
1,6 - 2,0	Gut	AA	70,00 - 79,99
2,1 - 2,5		A+	60,00 - 69,99
2,6 - 3,0	Befriedigend	A	50,00 - 59,99
3,1 - 3,5		BBB+	40,00 - 49,99
3,6 - 4,0	Ausreichend	BBB	30,00 - 39,99
4,1 - 4,5		BB	20,00 - 29,99
4,6 - 5,0	Mangelhaft	B	10,00 - 19,99
5,0 - 5,5		C	0,00 - 9,99
?	?	?	?

Bei einer Bewertung mit „?“ ist kein Urteil möglich. Dies ist immer dann der Fall, wenn in mindestens einem Teilbereich keine auswertbaren Daten vorhanden sind und somit keine Teilbereichnote und damit auch keine Unternehmensqualitätsnote vergeben werden kann.



- 6 Name des Teilbereichs. Die bewerteten Teilbereiche sind: Leistung, Kundenservice und Finanzkraft. Hinter den Teilbereichsnamen stehen jeweils die X von 100,00 erreichten DFSI-Punkte für den jeweiligen Bereich.
- 7 Bewertungskategorien unterhalb der Teilbereiche. Im Teilbereich Leistung sind dies acht, im Kundenservice drei und in der Finanzkraft sieben Bewertungskategorien.
- 8 Marktdurchschnittswert für die jeweilige Bewertungskategorie in X von 100,00 DFSI-Punkten sowie als Balkendiagramm in grau.
- 9 Kassenwert für die jeweilige Bewertungskategorie in X von 100,00 DFSI-Punkten sowie als Balkendiagramm in gelb.

**Aktuelle Finanz- und Produktinformationen,
Videos und vieles mehr
- 2x wöchentlich kompakt
im Online-Newsletter oder täglich auf**

wmd brokerchannel

www.wmd-brokerchannel.de

Quelle: © Coloures-Pic - Fotolia.com

Für Ihre NOTIZEN

A close-up, slightly blurred photograph of a person's hand holding a silver pen, poised to write on a sheet of white paper with horizontal blue lines. The hand is positioned in the lower-left quadrant, with the pen angled towards the center. The background is out of focus, showing a light blue surface and a yellow sticky note. The overall image has a soft, artistic quality.

Eine weitere aktuelle Studie aus der DFSI-Reihe für Makler und Berater

 **DFSI** RATINGS GMBH

+ Substanzkraft + Produktqualität + Service +

**DFSI-STUDIE
2014/15**

Qualitätsrating der Privaten Krankenversicherung

Neue Erkenntnisse für Makler und Berater

Welche Versicherer besonders empfehlenswert sind:

JETZT VERGLEICHEN !


www.wmd-brokerchannel.de
PKV eJournal 2014/15

Das eJournal können Sie durch das Anklicken des Bildes online erreichen.
Printausgaben können Sie unter info@dfsi-ratings.de bestellen.

Eine weitere aktuelle Studie aus der DFSI-Reihe für Vermittler und Berater

 **DFSI** RATINGS GMBH

+ Substanzkraft + Produktqualität + Service +

DFSI-STUDIE
**Qualitätsrating
der Lebensversicherer
2014/15**

Neue Erkenntnisse für Vermittler und Berater

Welche Versicherer besonders empfehlenswert sind:

JETZT VERGLEICHEN !

 **wmd brokerchannel**
www.wmd-brokerchannel.de
LV - eJournal 2014/15

Das eJournal können Sie durch das Anklicken des Bildes online erreichen.
Printausgaben können Sie unter info@dfsi-ratings.de bestellen.

Gesetzliche Krankenkassen
Der
Türöffner
beim Kunden
für den Vertrieb:

www.makleraktiv.de

Ein Service von gesetzlichekrankenkassen.de

Mitgliedschaften
Leistungs- Kassen-
vergleich check
Vermittlung