

---

## Was Versicherte wirklich wollen (M+M Versichertenbarometer 2007)

10.05.2007, 12:53 | Handel, Wirtschaft, Finanzen, Banken & Versicherungen

Pressemitteilung von: *M+M Management + Marketing (Fritz Lechelt)*

---



Da aufgrund der Gesundheitsreform das Preisargument für die Kundenbindung bzw. Mitgliedergewinnung zunehmend verfällt, gewinnt die Servicequalität und die spezifische Ausgestaltung des Leistungsangebotes immer mehr an Bedeutung. Nur eine entsprechende stärkere Differenzierung der Leistungen eröffnet die Möglichkeit, sich stärker vom Wettbewerb abzuheben und auf die Weise neue Mitglieder zu überzeugen.

Da aber über 90 Prozent der Leistungen der gesetzlichen Krankenkassen gesetzlich festgeschrieben sind und somit bei allen Versicherern gleich, ergibt sich nur ein kleiner Handlungsspielraum für spezielle Angebote/ Leistungen.

Welche der folgenden Angebote (Leistungen) sind für die Befragten von Interesse?

1. Erweitertes Angebot in der Krebsvorsorge 83
2. Erstattung der Kosten für alternative Heilverfahren (z.B. Homöopathie, Akupunktur etc.) 77
3. Empfehlung und bevorzugte Vermittlung von ausgewiesene Fachärzte/Kliniken 74
4. Angebot eines Gesundheitsbonus: Prämien für gesundheitsbewußtes Verhalten 72
5. Beratungsangebote in Sachen Ernährung, Allergie, Sucht, Rente , Reha etc. 70
6. Angebote von Gesundheitskursen (Bewegung, Entspannung, Ernährung) 66
7. Kostenbeteiligung im Bereich Wellness 51
8. Angebot einer Internetgeschäftsstelle 39

(Mittelwerte aus einer Skala von 0 (= völlig unwichtig) bis 5 (=sehr wichtig))

Auf besonderes Interesse stoßen das erweiterte Angebot zur Krebsvorsorge (für 89% der Befragten wichtig bzw. sehr wichtig) und die Erstattung der Kosten für alternative Heilverfahren (für 79% der Befragten wichtig bzw. sehr wichtig). Relativ unwichtig ist für die Mehrheit der Befragten das Angebot einer Internetgeschäftsstelle.

Ein Problem genereller Art ist es, dass viele gesunde Versicherte sich häufig für den Leistungskatalog ihrer Krankenkasse nicht oder nur wenig interessieren und so eine Differenzierung zum Wettbewerb nur in engen Grenzen möglich ist. Daher stellt sich vielen Krankenkassen die Frage, welche Leistungsangebote und Vereinbarungsmöglichkeiten, die durch das GMG möglich wurden, den Versicherten angeboten werden sollen und wie

man sein Leistungsprofil erfolgreich kommuniziert. Zum einen mit dem Ziel, die Bestandskunden noch stärker zu binden, und zum anderen, um die Attraktivität für neue Mitglieder zu steigern.

Dies sind nur einige Ergebnisse des aktuellen M+M Versichertenbarometers 2007. Wieder wurden in einer repräsentativen Umfrage über 1.000 gesetzlich und privat versicherten Bundesbürgern im Alter ab 18 Jahren telefonisch zu ihrer Krankenkasse/ -versicherung befragt.

Durchgeführt und analysiert wurde die Studie durch die Forschungsgruppe M+M Management + Marketing in Kassel, der TU Dresden und der USUMA GmbH in Berlin.

Kontakt und weitere Informationen:

M+M Management + Marketing Consulting GmbH  
Frank Opitz  
Holländische Str. 198  
34127 Kassel  
Tel: 0561-70979-17  
Fax: 0561-70979-18  
opitz@m-plus-m.de  
www.m-plus-m.de

M+M Management + Marketing Consulting GmbH  
Fritz Lechelt  
Holländische Str. 198  
34127 Kassel  
Tel: 0561-70979-11  
Fax: 0561-70979-18  
lechelt@m-plus-m.de  
www.m-plus-m.de

M+M – Das Unternehmen:

Die M+M Management + Marketing Consulting GmbH wurde 1996 gegründet. Sie ist die Tochter der seit 1984 von Prof. Dr. Armin Töpfer geführten Forschungsgruppe Management + Marketing. M+M berät namhafte Unternehmen auf nationaler und internationaler Ebene.

## **Portrait**

Aktuelle Informationen, News und kostenlose Downloads zum Thema Versichertenbefragungen, Kundenzufriedenheitsanalysen sowie zum gesamten Leistungsspektrum von M+M (Management der Kundenbindung, Kundenbefragungen, Wettbewerbsanalysen, Mitarbeiterbefragungen, Patientenbefragungen, personenbezogene Vorgesetztenbewertung, Interne Dienstleisterbefragung, 360-Grad-Beurteilungen, Beschwerdemanagement, Balanced Scorecard (BSC), Six Sigma, Werttreiber-Management, Prozessoptimierung etc.) finden Sie auf unserer Homepage [www.m-plus-m.de](http://www.m-plus-m.de) oder [www.six-sigma-akademie.de](http://www.six-sigma-akademie.de)

News-ID: 134523 • Views: 1775 (Stand: 07.06.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/134523/Was-Versicherte-wirklich-wollen-MM-Versichertenbarometer-2007.html>