

# BKK ECHO

## Qualitätssicherungsinstrument der Betriebskrankenkassen

Das BKK ECHO ist ein Kundenbefragungsinstrument des BKK-Systems. Es dient der nachhaltigen Stärkung von Kundenzufriedenheit und Kundenzentrierung jeder einzelnen Betriebskrankenkasse und unterstützt diese bei der konsequenten Ausrichtung von Angeboten und Leistungen, Service, Prozessen und Marke auf die Bedürfnisse der Versicherten. Mit dem BKK ECHO erhalten die Betriebskrankenkassen direktes Feedback ihrer Versicherten zu ganz unterschiedlichen Themen. Die Ergebnisse helfen dabei, das Gesamtangebot der BKKs gezielt weiterzuentwickeln und einen Beitrag zur Qualitätsverbesserung der gesetzlichen Krankenversicherung zu leisten.

### Wie funktioniert das BKK ECHO?

- ✓ Versicherte teilnehmender Betriebskrankenkassen werden zufällig ausgewählt und durch das unabhängige Marktforschungsinstitut IMK zu unterschiedlichen Themen kontaktiert.
- ✓ Die Befragungen erfolgen freiwillig, anonym und datenschutzkonform.
- ✓ Den themenbezogenen Erhebungen liegt ein einheitlicher Fragenkern zugrunde, sodass Ergebnisse zwischen Krankenkassen vergleichbar sind.
- ✓ Ergänzend können einzelne Krankenkassen zusätzliche Fragen zu eigenen Schwerpunktthemen stellen.

### Was passiert mit den Ergebnissen?

- ✓ Die Ergebnisse des BKK ECHO werden durch IMK ausgewertet und den einzelnen Betriebskrankenkassen anonymisiert zur Verfügung gestellt.
- ✓ Dort werden sie interpretiert und zur gezielten Verbesserung von Angeboten und Services genutzt.
- ✓ Darüber hinaus werden sie auf aggregierter Ebene systemisch analysiert, um gemeinsame Stärken und Best Practices im BKK-System zu identifizieren und das BKK-System qualitativ weiterzuentwickeln.

### Warum ist das BKK ECHO wichtig?

- ✓ Das BKK ECHO schafft eine fundierte Grundlage für mehr Qualität und Serviceorientierung in der gesetzlichen Krankenversicherung.
- ✓ Es sorgt für einen fairen Qualitätsvergleich zwischen Krankenkassen.

- ✓ Es legt die Grundlage für eine konsequent an den Bedürfnissen der Versicherten ausgerichtete Weiterentwicklung des BKK Systems.

### **Informationen zur abgeschlossenen Kundenzufriedenheitsbefragung 2025**

An der Kundenzufriedenheitsbefragung 2025 nahmen 24 Betriebskrankenkassen mit knapp 5,5 Mio. Versicherten teil. Insgesamt wurden ca. 7.000 gesetzlich Versicherte befragt. Die Ergebnisse sind je BKK repräsentativ nach Alter und Geschlecht für den gesamten Versichertenbestand sowie für die befragten Versicherten anderer gesetzlicher Krankenkassen nach Zensus.

Der inhaltliche Fokus lag auf der Erhebung und dem Vergleich von Ziel- und Steuerungskennzahlen sowie von kundenbezogenen Erlebnisdimensionen, wie dem Service- und Kontakterleben, dem Erleben in Leistungsprozessen sowie der Wahrnehmung der Versorgungsgestaltung.

Es besteht im Rahmen der Kundenzufriedenheitsbefragung BKK ECHO die Möglichkeit, ein Qualitätssiegel zu erhalten. Bedingung hierfür ist eine durchschnittliche Bewertung der Gesamtzufriedenheit <1,85 Skalenpunkte auf einer 5er-Likert-Skala.