



Nachrichten, Hintergründe, Personalien für die  
Themenwelt von GKV und PKV

## WELT DER KRANKENVERSICHERUNG

Ausgabe: Oktober 2015

### M+M Versichertenbarometer 2015 - Anforderungen an die Zukunft

Von Prof. Dr. Armin Töpfer, Dresden und Dipl.-Oec. Frank Opitz, M+M Management + Marketing Consulting, Kassel



Prof. Dr. Armin Töpfer



Frank Opitz

Ende Januar 2015 wurden knapp über 1.000 Bundesbürger im Rahmen des M+M Versichertenbarometers repräsentativ telefonisch vom Markt- und Meinungsforschungsinstitut USUMA in Berlin befragt. Zentraler Untersuchungsgegenstand in dieser umfassenden Benchmark-Studie sind die Kundenzufriedenheit und die Kundenbindung der Krankenversicherten sowie deren Ursachen, Zusammenhänge und Wirkungsbeziehungen.

#### Hauptanforderungen der Versicherten in Zukunft

Auch dieses Jahr zeigen die Ergebnisse des M+M Versichertenbarometers, dass das Zufriedenheitsniveau der Versicherten auf einem sehr hohen Niveau liegt. Doch welche Anforderungen stellen die Versicherten an ihre Krankenkasse / -versicherung in Zukunft? Für 50,2 Prozent der befragten Versicherten ist ein großer Leistungsumfang von Bedeutung, für 35,2 Prozent Beitragsstabilität und für 14,6 Prozent eine hohe Servicequalität (siehe Abb. 1). Die eingangs angedeutete Erweiterung des Leistungsumfanges geht also in die grundsätzlich richtige Richtung.

#### Welche Hauptanforderung haben die Befragten an ihre Krankenkasse / -versicherung in Zukunft?

- Alle Versicherten -

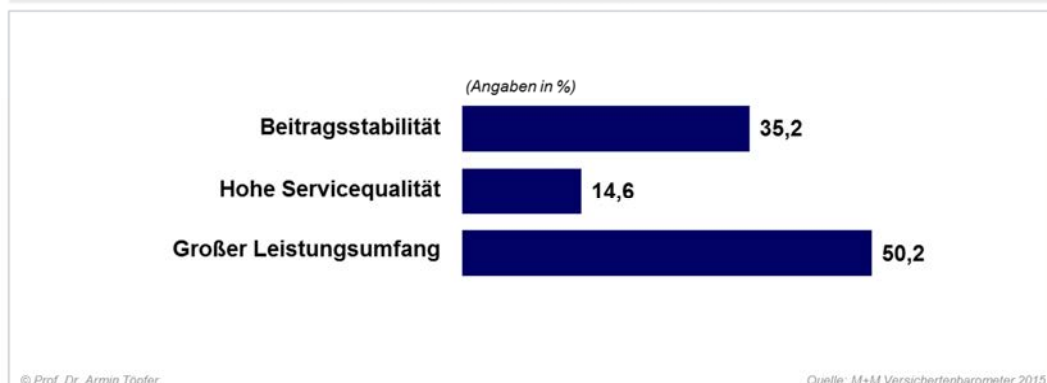


Abb.1: Hauptanforderungen an Krankenkassen/-versicherungen in der Zukunft

Dass der Leistungsumfang trotz aller Kürzungen in den letzten Jahren noch immer recht umfassend ist, ist allgemein unumstritten. So gehören normale Kontrolluntersuchungen zur frühzeitigen Erkennung und Verhütung von Krankheiten dazu wie Standardimpfungen, Therapien schwerer, langwieriger Krankheiten sowie die Behandlung von Unfällen und die anschließende Nachsorge, um nur einige zu nennen. Dennoch zeigen viele Versichertenbefragungen, dass unter einem großen, attraktiven Leistungsangebot aktuell alternative Behandlungsmethoden, Heilpraktikerzuschüsse, aber auch die Kulanz bei der Bewilligung von Kuren häufig verstanden werden. Hier zeigen sich oft Unzufriedenheiten mit den Angeboten der eigenen Krankenkasse/-versicherung.

Eine hohe Servicequalität ist mit 14,6 Prozent keine der wichtigsten Hauptanforderungen für die befragten Versicherten. Allerdings gehört die Verbesserung der Servicequalität seit Jahren zu den wichtigen Zielsetzungen der Krankenkassen/-versicherungen. Sie sehen hierin noch die Chance zu Alleinstellungspotenzialen im Wettbewerbsvergleich. Im M+M Versichertenbarometer 2013 wurde die Entwicklung der Servicequalität aus Versichertensicht untersucht. 44,1 Prozent gaben vor zwei Jahren an, dass sich die Servicequalität bei ihrer Krankenkasse/-versicherung verbessert bzw. stark verbessert hatte, während 5,9 Prozent eher eine Verschlechterung wahrnahmen. Insgesamt schnitt 2013 die TK bezogen auf die Entwicklung der Servicequalität am besten ab. Trotz der positiven Entwicklungen sehen viele Versicherte dennoch Handlungsbedarf, wie z.B. beim telefonischen Service, bei der Beratungsqualität sowie im Servicebereich E-Mail.

Vergleicht man in 2015 die Kundenanforderungen nach Altersgruppen, so wird deutlich, dass mit steigendem Lebensalter die Beitragsstabilität an Bedeutung gewinnt, dagegen aber Servicequalität und Leistungsumfang an Bedeutung abnehmen (siehe Abb. 2).

Hauptanforderungen nach Krankenkassen							
Angaben in %							
	AOK	DAK-Gesundheit	TK	BARMER GEK	BKK	IKK	PKV
Beitragsstabilität	37,0	41,6	28,1	23,3	26,0	35,7	53,3
Hohe Servicequalität	12,7	9,0	16,4	17,1	17,3	25,0	8,9
Großer Leistungsumfang	50,4	49,4	55,5	59,7	56,7	39,3	37,8

© Prof. Dr. Armin Töpfer Quelle: M+M Versichertenbarometer 2015

Abb. 2: Hauptanforderungen an Krankenkassen/-versicherungen differenziert nach Altersgruppen

Abbildung 3 zeigt, dass die höchsten Anforderungen an Beitragsstabilität Versicherte der Privaten Krankenversicherung aufweisen. Für 53,3 Prozent ist dies die Hauptanforderung in Zukunft. Einen großen Leistungsumfang sehen mehrheitlich Versicherte der BARMER GEK als wichtigste Zukunftsanforderung und jeder vierte Versicherte der Innungskrankenkassen findet eine hohe Servicequalität wichtig.

### Welche Hauptanforderung haben die Befragten 2015 an ihre Krankenkasse / -versicherung in Zukunft?

- Differenziert nach Altersgruppen -

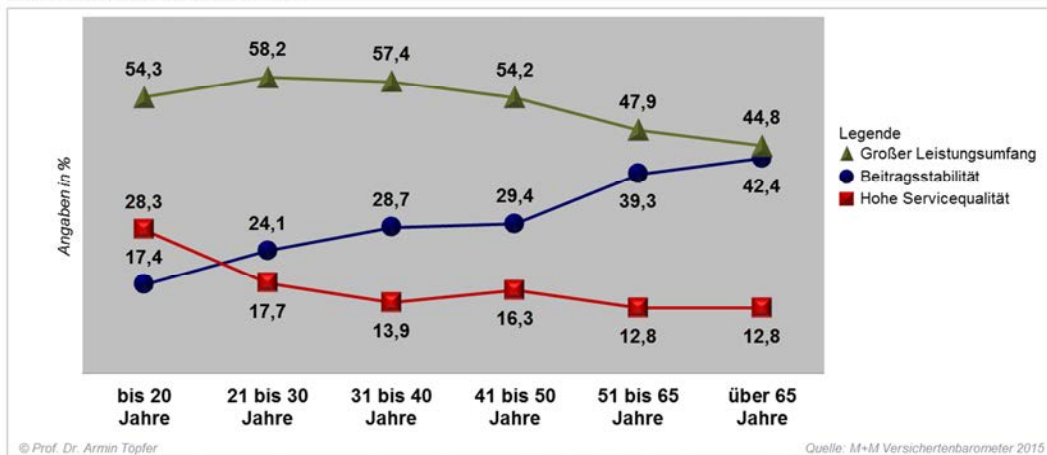


Abb. 3: Hauptanforderungen an Krankenkassen differenziert nach einzelnen Krankenkassen

## Stabilität trotz Veränderungen

Die häufig geäußerten Bedenken und Befürchtungen, im Krankenkassenmarkt durch die Neuordnung der Kassenfinanzierung eine neue Abwanderungsbewegung zu erleben, sind nicht eingetreten. Aktuell sind die Beitragsveränderungen nur gering und führen kundenseitig nicht zu großen Wechselinteressen. Dennoch ist in den nächsten Monaten damit zu rechnen, dass sich die Rahmenbedingungen für einzelne Kassen negativ verändern werden und dass Krankenkassen gezwungen werden, über weitere Zusatzbeiträge nachzudenken, um die eigene finanzielle Situation sicherstellen zu können. Daher ist es umso wichtiger, eine stabile und loyale Kundenbasis zu haben, die nicht nur nach Beitragsgesichtspunkten reagiert. Hierbei sind die gesetzlichen Krankenkassen auf einem guten Weg, ist doch das Kundenzufriedenheitsniveau - wie das M+M Versichertenbarometer zeigt - in den letzten Jahren weiter nach oben gegangen.

Ein gutes Leistungsangebot, kundenorientierter Service und eine Beratung, welche die individuellen Bedürfnisse des Versicherten berücksichtigt, sind dabei die Treiber für eine noch stärkere Versichertenzufriedenheit. Die M+M Studie zeigt aber auch, dass die Unterschiede im Zufriedenheitsniveau zwischen den einzelnen Kassen weiterhin deutlich erkennbar sind, so dass an dem Thema Kundenzufriedenheit und -loyalität weiter gearbeitet werden muss, um die anstehenden Aufgaben zu meistern und die Zahl der Wechselwilligen zu senken.

---

## Impressum

medhochzwei Verlag GmbH  
Alte Eppelheimer Str. 42/1  
D-69115 Heidelberg

Telefon: +49 (0) 6221 - 91496 - 0  
Fax: +49 (0) 6221 - 91496 - 20

E-Mail: [info@medhochzwei-verlag.de](mailto:info@medhochzwei-verlag.de)

Steueridentifikationsnummer  
USt-IdNr.: DE267309671  
Handelsregisternummer  
HRB 707 763, Amtsgericht Mannheim  
Ansprechpartner: Julia Rondot  
Geschäftsführung: Julia Rondot