

# Serviceprofil: Krankenkassen (GKV) 2018

# 2,16



Globalzufriedenheit Krankenkassen (GKV) 2018

## Bonusprogramm und digitale Services als Treiber der Vorteilswahrnehmung

Die Nutzung des Bonusprogramms sowie der digitalen Services der eigenen Krankenkasse ist in allen Altersklassen verbreitet. Mit 32 bzw. 31 Prozent nutzt jeweils fast jeder Dritte das Bonusprogramm oder die Website, etwa jeder Fünfte (21 Prozent) das Kundenportal und 7 Prozent eine App der Krankenkasse. Weitere 45 Prozent zeigen sich am Bonusprogramm interessiert. Apps sto-

ßen zusätzlich bei 36 Prozent auf Interesse. Bei Versicherten zwischen 30 und 39 Jahren liegen die Nutzungsraten und das Interesse jeweils etwas höher als in den anderen Altersklassen, bei Versicherten unter 30 Jahren fällt die Nutzung teilweise noch etwas niedriger aus.

44 Prozent der gesetzlich Krankenversicherten nehmen bei ihrer Krankenkasse

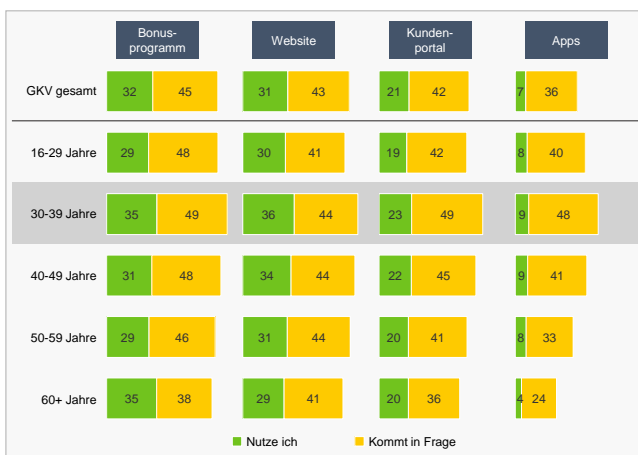
### Branchensteckbrief

Geführte Interviews: 7.022, davon 5.800 zu gesetzlichen Krankenkassen und 1.222 zu privaten Krankenversicherungen

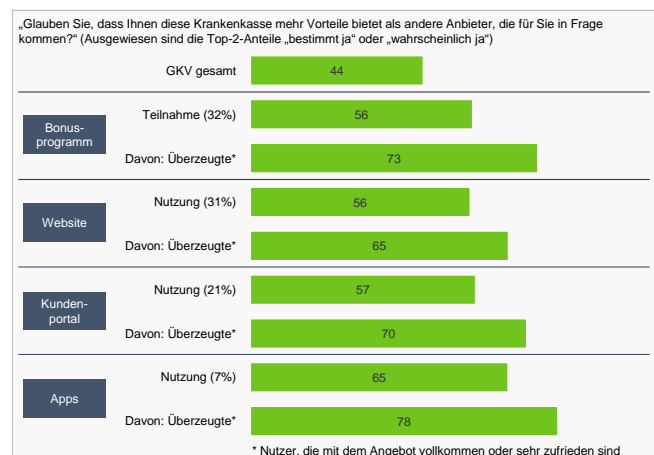
Erhebungsmethode:  
Online-Interviews (CAWI)  
nach soziodemografischen Kriterien  
quotiert (Bevölkerung ab 16 Jahren)

Erhebungszeitraum: Oktober 2017, Januar/Februar, April, Juli 2018

## Hohe Nutzungsraten und hohes Interesse in allen Altersklassen



## Überzeugende Leistungen steigern die Wahrnehmung von Wettbewerbsvorteilen



Die hier angegebenen Zufriedenheitswerte geben Anteile oder den errechneten Mittelwert der im Kundenmonitor Deutschland eingesetzten Skala von „vollkommen zufrieden“ bis „unzufrieden“ an.

### Die Zufriedenheitsskala im Kundenmonitor Deutschland



Wettbewerbsvorteile gegenüber anderen Anbietern wahr. Je nach Krankenkasse schwankt dieser Anteil zwischen 27 und 65 Prozent. Wie die Ergebnisse des diesjährigen Kundenmonitor zeigen, gelingt es Krankenkassen mit Top-Bewertungen bei den Wettbewerbsvorteilen, diese durch überzeugende Angebote beim Bonusprogramm oder bei den digitalen Services zu stabilisieren. So erkennen im Branchendurchschnitt 73 Prozent der überzeugten Bonusprogramm-Teilnehmer, 65 Prozent der überzeugten Website-Nutzer, 70 Prozent der überzeugten Kundenportal-Nutzer und 78 Prozent der überzeugten App-Nutzer Wettbewerbsvorteile ihrer Krankenkasse.

Im Anbietervergleich können insbesondere AOK Plus, TK und SBK bei ihren Versicherten punkten: 57 Prozent der Versicherten der AOK Plus halten die Konditionen ihrer Krankenkasse für „weitaus besser“ oder „ein wenig besser“ als bei anderen Anbietern, 43 Prozent die Werbung. Die TK profiliert sich insbesondere über den Leistungsumfang, der nach Ansicht von 64 Prozent der Versicherten besser ist als bei anderen Krankenkassen, und über den Service (59 Prozent „weitaus besser“ oder „ein wenig besser“). Der SBK schreiben ebenfalls 59 Prozent einen besseren Service als bei anderen Krankenkassen zu.

Die Globalzufriedenheit liegt mit einem Mittelwert von 2,16 im Mittelfeld der in diesem Jahr untersuchten Branchen. Im Vergleich von 18 ausgewiesenen Krankenkassen belegen vier Anbieter die Spitzenplätze: SBK (1,91), TK (1,96), AOK Plus (1,97) und AOK Sachsen-Anhalt (1,99). Kunden der AOK Niedersachsen (2,09), der Knappschaft (2,10) und der IKK classic (2,10) äußern sich ebenfalls überdurchschnittlich zufrieden.

### AOK Plus, TK und SBK setzen bei den Wettbewerbsvorteilen die Benchmarks

Top-2-Anteile „weitaus besser“ oder „ein wenig besser“				
	GKV	AOK Plus	SBK	TK
Erkannte Vorteile bei Leistungsumfang	44%	63%	54%	64%
Erkannte Vorteile bei Service	44%	56%	59%	59%
Erkannte Vorteile bei Konditionen	39%	57%	43%	56%
Erkannte Vorteile bei Werbung	28%	43%	32%	35%

Aussagekräftige Ergebnisse liegen außerdem vor für: AOK Baden-Württemberg, AOK Bayern, AOK Hessen, AOK Niedersachsen, AOK Nordost, AOK Nordwest, AOK Rheinland/Hamburg, AOK Rheinland-Pfalz/Saarland, AOK Sachsen-Anhalt, Barmer, BKK Mobil Oil, DAK-Gesundheit, IKK classic, KKH, Knappschaft

### Gesetzliche Krankenkassen mit den zufriedensten Kunden

