

## Vorstellung des BKK Kundenreports 2023

Berlin, 6. November 2023

### Faktenblatt

#### Der BKK Kundenreport

Schlagworte wie „Patientenzentrierung“ machen im Gesundheitswesen Furore. Mit deren Glaubwürdigkeit ist es jedoch nicht weit her, wenn mächtige Lobbygruppen des Gesundheitswesens darüber streiten, ohne die Patienten selbst zu Wort kommen zu lassen. Der BKK Dachverband befragt deshalb regelmäßig repräsentativ die Krankenversicherten zwischen 18 und 79 Jahren in Deutschland, also Versicherte und zugleich auch immer irgendwann Patienten, was sie sich von ihrer Krankenkasse wünschen und wie sie sie beurteilen. Die Ergebnisse werden alle zwei Jahre im BKK Kundenreport veröffentlicht.

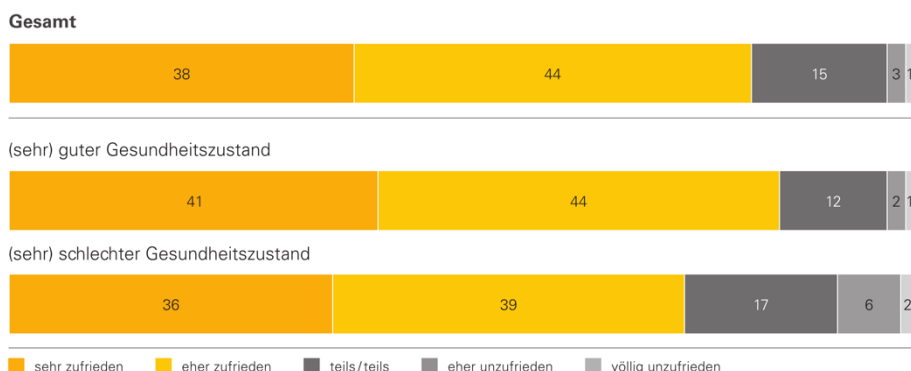
*Der BKK Kundenreport 2023 belegt: Die Versicherten sind weiter als sich die Politik die gesundheitliche Versorgung in Deutschland zu gestalten und reformieren traut – so viel vorweg.*

#### (1) Was wollen die Versicherten?

##### (1.1.) Versicherte und Patienten sind mit den Leistungen ihrer Krankenversicherung weitgehend zufrieden

Während Befragte mit gutem oder sehr gutem Gesundheitszustand zu 85 Prozent mit ihrer Krankenkasse *sehr zufrieden* oder *eher zufrieden* waren, sank der Zufriedenheitswert bei Befragten mit schlechtem oder sehr schlechtem Gesundheitszustand nur um 10 Prozentpunkte auf 75 Prozent (BKK Kundenreport 2023, S. 22):

### Große Zufriedenheit mit der Krankenversicherung



**Frage: Wenn Sie einmal zusammenfassend betrachten:**

**Wie zufrieden sind Sie alles in allem momentan mit Ihrer Krankenversicherung?**

Angaben in Prozent; Basis n = 5.000

Dies ist ein deutlicher Hinweis darauf, dass auch dauerhaft auf gute Leistungen angewiesene Versicherte (etwa chronisch Kranke) mit den Leistungen ihrer Krankenversicherung im Besonderen insgesamt zufrieden sind. Nur 8 Prozent aus der Gruppe mit *schlechtem* oder *sehr schlechtem Gesundheitszustand* sind *eher* oder *völlig unzufrieden*.

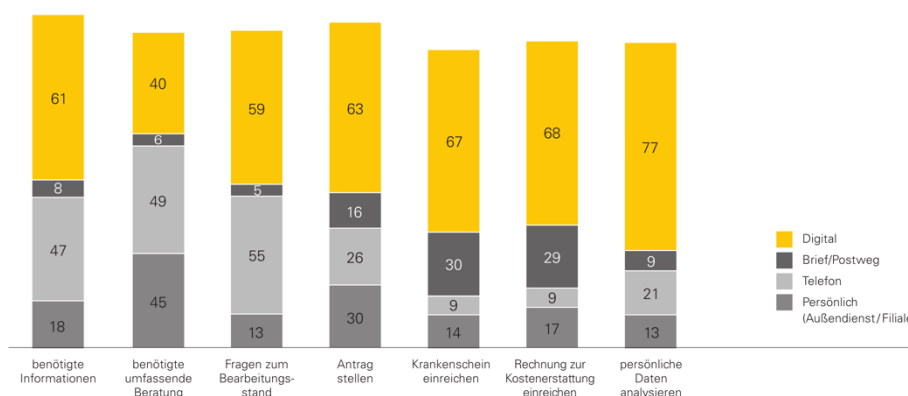
**(1.2.) Versicherte verlangen von ihrer Krankenversicherung mehr digitale Lösungen**

Die Mehrheit der Versicherten wünscht sich digitale Kontaktwege, um den Service ihrer Krankenkasse zu nutzen.

Die Einreichung von Rechnungen zwecks Kostenerstattung auf digitalem Wege wünschen sich 68 Prozent der Versicherten, die digitale Einreichung von Krankenscheinen 67 Prozent, das digitale Stellen von Anträgen 63 Prozent, die digitale Abwicklung von Rückfragen zum Bearbeitungsstand 59 Prozent und das digitale Einholen allgemeiner Informationen 61 Prozent. Selbst umfassende Beratung kann sich eine Minderheit von 40 Prozent digital vorstellen.

Schriftverkehr per Brief wird dagegen nur in jenen Fällen in relevantem Maße gewünscht, in denen Unterlagen eingereicht werden („Antrag stellen“, „Krankenschein einreichen“ und „Rechnung zur Kostenerstattung einreichen“). Ansonsten wird dieser Kontaktweg nur von zwischen 5 und 9 Prozent der Versicherten als wünschenswert eingestuft (BKK Kundenreport 2023, S. 32):

**Versicherte wollen mehr digitale Betreuung**



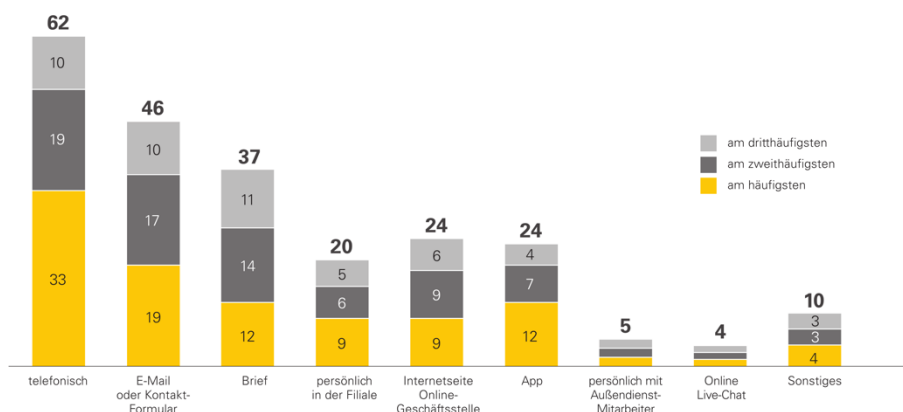
**Frage: Auf welchen Wegen würden Sie sich in Zukunft vorzugsweise zu folgenden Themen durch Ihre Krankenversicherung betreuen lassen wollen?**

Angaben in Prozent (Mehrfachnennung, max. zwei Kanäle); Basis n=5.000

BKK Kundenreport 2023, repräsentativ

Auch wenn die Zahlen nicht direkt vergleichbar sind, zeigt sich eine deutliche Diskrepanz zwischen dem Wunsch nach digitalen Kontakten zur eigenen Krankenkasse und der Realität: 37 Prozent der Versicherten standen in den vergangenen 12 Monaten in Schriftverkehr per Brief mit ihrer Kasse (BKK Kundenreport 2023, S. 30):

## Meistens wird telefoniert



Frage: Über welche Kontaktkanäle hatten Sie in den letzten 12 Monaten Kontakt mit Ihrer Krankenversicherung?  
Angaben in Prozent; Basis n=3.745 (nur wenn Kontakt innerhalb der letzten 12 Monate)

BKK Kundenreport 2023, repräsentativ

### (1.3.) Versicherte vertrauen ihrer Krankenversicherung beim Schutz ihrer persönlichen Daten

80 Prozent der Versicherten vertrauen darauf, dass ihre Krankenkasse bei der Nutzung ihrer Daten die Datenschutzvorschriften einhält. Nur gerade einmal 5 Prozent stimmen dem *nicht* oder *eher nicht* zu (BKK Kundenreport 2023, S.51).

## Versicherte wollen mehr digitale Betreuung, die Sinn macht

Ich würde einer intensiveren Nutzung der zu mir gespeicherten Informationen und Daten durch meine Krankenversicherung zustimmen, wenn ich im Anschluss auch individueller und bedarfsgerechter versorgt werde.



Ich vertraue darauf, dass meine Krankenkasse bei der Nutzung meiner Daten die Datenschutzvorschriften einhält.



■ trifft voll und ganz zu ■ trifft eher zu ■ teils/teils ■ trifft eher nicht zu ■ trifft überhaupt nicht zu ■ weiß nicht

Angaben in Prozent; Basis n=5.000

BKK Kundenreport 2023, repräsentativ

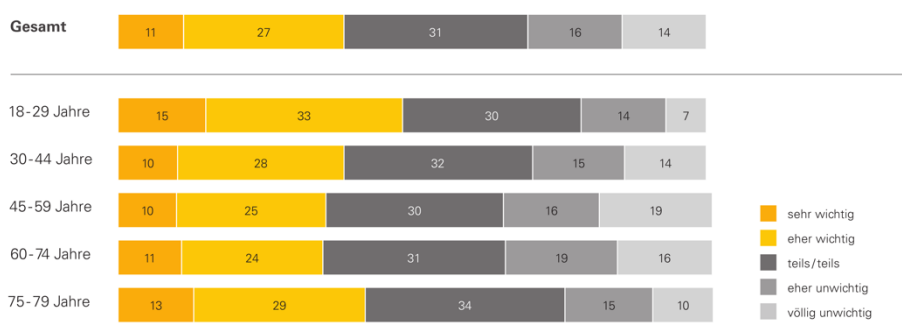
Eine Mehrheit der Versicherten geht dabei noch deutlich weiter: "Ich würde einer intensiveren Nutzung der zu mir gespeicherten Informationen und Daten durch meine Krankenversicherung zustimmen, wenn ich im Anschluss auch individueller und bedarfsgerechter versorgt werde." Auch hier stimmen 56 Prozent der Befragten *voll*

und ganz oder eher zu. Sie beziehen damit auch klar Stellung in der gegenwärtigen Debatte um das Gesundheitsdatennutzungsgesetz.

### (1.4.) Für Versicherte rücken bei der Kassenwahl Nachhaltigkeit und Klimaschutz zunehmend in den Fokus

Immerhin 38 Prozent der Versicherten geben an, dass ihnen Nachhaltigkeit bei der Auswahl der Krankenversicherung *wichtig* oder *sehr wichtig* ist. Auffällig ist dabei die Entwicklung in den verschiedenen Altersgruppen: In der Altersgruppe von 18 bis 29 Jahren liegt der Wert bereits bei 48 Prozent (BKK Kundenreport 2023, S. 69):

## Nachhaltigkeit mitentscheidend bei der Kassenwahl

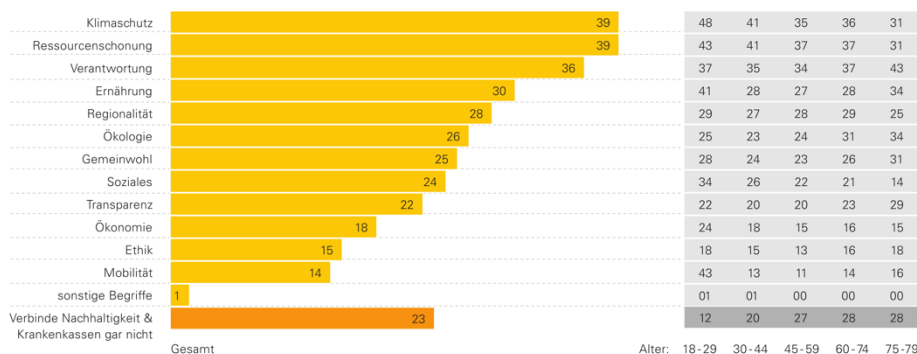


**Frage: Wie wichtig ist Ihnen persönlich der Aspekt der Nachhaltigkeit bei der Wahl einer für Sie geeigneten Krankenversicherung?**  
Angaben in Prozent; Basis n = 5.000

BKK Kundenreport 2023, repräsentativ

Mit Nachhaltigkeit verbinden die Befragten bezogen auf ihre Krankenversicherung insbesondere die Begriffe Klimaschutz, Ressourcenschonung und Verantwortung. Gerade bei den Jüngeren wird registriert, ob ihre Krankenkasse Klimaschutz verfolgt (BKK Kundenreport 2023, S. 68).

## Begriffe, die Versicherte mit Nachhaltigkeit und Krankenkasse verbinden



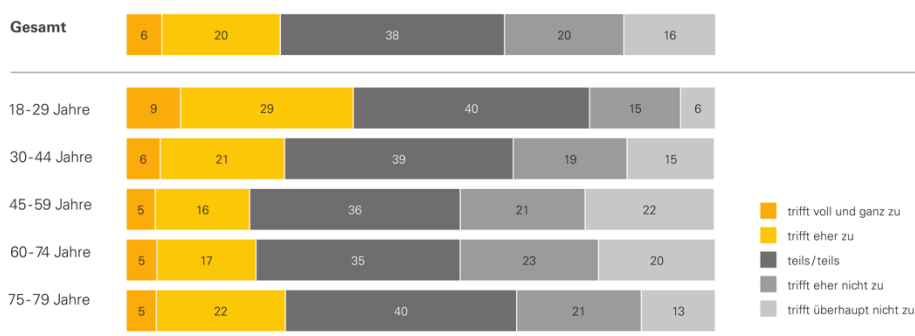
**Frage: Welche der folgenden Begriffe verbinden Sie persönlich mit „Nachhaltigkeit“, wenn Sie an Krankenversicherungen denken?**  
Angaben in Prozent; Basis n = 5.000

Versichertenbefragung für den BKK Kundenreport 2023, repräsentativ

Es ist absehbar, dass bei jungen Menschen, die erstmalig eine Krankenkasse wählen, Nachhaltigkeit bereits jetzt oder in absehbarer Zeit für die Mehrheit wichtiges Kriterium sein wird.

Auffällig ist hier auch eine Diskrepanz zwischen Wunsch und Realität: Während 38 Prozent der Befragten angeben, Nachhaltigkeit eine hohe Bedeutung bei der Wahl der Krankenkasse beizumessen, nehmen nur 26 Prozent der Befragten ihre Kasse tatsächlich als in hohem Maße nachhaltig wahr (BKK Kundenreport 2023, S. 70).

## Versicherte vermissen Nachhaltigkeit bei ihrer Krankenkasse



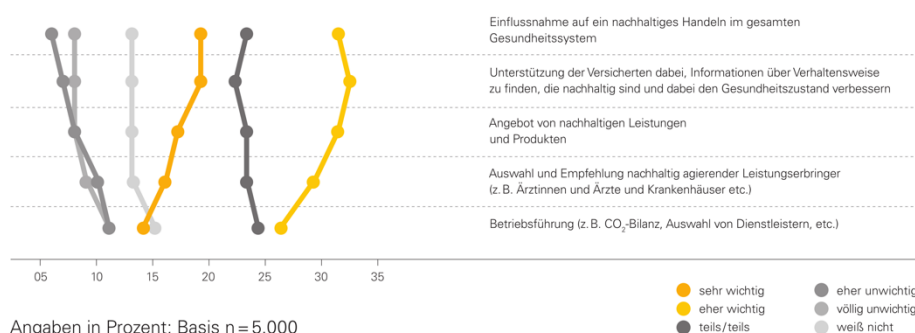
Frage: Inwieweit trifft es zu, dass Sie Ihre Krankenversicherung als nachhaltig wahrnehmen?  
Angaben in Prozent; Basis n = 5.000

BKK Kundenreport 2023, repräsentativ

Bemerkenswert ist auch, was die Befragten unter Nachhaltigkeit verstehen: Mitnichten ist es ausschließlich eine nachhaltige Betriebsführung der Krankenkasse selbst. Vielmehr legen die Befragten insbesondere Wert darauf, dass die Krankenversicherungen Einfluss auf ein nachhaltiges Handeln im gesamten Gesundheitssystem nehmen. Zudem erwarten sie, dass die Kassen ihre Versicherten zu nachhaltigem und gleichzeitig gesundheitsförderndem Verhalten befähigen (BKK Kundenreport 2023, S. 71).

## Krankenkassen sollen die Nachhaltigkeit im gesamten Gesundheitswesen vorantreiben

Frage: Wie wichtig ist Ihnen ein an Nachhaltigkeit orientiertes Handeln Ihrer Krankenversicherung in Bezug auf folgende Themen?



Angaben in Prozent; Basis n = 5.000

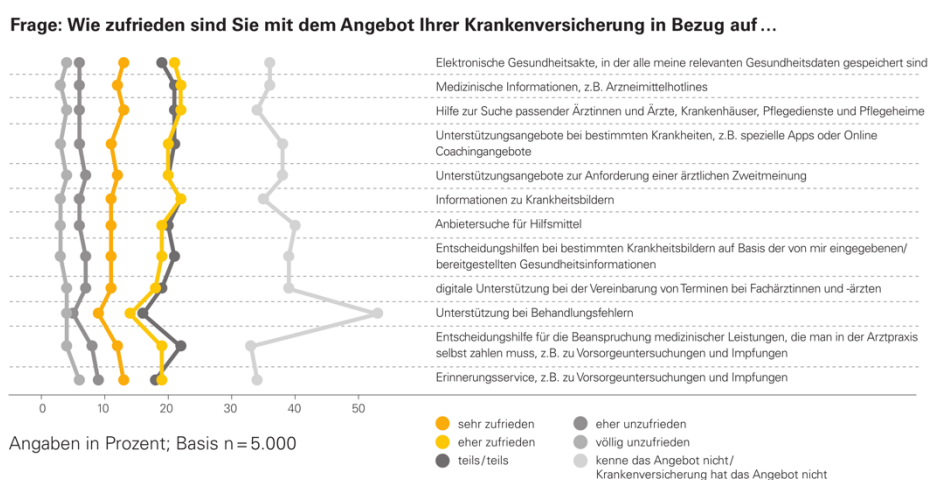
BKK Kundenreport 2023, repräsentativ

### (1.5.) Versicherte wünschen sich Rollenwandel ihrer Krankenversicherung: weg vom Bezahler, hin zum Kümmerer und Lotsen

In Bezug auf die Vermittlung von Gesundheitskompetenz sehen die Versicherten deutliche Lücken im Angebot der Krankenkassen.

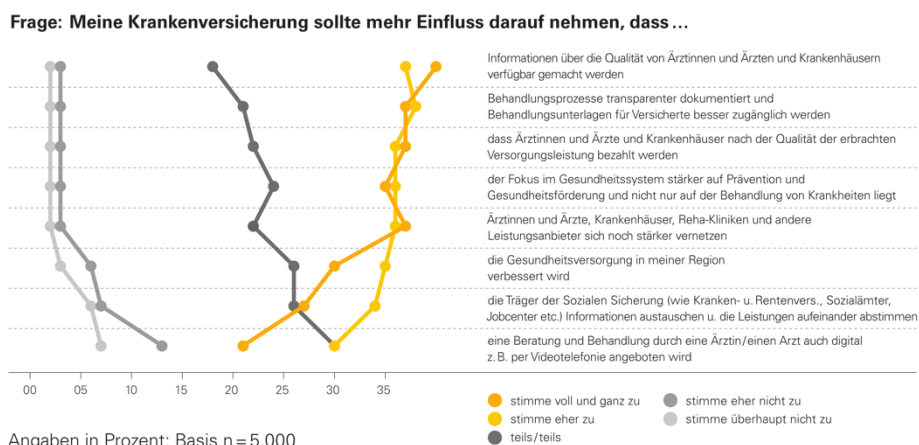
So liegt etwa die Zufriedenheit der Befragten mit "Hilfe zur Suche passender Ärztinnen und Ärzte, Krankenhäuser, Pflegedienste und Pflegeheime" nur bei 35 Prozent – obwohl die Mehrheit der Versicherten bei ihrer Krankenkasse auf Online-Tools zur Arzt- und Krankenhaussuche zurückgreifen kann (BKK Kundenreport 2023, S. 48):

## Versicherte wollen mehr Unterstützung und Entscheidungshilfen



Die diesbezügliche Unzufriedenheit der Versicherten kommt auch in der folgenden Aussage zum Ausdruck: "Meine Krankenversicherung sollte mehr Einfluss darauf nehmen, dass (...) Informationen über die Qualität von Ärztinnen und Ärzten und Krankenhäusern verfügbar gemacht werden." Ihr stimmen 40 Prozent *voll und ganz* und 37 Prozent *eher* zu – zusammen also 77 Prozent (BKK Kundenreport 2023, S. 52):

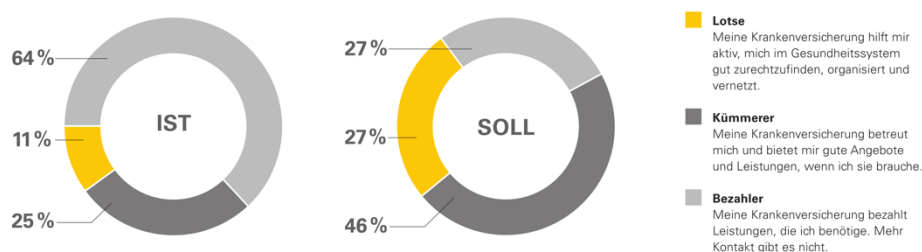
## Versicherte wollen mehr Einfluss ihrer Kassen auf die Versorgungsqualität



Die Ergebnisse des zuvor abgebildeten Diagramms zeigen eine ganze Reihe von Maßnahmen, bei denen eine Mehrheit der Versicherten einen größeren Einfluss ihrer Krankenkasse auf die Versorgungsstrukturen einfordert. Eine stärkere Vernetzung von Ärzten, Krankenhäusern, Rehakliniken und anderen Leistungsanbietern – und damit letztlich eine seit langem diskutierte Integrierte Versorgung – wünschen sich beispielsweise 73 Prozent.

Die von den Versicherten gewünschte Rolle ihrer Krankenkasse ist daher auch immer weniger die des alleinigen Kostenträgers: Während 64 Prozent ihre Krankenkasse aktuell am ehesten in der Rolle des *Bezahlers* sehen, wünschen sich nur 27 Prozent, dass das auch so bleibt. Nur 36 Prozent sehen ihre Kasse in der Rolle eines *Kümmerers* oder *Lotsen*, aber 73 Prozent wünschen sich dies (BKK Kundenreport 2023, S. 62):

## Die Versicherten wollen eine aktivere Krankenversicherung

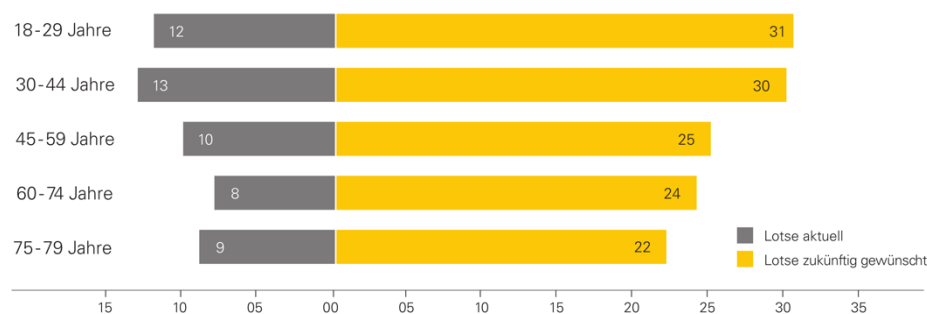


Fragen: Welche der folgenden Rollen nimmt Ihre Krankenversicherung aktuell aus Ihrer Sicht am ehesten ein?  
Welche der folgenden Rollen sollte Ihre Krankenversicherung zukünftig aus Ihrer Sicht am ehesten einnehmen?  
Angaben in Prozent; Basis n = 5.000

BKK Kundenreport 2023, repräsentativ

Bei Jüngeren ist dieser Wunsch noch stärker: Je jünger die Altersgruppe, desto höher der Anteil jener Versicherten, die sich wünschen, dass ihre Kasse als Lotse agiert (BKK Kundenreport 2023, S. 64)

## Je jünger, umso größer der Wunsch nach der „Lotsenkasse“



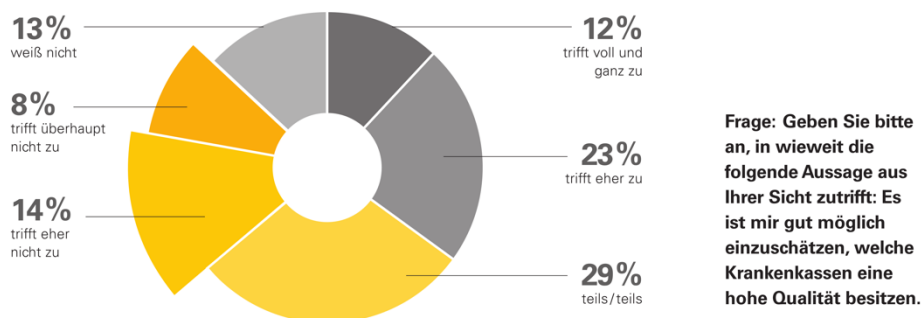
Fragen: Welche der folgenden Rollen nimmt Ihre Krankenversicherung aktuell aus Ihrer Sicht am ehesten ein?  
Welche der folgenden Rollen sollte Ihre Krankenversicherung zukünftig aus Ihrer Sicht am ehesten einnehmen?  
Angaben in Prozent; Basis n = 5.000

BKK Kundenreport 2023, repräsentativ

### (1.6.) Versicherte wünschen sich mehr Qualitätstransparenz

Vielen Befragten fällt es schwer, Aussagen zur Qualität des Service- und Leistungsangebots ihrer Krankenkasse zu treffen. Nur 35 Prozent stimmen der Aussagen *voll und ganz* oder *eher zu*, dass es ihnen „gut möglich [sei] einzuschätzen, welche Krankenkassen eine hohe Qualität besitzen“ (BKK Kundenreport 2023, S. 66):

### Zu wenig Qualitätstransparenz



Angaben in Prozent; Basis n = 5.000

BKK Kundenreport 2023, repräsentativ, hier nur GKV-Versicherte

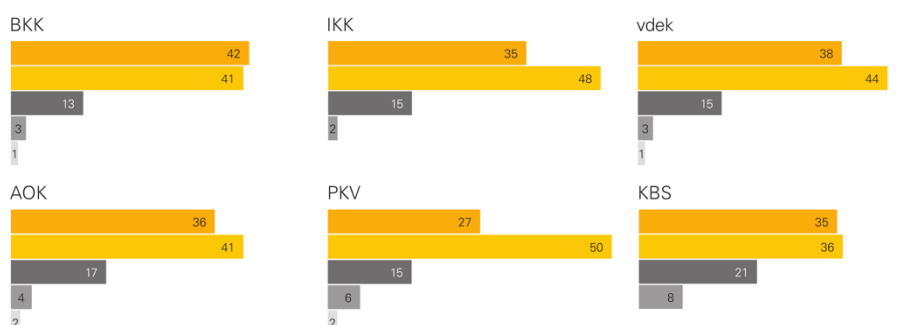
Es dürfte einleuchten, dass die Tatsache, dass 65 Prozent der Versicherten dies nicht zu bejahen vermögen, einen fairen Wettbewerb unter Krankenkassen massiv einschränkt.

### (2) Wo stehen die Betriebskrankenkassen?

#### (2.1.) Servicegeschehen

Im Hinblick auf die qualitative Bewertung des Servicegeschehens liegen die Betriebskrankenkassen an der Spitze der gesetzlichen Krankenkassen:

### Betriebskrankenkassen führend bei der Service- und Beratungsqualität



Frage: Wie zufrieden sind Sie da alles in allem mit der Service- und Beratungsqualität Ihrer Krankenversicherung?

Angaben in Prozent; Basis n = 5.000

■ sehr zufrieden  
■ eher zufrieden  
■ teils/teils  
■ eher unzufrieden  
■ sehr unzufrieden

Versichertenbefragung für den BKK Kundenreport 2023

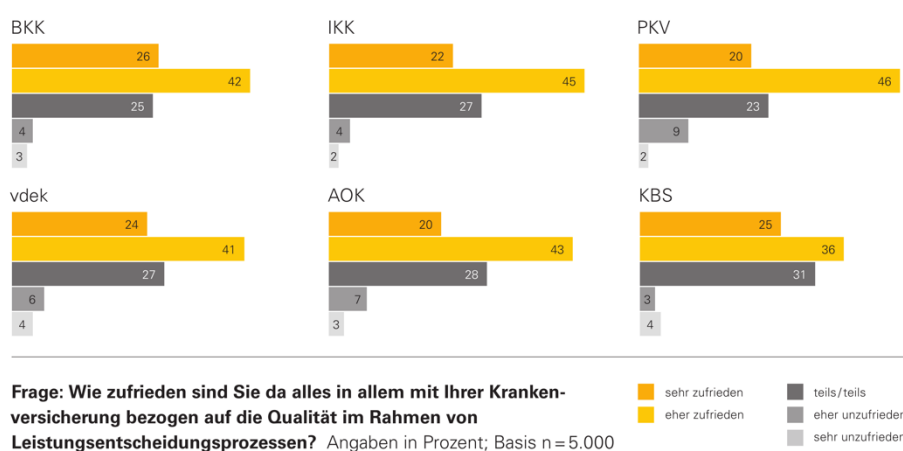


Sehr zufrieden mit der Servicequalität ihrer Krankenkasse sind 42 Prozent der BKK-Versicherten. Insgesamt sind 83 Prozent *sehr zufrieden* oder *eher zufrieden* (Versichertenbefragung für den BKK Kundenreport 2023):

### (2.2.) Leistungsentscheidungen

Auch bei der Zufriedenheit der Versicherten bei Leistungsentscheidungsprozessen ihrer Krankenkasse sind die Betriebskrankenkassen führend: 26 Prozent der BKK-Versicherten sind mit der Qualität ihrer Kasse *sehr zufrieden*, insgesamt sind 68 Prozent *sehr zufrieden* oder *eher zufrieden* (Versichertenbefragung für den BKK Kundenreport 2023):

## Betriebskrankenkassen stehen im Qualitäts-Vergleich der Leistungsentscheidungsprozesse vorne

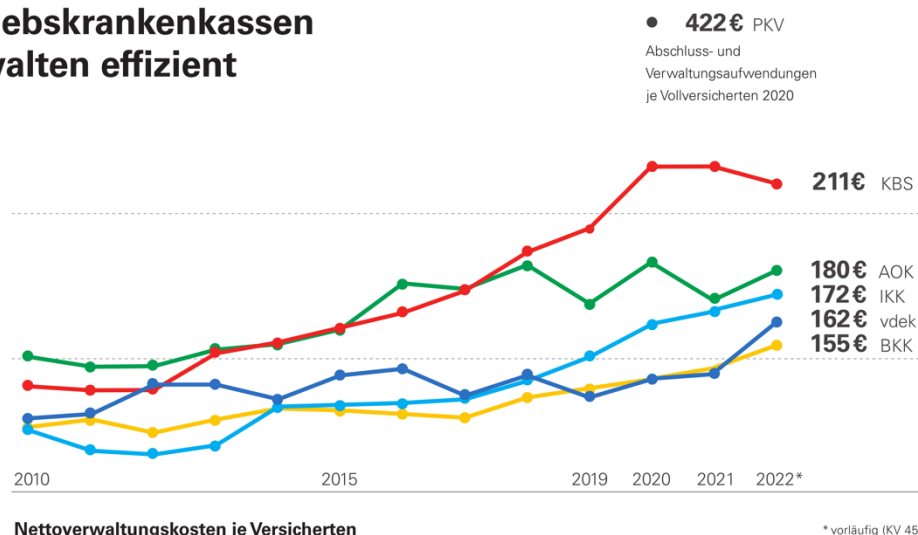


Versichertenbefragung für den BKK Kundenreport 2023

### (2.3.) Verwaltungskosten

In Sachen Verwaltungskosten sind die Betriebskrankenkassen seit Jahren effizient. Sie weisen seit 2010 nahezu kontinuierlich die geringsten Nettoverwaltungskosten je Versicherten aus. Sie investieren konsequent in die Gesundheit ihrer Versicherten. Nicht in Bürokratie und Verwaltung.

## Betriebskrankenkassen verwalten effizient



\* vorläufig (KV 45)

#### **(2.4.) Nachhaltigkeit**

Die globale Gesundheitswirtschaft verursacht 4,4 Prozent aller Treibhausemissionen, davon USA, China und Europa allein die Hälfte (siehe BKK Kundenreport 2023, S. 17) - und damit mehr als der Flugverkehr.

Bereits im Juni 2021 wurde von Betriebskrankenkassen, BKK Landesverbänden und BKK Dachverband die Initiative „BKK Green Health“ gegründet. Ihr Ziel ist es, eine gemeinsame Haltung zum Thema ökologische und soziale Nachhaltigkeit zu entwickeln. So wollen die Betriebskrankenkassen bis 2030 klimaneutral werden und eine Ressourcen schonende Gesundheitsversorgung etablieren.

Unter <https://www.bkk-dachverband.de/innovation/planetary-health> informiert der BKK Dachverband über vielfältige Aktivitäten der Betriebskrankenkassen zum Thema Nachhaltigkeit.

Seit Jahren hat etwa die *vivida bkk* diverse Maßnahmen entwickelt, wie etwa Nachhaltigkeitskriterien für die Lieferantenbewertung (siehe BKK Kundenreport 2023, S. 81ff). Weitere Ansätze dazu, was Krankenkassen in Bezug auf Nachhaltigkeit mit antreiben können, entwickelt das britische National Health System (NHS), das seit Januar 2020 auf Klimaneutralität des Gesundheitswesens hinarbeitet. Geplante Schritte sind neben der Reduktion der CO<sub>2</sub>-Emissionen der Gebäude und Liegenschaften auch Ersatz von treibhausgasintensiven Narkosegasen und Asthmainhalatoren durch klimafreundlichere Geräte (siehe BKK Kundenreport 2023, S. 101f).

#### **(2.5.) Qualitätstransparenz und Krankenkassenwettbewerb**

Die Betriebskrankenkassen scheuen den Wettbewerb nicht. Im Gegenteil: Bereits im Jahr 2016 war es eine Betriebskrankenkasse, die als erste gesetzliche Krankenkasse einen Transparenzbericht mit Kennzahlen zu Anträgen der Versicherten freiwillig online stellte. Aus dem Kreis der Betriebskrankenkassen bildete sich dann im Jahr 2019 die BKK Qualitätsinitiative (siehe <https://www.bkk-dachverband.de/versorgung/versichertenorientierung/nah-am-kunden-die-bkk-qualitaetsinitiative>). Bei der Beurteilung durch ihre Versicherten liegen die Betriebskrankenkassen im Spitzenfeld.

Gleichwohl ist der Qualitäts-Wettbewerb nach wie vor stark eingeschränkt: „Gute Versorgungsqualität zahlt sich für Krankenkassen nicht aus“, schreibt die Gesundheitspolitikerin Maria Klein-Schmeink (MdB, B90/Grüne) in ihrem Gastbeitrag im BKK Kundenreport 2023 (S. 3ff). Anders hat es die Monopolkommission, ein Gremium von Ökonomen, das die Bundesregierung berät, ausgedrückt: „Kassen, die in die Gesundheit ihrer Versicherten investieren, werden dafür derzeit nicht äquivalent vergütet.“ Dafür Sorge der morbiditätsorientierte Risikostrukturausgleich. Der Preiswettbewerb über den geringsten Zusatzbeitrag ist scharf, ein Qualitätswettbewerb über die beste Versorgung ist im bestehenden System kaum möglich.

„Es wäre denkbar, dass Kassen Zuschläge erhalten, wenn ihre Versicherten zur Versorgung bestimmter Krankheiten zertifizierte Zentren und Netzwerke aufsuchen“, schlägt Maria Klein-Schmeink vor (BKK Kundenreport 2023, S. 6). Sie konkretisiert damit genau das, was sich die Versicherten in der Befragung gewünscht haben: Vernetzung der Leistungserbringer auf Initiative der Kassen und Lotsenfunktion der

Kassen (siehe Abschnitt 1.5. weiter oben). Die Betriebskrankenkassen sind ausdrücklich offen für solche Modelle, die zu besserer Versorgung führen dürften.

Die Betriebskrankenkassen bedauern, dass sich nur 35 Prozent der Versicherten ein Urteil darüber zutrauen, welche Krankenkassen eine gute Qualität bieten (siehe Abschnitt 1.6. weiter oben). Denn fairer Wettbewerb ist so nur eingeschränkt möglich.

Der BKK Dachverband bietet mit dem für den vorliegenden Kundenreport entwickelten Befragungsinstrument ausdrücklich einen Beitrag für die vom Gesetzgeber vorgesehenen regelmäßigen Qualitätsberichte auf Krankenkassenebene.

### **Presseunterlagen zum BKK Kundenreport 2023**

- BKK Kundenreport 2023 (118 Seiten, PDF: 6,5 MB)*
- Faktenblatt „Vorstellung des BKK Kundenreports 2023“ (11 Seiten, PDF: 2,5 MB)*
- Pressemitteilung vom 06.11.2023: „BKK Kundenreport 2023: Versicherte wünschen sich ihre Krankenkasse als Lotse im Gesundheitswesen – nicht nur als Kostenträger“*
- Grafiken der wichtigsten Ergebnisse des BKK Kundenreports 2023 (Grafiken frei zur Verwendung in der redaktionellen Berichterstattung, Belegexemplar erbeten, ZIP: 6 MB)*

**Download oder telefonische Bestellung unter:**

<https://www.bkk-dachverband.de/presse>