

IN KOOPERATION MIT

 **Gesundheitsforen Leipzig**

**HEUTE** UND **MORGEN**

HEUTE UND MORGEN GKV-TRENDSTUDIE – März 2017

## Bonusprogramme in der GKV – zwischen Motivation und Kundenbindung



# HEUTE UND MORGEN



## HINTERGRUND UND ZIELSETZUNG

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

gesund leben und dafür belohnt werden – ein ansprechendes Konzept? Bonusprogramme bieten ein Wettbewerbsinstrument fernab von Zusatzbeiträgen, das Krankenkassen eine attraktive Möglichkeit der Kundenbindung eröffnet. Mittlerweile gehören sie zwar zum Angebotsportfolio vieler Kassen, die Teilnehmerzahlen bleiben jedoch hinter den Erwartungen zurück. Versicherte stehen Bonusprogrammen aber grundsätzlich aufgeschlossen gegenüber. Welche Einflussfaktoren die vorhandene Bereitschaft in tatsächliche Teilnahme umwandeln können und welche Programme eher ambivalente Reaktionen bei den Versicherten auslösen, lesen Sie in dieser GKV-Trendstudie.

Um mehr Kunden für Bonusprogramme zu begeistern, stellen sich bei der Gestaltung verschiedene Fragen:

- Welche Anforderungen stellen Versicherte an ein Bonusprogramm?
- Welche Maßnahmen wirken auf sie besonders ansprechend?
- Welche Prioritäten sollten bei der Ausgestaltung eines Bonusprogramms gesetzt werden?
- Wie sollte ein Bonusprogramm gestaltet werden, um gezielt bestimmte Kundengruppen anzusprechen?

Der Ergebnisbericht umfasst insgesamt ca. 160 Seiten und geht über das HEUTE hinaus, indem wir Ihnen Empfehlungen für das MORGEN mit auf den Weg für Ihre Kommunikationspolitik geben!

Wir freuen uns, wenn wir mit der Studie einen Beitrag zu Ihrem zukünftigen Erfolg bei der Mitgliederbindung und -gewinnung leisten können!

Ihr Team von HEUTE UND MORGEN &  
den Gesundheitsforen Leipzig

# UNTERSUCHUNGSDESIGN UND ECKDATEN



## Befragungsmethode:

- Online-Befragung über ein Verbraucherpanel



## Befragungsdauer:

- Ø 20 Minuten



## Befragungszeitraum:

- 22.01.2017 bis 02.02.2017



## Stichprobe:

- n=2.065 Pflicht- oder freiwillig Versicherte der gesetzlichen Krankenversicherung zwischen 18 und 65 Jahren (Repräsentativ-Verteilung)
- Ausschluss: keine privat krankenversicherten Personen

# INHALTE IM ÜBERBLICK

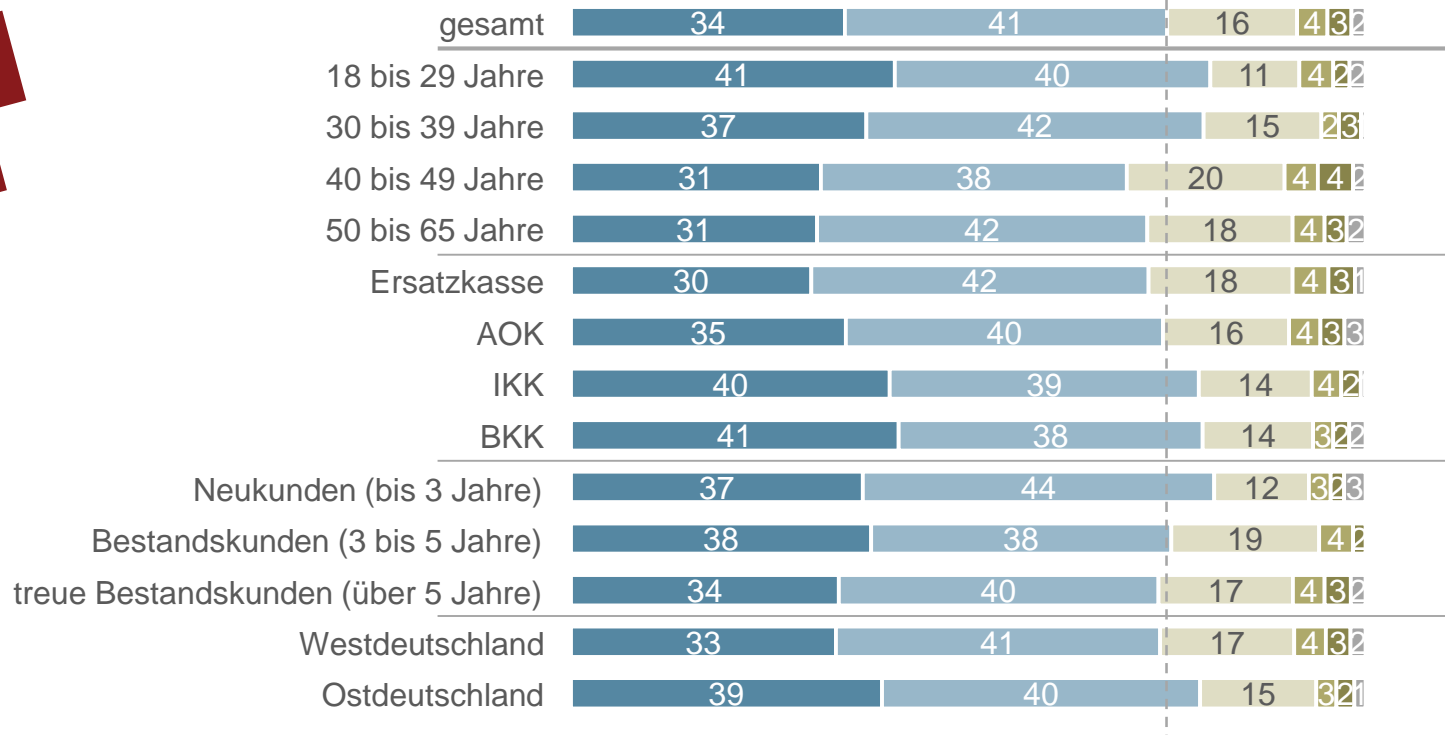
1	<b>Einstellungen zum Thema Bonusprogramme</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Generelle Einstellungen der gesetzlich Krankenversicherten zum Thema Bonusprogramme</li><li>• Einstellungen zum Thema Bonusprogramme mit Blick in die Zukunft</li></ul>
2	<b>Nutzertypologie</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bekanntheit und Nutzung von Bonusprogrammen</li><li>• Wie ticken Bonusprogramm-Nutzer: Einstellungen zu den Themen Krankenversicherung und Bonusprogramme</li></ul>
3	<b>Zufriedenheit der Bonusprogramm-Nutzer</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zufriedenheit mit dem Bonusprogramm der eigenen Kasse und zukünftige Nutzung</li></ul>
4	<b>Bewertung von Bonusmodalitäten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ermittlung der Präferenzen für die Belohnungsart, Bonushöhe, Abwicklung des Bonusprogramms, Kommunikationskanäle und Informationsdichte</li></ul>
5	<b>Attraktivität einzelner Bonus-Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ermittlung der Attraktivität verschiedener bestehender Bonus-Maßnahmen für den Kriterienkatalog</li></ul>
6	<b>Evaluation beispielhafter Bonusprogramme</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluation von fünf existierenden Bonusprogrammen</li><li>• <i>Methodische Anmerkung: Die Bonusprogramme wurden anonymisiert und ohne Angabe der Kasse vorgestellt, um den Markeneinfluss zu reduzieren. Jeder Befragte hat zwei Bonusprogramme bewertet, die jeweils zufällig ausgewählt wurden, um die Länge des Fragebogens für die Teilnehmer überschaubar zu halten.</i></li></ul>

Eine Belohnung für gesundes Verhalten wird von drei Viertel befürwortet. Insbesondere bei den Jüngeren und Neukunden kommt dies gut an.

? Ich finde es gut, wenn ich bei meiner Krankenkasse für gesundes Verhalten finanziell belohnt werde.

**ERGEBNIS-  
AUSZUG**

■ trifft voll zu   ■ trifft eher zu   ■ teils, teils   ■ trifft eher nicht zu   ■ trifft gar nicht zu   ■ weiß nicht

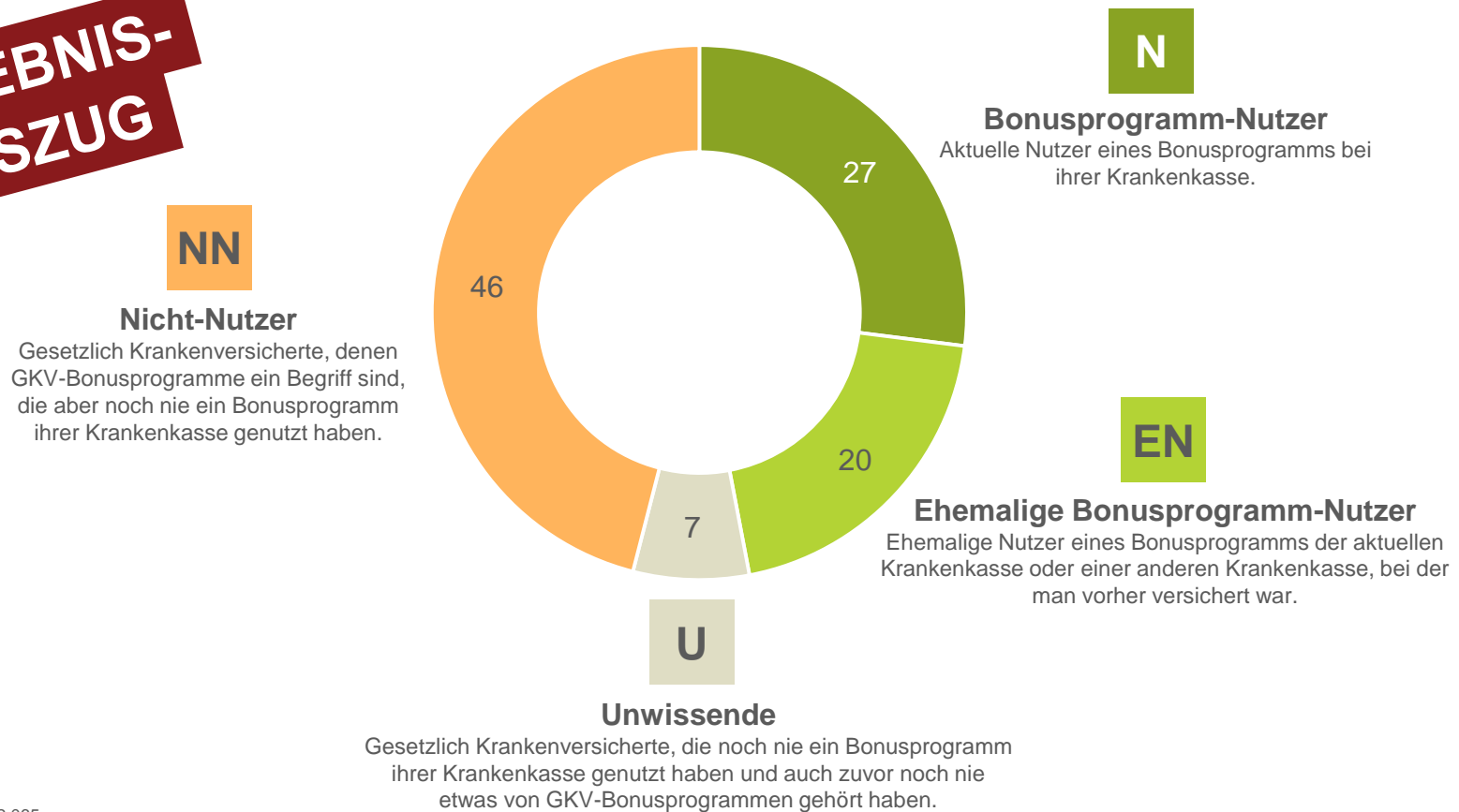


Wie sehr stimmen Sie den folgenden Aussagen speziell zum Thema Bonusprogramme von Krankenkassen zu? Angaben in Prozent; gesamt: n=2.065, Alter: n=358-717, Kassenart: n=162-893, Dauer Mitgliedschaft: n=188-1.564, Region: n=355-1.679

Aktuell nutzen 27% der gesetzlich Krankenversicherten das Bonusprogramm ihrer Krankenkasse, 53% haben noch nie ein Bonusprogramm genutzt.

? Nutzen Sie aktuell oder haben Sie in der Vergangenheit ein Bonusprogramm Ihrer Krankenkasse genutzt?

**ERGEBNIS-  
AUSZUG**



Angaben in Prozent; n=2.065

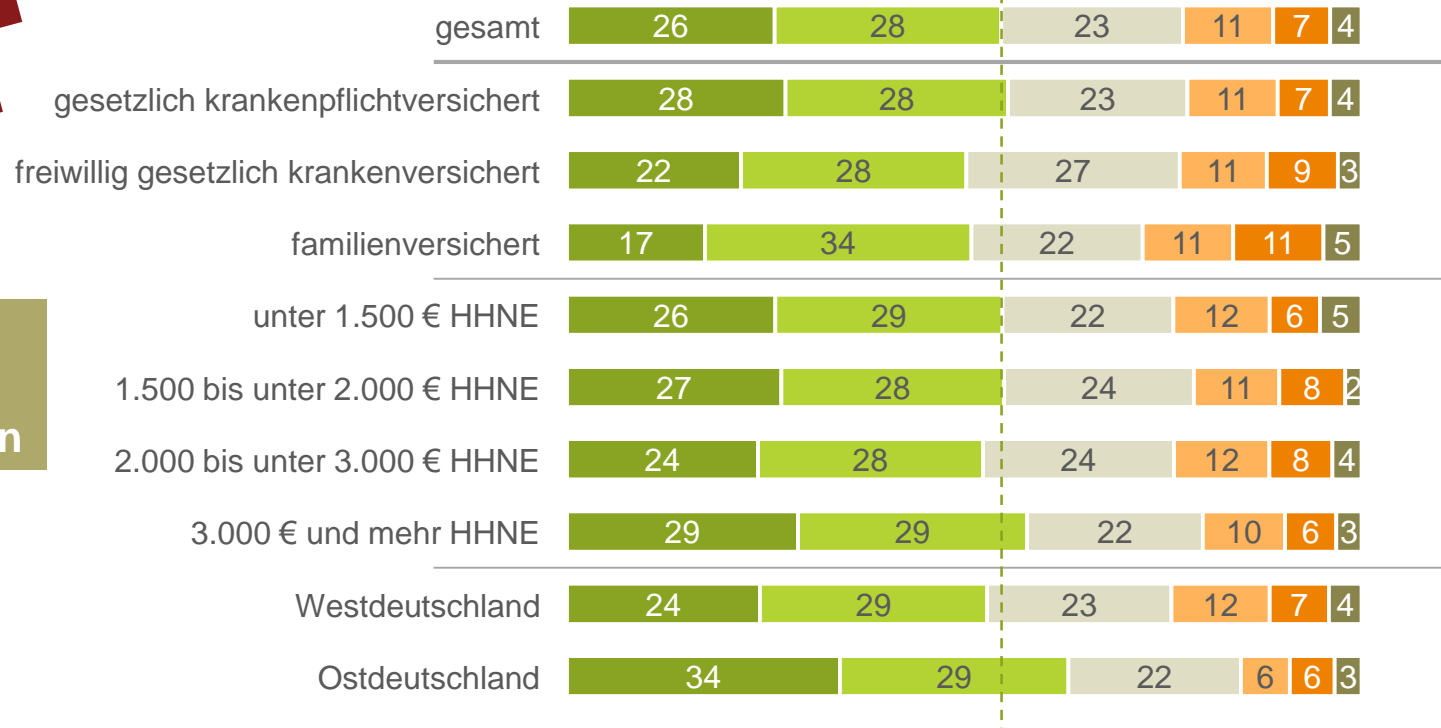
Ein Bonus für den vollständigen Impfschutz bei Erwachsenen kommt bei 54% mindestens sehr gut an, bei Befragten aus Ostdeutschland sogar bei 63%.



... für einen vollständigen Impfschutz bei Erwachsenen (nach den Empfehlungen der Impfkommision).

**ERGEBNIS-  
AUSZUG**

■ hervorragend ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht ■ weiß nicht

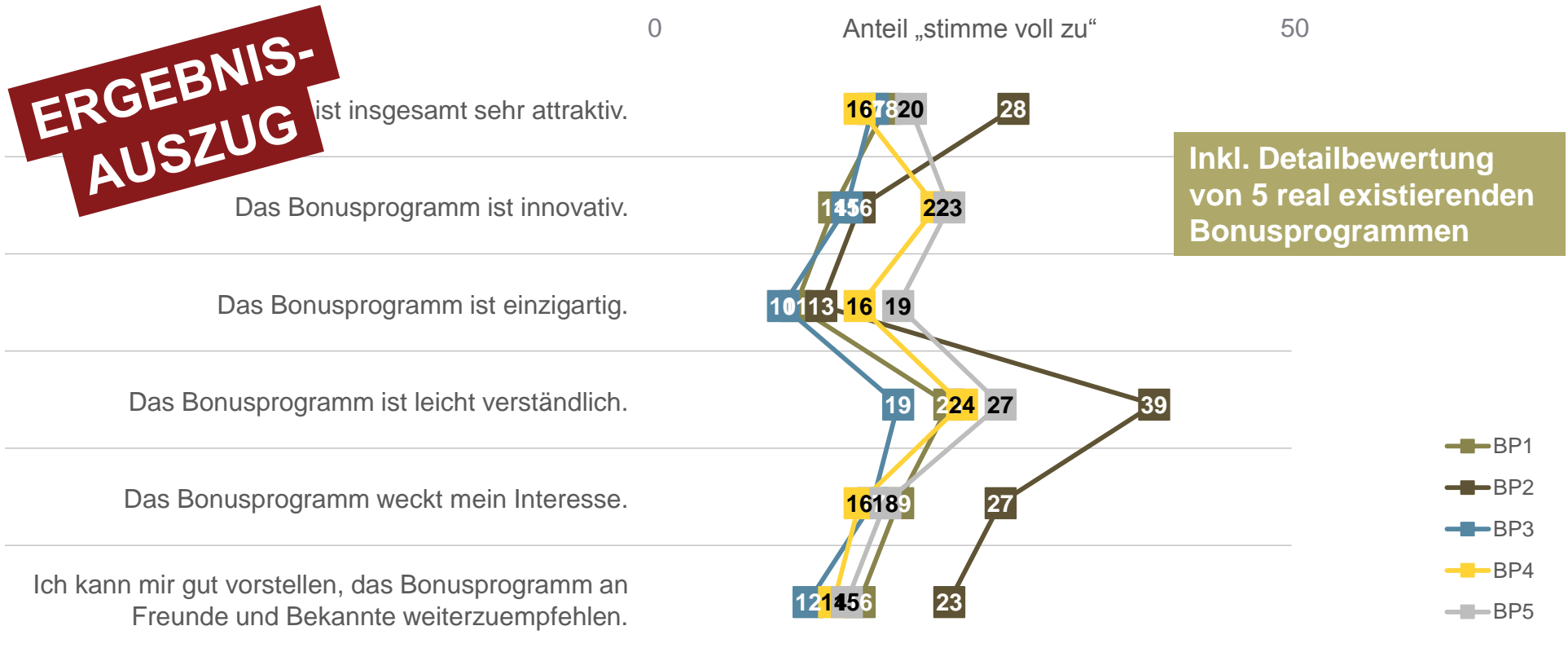


**Detailanalyse von  
insgesamt 26  
Bonus-Maßnahmen**

Angenommen Sie erhalten für die folgenden Leistungen einen attraktiven Bonus. Wie beurteilen Sie persönlich die einzelnen Kriterien ganz allgemein für ein Bonusprogramm Ihrer Krankenkasse? Ein Bonus ...  
Angaben in Prozent; gesamt: n=2.065, Versicherungsart: n=167-1.697, Haushalts-Nettoeinkommen: n=289-553, Region: n=355-1.679

Bonusprogramm 2 schneidet bei den Befragten in den meisten Punkten am besten ab und wird mit Abstand als am attraktivsten bewertet.

? Wie stark stimmen Sie den folgenden Aussagen zum Bonusprogramm zu?



Angaben als Top-Wert (Anteil „stimme voll zu“); Bonusprogramm 1: n=744-823, Bonusprogramm 2: n=743-819, Bonusprogramm 3: n=762-858, Bonusprogramm 4: n=733-808, Bonusprogramm 5: n=726-802



# BESTELLUNG DER STUDIE

Bestellung per E-Mail an: [tanja.hoellger@heuteundmorgen.de](mailto:tanja.hoellger@heuteundmorgen.de) / oder per Fax an: +49 221 99 5005 29

NETTOKOSTEN  
ZZGL. GESETZL. MWST

➔ GKV-Trendstudie „Bonusprogramme in der GKV zwischen Motivation und Kundenbindung“		
<input type="checkbox"/>	Studienbericht im Pdf-Format (ca. 160 Seiten)	2.450 €
<input type="checkbox"/>	Ich bin <b>Forenpartner der Gesundheitsforen Leipzig GmbH</b> und erhalte <b>10% Rabatt</b> .	2.205 €

➔ Ihre Kontaktdaten			
Name, Vorname		Unternehmen, Abteilung	
E-Mail-Adresse zur Versendung des Berichts		Telefon	
Rechnungsadresse		Ort, Datum, Unterschrift	

## IHRE ANSPRECHPARTNER BEI FRAGEN

- Tanja Höllger; [tanja.hoellger@heuteundmorgen.de](mailto:tanja.hoellger@heuteundmorgen.de); +49 (0)221 995005-12
- Anne-Sophie Pohl; [pohl@gesundheitsforen.net](mailto:pohl@gesundheitsforen.net); +49 (0)341 98988-336

# STUDIEN INITIATOREN



HEUTE UND MORGEN

## KURZPROFIL

- Full-Service-Institut mit Sitz im Herzen von Köln
- Mitgliedschaft beim BVM
- TÜV-zertifizierter externer Datenschutzbeauftragter
- Zahlreiche Partnerschaften & Lehraufträge & Netzwerke

## QUALITATIVE METHODEN



Interview



Kreativ-  
workshop



Gruppen-  
diskussion



Online  
Community

## QUANTITATIVE METHODEN



online



persönlich



mobile



schriftlich



telefonisch

## FORSCHUNGS- UND BERATUNGSLÖSUNGEN



Kundenzufriedenheit



Produkt und Preis



Marke



Mitarbeiterzufriedenheit



Kommunikation



Digitaler und kultureller Wandel



# STUDIEN

# GKV-TRENDS

## HEUTE UND MORGEN STUDIENREIHE »GKV-TRENDS«

- Mit unserer Studienreihe »GKV-Trends« beleuchten wir regelmäßig aktuelle Entwicklungen in der Gesetzlichen Krankenversicherung.
- Trends in der Mitgliedergewinnung, Wechselneigung und Wechselprävention, Beitragskommunikation, Kundenerwartungen und Anbieterpräferenzen sowie Positionierungsstrategien sind nur einige Themen.
- Nutzen Sie die wertvollen Grundlagen für Marketing, Serviceoptimierung und Vertrieb!

## BEREITS ERSCHIENEN

- #medial #digital #viral – Mediennutzung & Kommunikation in Deutschland 2016 (inkl. Best-Practice-Beispielen und Sekundäranalysen aus der GKV-Branche)
- Online-Kundenportale von Krankenkassen: Nutzungspotenziale und Serviceerwartungen (2016)
- Wie GKV und PKV mit Transparenz, Sympathie und Vertrauen bei Kunden strategisch punkten können (2015)
- Erfolgreiche Facebook-Strategien für gesetzliche Krankensversicherer (2015)
- Beitragskommunikation in der GKV: Nach der Beitragsanpassung ist vor der Beitragsanpassung (2015)
- Customer Journey Gesetzliche Krankenversicherung (2014)
- Trends in der GKV-Mitgliedergewinnung (2013)

„Die Studienreihe »GKV-Trends« von HEUTE UND MORGEN liefert uns regelmäßig wertvolle Erkenntnisse zu wichtigen Trendthemen aus den Bereichen Marketing, Produktentwicklung und Vertrieb. Daher kaufen wir die GKV-Studien von HEUTE und MORGEN immer gerne ein. Weiter so!“  
Dr. Sascha Kynast, Marktforschung,  
AOK Baden-Württemberg

„Die Studien von HEUTE UND MORGEN zum GKV-Markt zeichnen sich durch Informationstiefe und Praxisrelevanz sowie durch Vielfalt und Aktualität aus. Wir gewinnen so regelmäßig wertvolle Insights zur Optimierung und Weiterentwicklung von Prozessen, Produkten und Services für unsere Versicherten.“  
Sybille Kerd, Marktforschung,  
BARMER GEK

# STUDIEN INITIATOREN

## KURZPROFIL

- Mit rund 15.000 Kontakten sind die Gesundheitsforen Leipzig der Netzwerkpartner für die Akteure der Gesundheitsbranche.
- In User Groups, Workshops und Fachsymposien bieten sie ihren Kunden verschiedene Kommunikationsplattformen und lassen sie an diesem Netzwerk teilhaben. Auf den über 30 themenspezifischen Veranstaltungen mit 1.800 Teilnehmern im Jahr diskutieren die Gesundheitsforen Leipzig über aktuelle Entwicklungen im Gesundheitswesen und generieren neues Wissen.
- Durch die Arbeit in interdisziplinären Teams entwickeln und implementieren sie als neutraler Wissensdienstleister praxisnahe Lösungen rund um das Management von Krankenversicherungen, Krankenhäusern und Pharmaunternehmen in Form von Beratung, Softwareentwicklung oder Datenanalysen.
- Ihr Anliegen ist es, den Wissenstransfer zwischen den Akteuren der Branche zu fördern und nachhaltig zu unterstützen.
- Als ein führender Anbieter von Business Intelligence und Analyselösungen engagieren sie sich auch im Bereich Forschung.
- Weitere Informationen finden Sie unter: <http://www.gesundheitsforen.net/studien>

## Unsere Referenzen (Auszug)

