

**Techmonitor GKV**

# Aktuelle Chancen und Grenzen der Digitalisierung in der GKV

- **Aktueller «Techmonitor GKV» von HEUTE UND MORGEN untersucht Digitalisierungstrends in der GKV aus Kundensicht**
- **Digitale Sichtbarkeit und Erreichbarkeit der gesetzlichen Krankenkassen ist ein wichtiger Treiber der Kundenzufriedenheit**
- **Reine Digitalisierungsstrategien führen jedoch in die Sackgasse**
- **Telemedizin bleibt in Deutschland ein Stiefkind**

**Köln, 10. Januar 2023.** Zwei Drittel (63 %) der gesetzlich krankenversicherten Bundesbürger wollen den Großteil ihrer Krankenkassen-Angelegenheiten zukünftig auf digitalem Wege regeln. Das sind acht Prozentpunkte mehr als noch 2018. Ganz auf den zwischenmenschlichen Kontakt zu ihrer Krankenkasse verzichten, wollen die meisten GKV-Versicherten aber nicht: Für 61 Prozent bleibt ein persönlicher Ansprechpartner weiterhin wichtig. Verstärkt gilt dies für die noch versicherungsun erfahrenen jungen GKV-Mitglieder unter 30 Jahren. Insgesamt ist die digitale Affinität – entgegen mancher Vorurteile – aber weniger altersabhängig. Vielmehr zeigen sich unterschiedliche digitale Einstellungstypen.

Dies zeigt die aktuelle Ausgabe des «Techmonitor GKV» des Marktforschungs- und Beratungsinstituts HEUTE UND MORGEN aus Köln. 1.500 gesetzlich krankenversicherte Bundesbürger ab 18 Jahren mit Zugang zum Internet wurden ausführlich zu ihren digitalen Kontaktpunkten mit ihrer Krankenkasse sowie zu ihren präferierten Kontaktkanälen befragt. Im Fokus des aktuellen «Techmonitor GKV» steht zudem das Thema Telemedizin.

## **Jeder vierte GKV-Versicherte wünscht zusätzliche Digitalangebote seiner Krankenkasse**

Generell zeigt sich: Jeder zweite GKV-Versicherte steht der fortschreitenden Digitalisierung in der GKV ausdrücklich aufgeschlossen und positiv gegenüber. Jeder Vierte fordert sogar eine Ausweitung der bestehenden Digitalangebote der eigenen Krankenkasse. Gewünscht werden dabei vor allem Service-Apps, die zentrale Service- und Kommunikationsbereiche miteinander verknüpfen und vereinfachen. 12 Prozent der gesetzlich krankenversicherten Bundesbürger stehen der Digitalisierung in der GKV hingegen explizit ablehnend gegenüber. Weitere 34 Prozent zeigen sich hierzu verhalten. Insgesamt wurden unter den GKV-Mitgliedern vier verschiedene „Digitalisierungstypen“ identifiziert: Digital Fordernde (24 %), Digital Selbständige (25 %), Digital Verhaltene (34 %) und Digitale Ablehner (12 %).

## **SBK ist Vorreiter in puncto digitaler Kontaktstärke**

Digital besonders kontaktstark zeigt sich – gemessen an der digitalen Kontakthäufigkeit auf Basis der eigenen Mitglieder – aktuell insbesondere die Siemens-Betriebskrankenkasse (SBK), gefolgt von AOK PLUS, Techniker Krankenkasse (TK), Barmer und hkk Krankenkasse. Krankenkassen, die bisher eher wenige digitale Kontakte zu ihren Mitgliedern realisieren, sind beispielsweise IKK classic und Knappschaft. Demzufolge sprechen diese Krankenkassen aktuell stärker die Kundentypen „Digital Verhaltene“ und „Digitale Ablehner“ an.

## **Digitale Sichtbarkeit und Erreichbarkeit ist ein wichtiger Treiber der Kundenzufriedenheit – reine Digitalstrategien führen in der Kundenbeziehung aber in die Sackgasse**

Übergreifend zeigen die Ergebnisse des aktuellen «Techmonitor GKV» einen signifikant positiven Zusammenhang zwischen der Anzahl der digitalen Kontakte der GKV-Versicherten zu ihrer Krankenkasse und der Kundenzufriedenheit. Kurz: Digitale Sichtbarkeit und Erreichbarkeit ist mittlerweile ein zentraler Treiber der Kundenzufriedenheit in der GKV. Aus „Nice-to-have“ wird schrittweise ein „Must-have“. Zugleich zeigen die Ergebnisse aber auch: Rein digitale Strategien der Krankenkassen in der Gestaltung der Beziehungen und der Kommunikation zielen am Bedarf und den Wünschen der meisten GKV-Versicherten vorbei – und bleiben auf absehbare Zeit zum Scheitern verurteilt.

In der Einzelbewertung der digitalen Angebote der Krankenkassen schneiden medizinische und gesundheitsfördernde Apps aktuell am besten ab. Online-Mitgliederbereiche und die Homepages der GKVen werden hingegen nur eingeschränkt positiv bewertet. Insbesondere Interessenten (= bisherige Nicht-Mitglieder) fühlen sich vom Informationsangebot der GKV-Homepages nicht gut abgeholt.

## **Verschiedene Kontaktanlässe und Digitalisierungstypen erfordern unterschiedliche Kontaktkanäle**

Mit Blick auf die Zukunft zeigen sich unter den GKV-Versicherten je nach Kontaktanliegen zudem deutliche Unterschiede in der Präferenz der Kontaktkanäle: Fordert man beispielsweise Unterlagen und generelle Informationen an, sind E-Mail und Post die favorisierten Kanäle. Rückfragen werden am liebsten per E-Mail oder telefonisch gestellt. Geht es darum, Rechnungen oder andere Unterlagen einzureichen, ist heute schon die App das favorisierte Medium – hier mit Ausnahme der über 60-Jährigen. Im Ganzen zeigen sich zwischen den unterschiedlichen Altersgruppen – entgegen mancher Vorurteile – aber nur geringe Unterschiede in den anlassbezogenen Kontaktkanal-Präferenzen. Deutlich stärker sind diese zwischen den überwiegend altersunabhängigen GKV-Digitalisierungstypen ausgeprägt.

*„Bestehende wie zukünftige digitale Angebote der Krankenkassen müssen einerseits noch attraktiver und auch stärker miteinander verbunden werden. Zugleich gilt es, diese sorgfältig in ein ausbalanciertes Gesamtkonzept der Kundenbeziehungen einzubetten“, sagt Axel Stempel, Geschäftsführer bei HEUTE UND MORGEN. „Klassische Kontaktwege, und insbesondere die persönliche Kontaktaufnahme, dürfen dabei nicht grundlegend erschwert oder versperrt werden. Generell greifen rein interne Nutzen- und Effizienzüberlegungen ohne Kundenfokus zu kurz – und erhöhen im Wettbewerb letztlich auch die Gefahr von Anbieterwechseln.“*

## **Telemedizin bleibt in Deutschland ein Stiefkind**

Im Bereich der Telemedizin (Online-Sprechstunde) zeigen sich ein hohes Informationsdefizit und bisher auch erst marginale Nutzungszahlen: 82 Prozent aller GKV-Mitglieder wissen bisher nicht, ob ihre eigene Krankenkasse Telemedizin-Services anbietet bzw. unterstützt. Auch daher kaum verwunderlich: Tatsächlich genutzt wurden Telemedizin-Angebote von den GKV-Versicherten bisher erst in sehr geringem Umfang (2 %). Grundsätzlich können sich aber 39 Prozent aller GKV-Versicherten eine Online-Sprechstunde beim Arzt vorstellen; die Altersgruppe der 30-39-Jährigen sogar zu 50 Prozent. Top 3 der möglichen konkreten Anlässe für Telemedizin-Angebote sind aus Sicht der GKV-Versicherten dabei: Rezepte ausstellen und zuschicken lassen (80 %), Nachbesprechungen zum Abschluss von Behandlungen (69 %) sowie der Kontakt zum eigenen Arzt bei Auslandsaufenthalten (64 %).

*„Trotz der Corona-Zeit hat sich im Bereich der Telemedizin hierzulande nur wenig bewegt“, sagt André Petras, Studienleiter bei HEUTE UND MORGEN. „Nach wie vor scheint es an überzeugenden Konzepten zu fehlen, die für Patienten wie Ärzte (insbesondere Hausärzte) gleichermaßen attraktiv sind und im Alltag echte Mehrwerte schaffen. Oft bleibt der praktische Nutzen und Fortschritt noch unklar oder auf kleine Nischenfelder beschränkt.“*

Eine grundsätzliche Aufgeschlossenheit für Telemedizin-Angebote ist unter vielen GKV-Mitgliedern aber vorhanden.

## **Weitere Studieninformationen und Studienbestellung**

Die komplette über 100-seitige aktuelle Ausgabe des «Techmonitor GKV» kann direkt über HEUTE UND MORGEN bezogen werden (kostenpflichtig). Die Studie enthält umfangreiche weitere Ergebnisse und Analysen zu einzelnen digitalen und personalen Kontaktwegen und Kontaktpräferenzen, zu den digitalen Kontaktstärken und Digitalprofilen von 13 einzelnen GKVen sowie zur Differenzierung verschiedener Kundensegmente und Digitalisierungstypen.

Für folgende GKVen liegen spezifische Einzelprofile zu ihren digitalen Kontaktstärken sowie zu den digitalen Kontaktfrequenzen und Kontaktpräferenzen ihrer Mitglieder vor (alphabetisch): AOK Baden-Württemberg, AOK Bayern, AOK Niedersachsen, AOK Plus, Barmer, DAK Gesundheit, hkk Krankenkasse, IKK classic, KKH Kaufmännische Krankenkasse, Knappschaft, SBK und Techniker Krankenkasse.

Weitere Informationen zur Studie und zur Bestellung:

<https://heuteundmorgen.de/studien/ueberblick-gkv-studien/techmonitor-gkv-2022>

## **Kontakt für Rückfragen**

Axel Stempel  
Geschäftsführer  
HEUTE UND MORGEN GmbH  
Telefon: +49 221 99 500 514  
E-Mail: [axel.stempel@heuteundmorgen.de](mailto:axel.stempel@heuteundmorgen.de)  
[www.heuteundmorgen.de](http://www.heuteundmorgen.de)