

HEUTE UND MORGEN

Techmonitor GKV 2026

Krankenkassen im Wandel von
Digitalisierung zu KI

HEUTE UND MORGEN GKV-Marktstudie
Studienangebot Juli 2026

- Vertiefungsthemen 2026:**
- Elektronische Patientenakte (ePA)
 - Einfluss von KI auf Informations- und Entscheidungsprozesse





Techmonitor GKV

Der Techmonitor GKV ist die Grundlagenstudie für digitale Trends im Krankenkassenmarkt. Untersucht werden unter anderem Nutzungsraten und Zufriedenheit mit digitalen Kontaktkanälen, präferierte Kontaktkanäle bei spezifischen Anlässen und die digitale Reichweite einzelner Krankenkassen.

Die Studie bietet Ihnen folgende Vorteile:

Die Darstellung von Zeitreihen gibt Aufschluss über **Trends im digitalen Kundenverhalten** von Kassenmitgliedern.



01

Erfahren Sie in der diesjährigen Studienvertiefung, wie Sie **ePA-Aktivierung** und **KI-gestützte Informationsprozesse** Ihrer Mitglieder besser verstehen und gezielt steuern.



02

Wettbewerber-Benchmark:

Lernen Sie, welche Krankenkassen digitale Vorreiter sind und im Internet besonders auffallen.



03

Ihre Exklusivfragen

(Ergebnisse erhalten nur Sie): Nutzen Sie eine große Stichprobe, um Ihre aktuellen Ideen zu digitalen Services an 1.500 potenziellen Mitgliedern zu testen.



04



Inhalte der Studie

KI verändert bereits heute, wie Mitglieder Informationen suchen, Beschwerden einordnen, Leistungen verstehen und Entscheidungen vorbereiten. Aber welchen Einfluss hat diese Entwicklung auf die zukünftige Kommunikation mit Krankenkassen und wie nachhaltig sind diese Veränderungen tatsächlich?

Die Studie untersucht die folgenden Themen (Trendanalysen auf Basis von Zeitreihen):

Kundensicht

- ➡ **Status Quo Kundenverhalten: digitale Kontaktpunkte mit Krankenkassen**
Wie kommunizieren Kunden? Welche Informationskanäle werden genutzt? Welche Rolle spielen Apps / Kundenportale? Welche digitalen Services stärken die Kundenbindung
- ➡ **Zukünftiges Kundenverhalten: Kanalpräferenzen je Anliegen**
Was sind die präferierten Kontaktkanäle je Anliegen? Welche Rolle spielen KI-Bots wie ChatGPT zukünftig bei Gesundheitsthemen?
- ➡ **Kundeneinstellungen**
Wie entwickelt sich die Einstellung zu digitalen Services und Datenschutz? Welche digitalen Kundentypen gibt es und wie entwickeln sich diese?

Krankenkassen-Sicht

- ➡ **Digitale Sichtbarkeit und Reichweite**
Welche Krankenkassen fallen im Internet aktuell auf? Wie hoch sind die Anteile der Kassen-Mitglieder, die Kundenportale, Apps etc. nutzen?
- ➡ **Digitale Performance**
Wie werden die Erfahrungen mit digitalen Services und Plattformen bewertet? Welche Krankenkassen leisten Best Practice?



Vertiefungsthemen 2026

Elektronische Patientenakte: Von der Bereitstellung zur aktiven Nutzung

Vertiefung
und Vergleich
zu 2024

- Informationsstand und Beurteilung der bisherigen ePA-Kommunikation der Krankenkassen
- Verständnis des konkreten persönlichen Nutzens: Was sollte die ePA aus Sicht der Mitglieder leisten?
- Vertrauen, Datenschutz und Kontrollbedürfnis: Welche Sorgen und Informationslücken bestehen?
- Gewünschte Informations-, Beratungs- und Unterstützungsangebote durch Krankenkassen
- Rolle der Krankenkasse: Erklärer, Lotse, Servicepartner oder eher zurückhaltender Informationsgeber?

Einfluss von KI auf Informations- und Gesundheitsfragen - Wie Mitglieder KI heute für Gesundheit und Krankenkassenthemen nutzen

Dieses Jahr
NEU

- Nutzung von KI-Chatbots nach Zielgruppen, Themen und Anliegen
- Relevante Use Cases: Gesundheit, Medikamente, Diagnosen, Vorsorge, Leistungen, Erstattung, Pflege, Krankengeld, Kassenwechsel
- Positive KI-Erfahrungen: Was wird als hilfreich, entlastend oder verständlich erlebt?
- Enttäuschende KI-Erfahrungen: Wo entstehen Frust, Verunsicherung oder falsche Erwartungen?
- **Fokus auf Fragen, die repräsentativ von Interesse sind.**

Ergänzende KI-Sichtbarkeitsstudie für Krankenkassen: „Von Prompt zu Präferenz“ (siehe separater Flyer)

Der Techmonitor zeigt, wie relevant KI in der Breite der GKV-Versicherten bereits ist. Die ergänzende HUM Studie „Von Prompt zu Präferenz“ geht einen Schritt tiefer und untersucht ausschließlich regelmäßige KI-Nutzer:

- Welche Prompts werden bei einem Krankenkassenwechsel tatsächlich genutzt?
- Welche Krankenkassen erscheinen in KI-Antworten sichtbar?
- Welchen Einfluss haben die KI-Ergebnisse auf Relevant Set, Vertrauen und Anbieterwahl?

Techmonitor = repräsentative Breite, KI-Studie = echte KI-Nutzer, echte Prompts, echte KI-Antworten.





Ergebnis- Auszug 2024

Die Studienergebnisse 2024 zeigten...

- eine steigende Relevanz mobil-optimierter digitaler Anwendungen,
- das Erfordernis zielgruppenspezifischer Digitalstrategien
- großes Kundenbindungspotenzial der ePA mit vielen To Dos
- und große Unterschiede in der digitalen Kompetenz und Sichtbarkeit einzelner Krankenkassen.

Der Techmonitor 2026 untersucht, wie sich Trends, digitale Aufmerksamkeit und Deutungshoheit in der Mitgliederkommunikation verschieben und welche Rolle Krankenkassen künftig einnehmen müssen, wenn Mitglieder sich zunehmend über KI-Chatbots informieren.

Inhalt / Agenda

01	Die zentralen Erkenntnisse im Überblick	4
02	Status Quo: Digitale Kontaktpunkte zu Krankenkassen	11
02.1	Homepage & Vergleichsseiten	12
02.2	Direkte digitale Kommunikationskanäle	22
02.3	Kundenportale/ Service-Apps	25
02.4	Weitere Apps	32
02.5	Wahrnehmung von Online-Werbung	36
03	Kundenbindung und digitale Kontaktstärke	41
04	Digitalisierungstypen in der GKV	50
05	Ausblick: Zukünftige Wege in der Kommunikation mit Krankenkassen	62
06	Sonderthema (I): Elektronische Patientenakte (ePA)	73
07	Sonderthema (II): Gesundheitsdatennutzungsgesetz (GDNG)	85
08	Anhang: Methode und Stichprobe	94



Angebot und Nutzung von Kundenportalen/ Service-Apps (II)

Die meisten aktiven Nutzer von Kundenportalen bzw. Service-Apps haben die BKK firmus, die AOK PLUS und die Techniker Krankenkasse. Gesellschaften im unteren Teil des Rankings gelingt es oftmals nicht, Registrierungen zu aktiven Nutzern zu machen.



Frage: Bietet Ihre Krankenkasse einen Online-Mitgliederbereich bzw. ein Online-Service-Portal an, in dem Sie sich als Kassenzugehöriger per Passwort einloggen können, und z.B. Rechnungen und Bescheinigungen einsehen, Beratungsgespräche vereinbaren oder einen Antrag stellen können? (Dabei können wir sowohl einen Zugang zum Mitgliederbereich über die Homepage der Krankenkasse als auch eine Service-App, Angaben in Prozent, absteigend sortiert nach „und angeboten und Index 100“ für Kassen ab n=30 dargestellt)

Zusammenhang zwischen DTI und Gesamtzufriedenheit

Generell zeigt sich ein positiver Zusammenhang zwischen der Anzahl unterschiedlicher digitaler Kontakte und der Kundenzufriedenheit. Allerdings kommt es auch auf die Art digitaler Kontakte an (siehe Folgeslide).



Angaben als Indexpunkte (X-Achse) und Top2 (Y-Achse), nur Kassen ab n=30 dargestellt

Teils kleine Fallzahlen, nur Tendenzangabe!

Widerspruchsabsicht Abrechnungsdaten durch Krankenkassen



Frage: Falls Ihre Krankenkasse Abrechnungsdaten im Hinblick auf ihr individuelles Gesundheitsverhalten auswertet, werden Sie dieser Datennutzung widersprechen? (Angabe in Prozent, n=1.238)



Studiendesign und -ablauf 2026



Onlinebefragung (CAWI)

- Onlinebefragung in einem Verbraucherpanel
- Befragungsdauer: 15-20 min



Stichprobe

- Bevölkerungsrepräsentative Befragung von GKV-Versicherten ab 18 Jahren
- Basisstichprobe: n=1.500



Zeitplan

2026

Ihre Vorteile als Frühbucher der Studie: Einblick in den Fragebogen zu den Vertiefungsthemen „ePA“ und „KI“ und Rückmeldung Ihrer Wünsche an den Fragebogen*

bis 31.07.

Einreichen von Exklusivfragen

bis 31.07.

Buchung von Kundenstichproben

Befragungsdurchführung

Aug/Sep

Ergebnisversand

Anfang Okt

* Der Fragebogen steht ab dem 14.07.2026 zur Verfügung.

Leistungen & Kosten

**Bündelrabatt
Ihr Vorteil: 1.500 €**

**Wir stehen Ihnen für Ihre Rückfragen
gerne zur Verfügung!**

Axel Stempel

+49 221 995005-14
axel.stempel@heuteundmorgen.de

Tanja Höllger

+49 221 995005-12
tanja.hoellger@heuteundmorgen.de

Studienbestellung per E-Mail an axel.stempel@heuteundmorgen.de

NETTOKOSTEN
ZZGL. GESETZL. MWST

Studienreport

☐	Studienreport Techmonitor GKV 2026 (ca. 100 Seiten PDF / PPTX)	3.900 €
☐	Techmonitor 2026 (UVP: 3.900 €) <u>und</u> Studie „Von Prompt zu Präferenz“ (UVP: 3.500 €)	5.900 €

Ergänzungsangebote Techmonitor (nur in Verbindung mit dem Bezug des Studienreports)

☐	Schaltung von Exklusivfragen (geschlossene Frage: 500 € / Frage, offene Frage (inkl. Kodierung): 950 € / Frage)	nach Anzahl
☐	Zusätzliche Befragung von n=200 Ihrer Kunden, inkl. Tabellenband in Excel	2.700 €
☐	Tabellenband in Excel zu Ihren Kunden (ohne Zusatzstichprobe, bei ausreichender Fallzahl)	900 €

Ihre Kontaktdaten

Name, Vorname		Unternehmen, Abteilung	
E-Mail-Adresse		Telefon	
Rechnungs- adresse		Ort, Datum, Unterschrift	

HEUTE UND MORGEN

Heute wissen, was morgen bewegt!

Sie haben Forschungsbedarf rund um das Thema Digitalisierung? Gerne unterstützen wir Sie!



Innovationsmanagement

[weitere Informationen](#)

Echte Innovationen setzen voraus, dass man die Bedürfnisse und Pain Points seiner Kunden kennt. Wir unterstützen durch Innovationsforschung, die genau hinschaut und vielfältige Ansatzpunkte für Innovationen liefert.



UX-Tests

[weitere Informationen](#)

Digitale Tools und Serviceangebote werden für die Kundenbindung und auch zur Steigerung der Effizienz immer wichtiger. Wir unterstützen Sie bei der Entwicklung und Optimierung von Service-Apps und (Gesundheits-)Portalen.



Marktstudien

[weitere Informationen](#)

Mit unserer Studienreihe «GKV-Trends» beleuchten wir regelmäßig aktuelle Entwicklungen in der Gesetzlichen Krankenversicherung und dem Gesundheitssektor. Werfen Sie einen Blick auf unser vielseitiges Studienprogramm!

Smaller Agencies – Full Service

Insider Tip

★★★★★

2024

Methodenkompetenz*

Imagestudie von

marktforschung ^{de}

* belegt eine Top-5 Platzierung

Smaller Agencies – Full Service

Insider Tip

★★★★★

2024

Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit*

Imagestudie von

marktforschung ^{de}

* belegt eine Top-5 Platzierung

Weitere GKV-Studie



Nutzen Sie die Chance, sich als kompetenter und verlässlicher Partner für Frauen in dieser wichtigen Lebensphase zu positionieren.

Weitere Studieninformationen mit Bestellmöglichkeit finden Sie hier: [Studienflyer](#)

Frauen in den Wechseljahren fühlen sich von ihren Krankenkassen **nicht ausreichend unterstützt** – und das kann weitreichende Folgen haben.

Unsere **GKV-Marktstudie «Wechseljahre im Fokus»** zeigt hierzu alarmierende Zahlen:

- 91 % der Frauen zwischen 30 und 69 Jahren fühlen sich von ihrer Krankenkasse nicht ausreichend begleitet.
- 77 % kennen keine spezifischen Angebote zu den Wechseljahren – oft auch, weil diese von den Krankenkassen nicht klar genug kommuniziert werden.
- Jede dritte Frau denkt über einen Kassenwechsel nach, wenn sie woanders hierzu mehr gezielte Hilfen bekommt.

Das bedeutet:

- Eine Ihrer größten Mitgliedergruppen fühlt sich in diesem sensiblen Lebensabschnitt bisher alleingelassen
- Unterstützung in den Wechseljahren ist ein echtes Differenzierungsmerkmal für Krankenkassen
- Krankenkassen, die jetzt handeln, können sich deutlich vom Wettbewerb abheben

Wie gut ist Ihre Krankenkasse vorbereitet?

Unsere **GKV-Marktstudie «Wechseljahre im Fokus: Was Frauen von ihrer Krankenkasse wünschen - und bisher vermissen»** liefert Ihnen:

- **Detaillierte Insights zu den Bedürfnissen der versicherten Frauen**
- **Klare Erwartungen an Leistungen, Beratung und Kommunikation der Krankenkassen**
- **Konkrete Handlungsempfehlungen für Sie, um Wettbewerbsvorteile zu sichern**

Sichern Sie sich jetzt den **Studienreport**