

**BKK Dachverband e.V.**  
Mauerstraße 85  
10117 Berlin  
[www.bkk-dachverband.de](http://www.bkk-dachverband.de)

**Sarah Kramer**  
Referentin Kommunikation  
Tel.: (030) 2700406-304  
E-Mail: [sarah.k.kramer@bkk-dv.de](mailto:sarah.k.kramer@bkk-dv.de)

Berlin, 6. November 2023

## **BKK Kundenreport 2023: Versicherte wünschen sich ihre Krankenkasse als Lotse im Gesundheitswesen – nicht nur als Kostenträger**

Versicherte erwarten von ihrer Krankenkasse mehr individualisierte Versorgungsangebote, mehr digitale Kommunikationsmöglichkeiten und mehr Transparenz insbesondere hinsichtlich der Qualität und Nachhaltigkeit von Service und Versorgungsangeboten. Dies geht aus dem **BKK Kundenreport 2023**, einer repräsentativen Befragung von 5000 Versicherten der gesetzlichen und der privaten Krankenversicherung hervor, die der Dachverband der Betriebskrankenkassen heute veröffentlicht hat.

„Unsere Befragung zeigt, dass die Versicherten mit ihren Ideen von einer guten Krankenkasse deutlich weiter sind als die Politik“, so Franz Knieps, Vorstandsvorsitzender des BKK Dachverbandes, heute bei der Vorstellung des Reports in Berlin. Zwar schnitten die Betriebskrankenkassen in der Befragung im Vergleich mit anderen Krankenkassen hervorragend ab: So seien 83 Prozent der BKK-Versicherten mit der Servicequalität ihrer Kasse sehr zufrieden oder eher zufrieden. Und auch bei anderen Vergleichskriterien, wie Leistungsentscheidungen und Verwaltungskosten, lägen die Betriebskrankenkassen vorn.

„Gleichwohl fällt es derzeit vielen Versicherten schwer, die Qualität von Service- und Versorgungsleistungen ihrer Krankenkasse grundsätzlich zu beurteilen – und Unterschiede zwischen verschiedenen Versicherern auszumachen.“ Nach den vorliegenden Zahlen vermögen nur 35 Prozent der Befragten einzuschätzen, welche Krankenkassen eine hohe Qualität besitzen. „Das schränkt natürlich einen fairen Wettbewerb unter den Krankenkassen erheblich ein“, kritisierte Knieps. Dabei wünschten sich die Versicherten ihre Krankenkasse in einer ganz anderen Rolle als nur als bloßen Bezahler: „73 Prozent der Befragten wollen, dass ihre Kasse als Lotse fungieren kann, der sie durch das Dickicht des deutschen Gesundheitswesens leitet und damit eine bestmögliche Versorgung sicherstellt.“

Diesbezüglich sehen die Versicherten aber deutliche Lücken im Angebot der Krankenkassen. So liegt etwa die Zufriedenheit der Befragten mit der „Hilfe zur Suche passender Ärztinnen und Ärzte, Krankenhäuser, Pflegedienste und Pflegeheime“ nur bei bescheidenen 35 Prozent – und das obwohl die Mehrheit der Versicherten bei ihrer Krankenkasse auf Online-Tools zur Arzt- und Krankenhaussuche zurückgreifen kann.

Auch beim Thema Nachhaltigkeit gibt es aus Sicht der Versicherten bei den Krankenkassen Nachholbedarf. Immerhin 38 Prozent der Versicherten gaben an, dass ihnen Nachhaltigkeit bei der Auswahl der Krankenversicherung *wichtig* oder *sehr wichtig* ist. Nur rund 26 Prozent der Befragten stufen ihre eigene Krankenkasse hingegen tatsächlich als nachhaltig ein. Auffällig ist dabei die Entwicklung in den verschiedenen Altersgruppen: In der Altersgruppe von 18 bis 29 Jahren liegt der Wert bereits bei 48 Prozent.

Mit Nachhaltigkeit verbinden die Befragten insbesondere die Begriffe Klimaschutz, Ressourcenschonung und Verantwortung. Mitnichten ist es übrigens ausschließlich eine nachhaltige Betriebsführung der Krankenkasse selbst. Vielmehr ist es der Hälfte der Befragten sehr wichtig oder eher wichtig, dass ihre Krankenkasse Einfluss auf nachhaltiges Handeln im gesamten Gesundheitssystem, also auch bei Ärzten und Kliniken, nimmt.

„Die Versicherten nehmen ihre Krankenkasse hier zunehmend in die Pflicht“, sagt Anne-Kathrin Klemm, Vorständin des BKK Dachverbandes. „Nachhaltigkeit wird sich künftig als wichtiges Kriterium im Wettbewerb der Krankenkassen etablieren.“ Klemm verwies darauf, dass die Betriebskrankenkassen mit ihrer Initiative „BKK Green Health“ hier eine Vorreiterrolle einnehmen.

Die Versicherten gäben der Politik im BKK Kundenreport 2023 manch gute Empfehlung für ein wettbewerbliches Gesundheitswesen mit transparenteren Qualitätskriterien, hob Dr. Gertrud Demmler, Vorständin der Siemens-Betriebskrankenkasse und Mitherausgeberin des Reports hervor. „Ich bin fest davon überzeugt, dass Transparenz ein zentraler Hebel sein kann, um unser Gesundheitswesen fundamental zu verändern“, so Demmler. „Wir stehen vor großen Herausforderungen – die Transformation hin zu einem nachhaltigen und am Menschen orientierten Gesundheitswesen muss uns gelingen. Transparenz legt unsere aktuelle, fehlgeleitete Mengen-Orientierung offen – viel hilft viel und bekommt viel Geld. Transparenz ist damit Treiber für mehr Qualitätsorientierung und einer echten Ausrichtung am Menschen. Ich denke, dafür lohnt sich der Aufwand.“

Der BKK Dachverband ist die politische Interessenvertretung von 66 Betriebskrankenkassen und vier Landesverbänden mit neun Millionen Versicherten.

#### **Pressekontakte:**

**Sarah Kramer**, BKK Dachverband e.V.

TEL 0174 166 76 84, E-Mail: [sarah.kramer@bkk-dv.de](mailto:sarah.kramer@bkk-dv.de)

**Katrin Edelmann**, Siemens-Betriebskrankenkasse SBK

TEL 089 62700-262, Mobil 0175 7269578, E-Mail: [katrin.edelmann@sbk.org](mailto:katrin.edelmann@sbk.org)