

# M+M Versichertenbarometer 2018



## Sind deutsche Krankenversicherte bereit für die digitale Zusammenarbeit mit ihren Krankenkassen?

Prof. Dr. Armin Töpfer, Frank Opitz

Die Digitalisierung erfasst heute immer mehr Lebensbereiche und auch die Krankenversicherer sind hiervon immer stärker betroffen. Obwohl der Kontakt zwischen Krankenkasse / -versicherung nach wie vor stark papiergestützt erfolgt, dürfte sich dies in Zukunft ändern. Denn der harte Wettbewerb im Krankenkassenmarkt und der zunehmende Kostendruck zwingen die Krankenkassen / -versicherungen dazu, kundenfreundliche Lösungen einzuführen und möglichst effiziente und transparente Prozesse zu realisieren. Die Digitalisierung bietet hierfür ungeahnte Chancen, aber auch Stolpersteine.

Doch wie stehen die Versicherten zum Thema digitale Zusammenarbeit mit ihrer Krankenkasse? Hierzu wurden Ende Januar 2018 im Rahmen einer repräsentativen Erhebung über 1.000 gesetzlich und privat versicherte Bundesbürger im Alter ab 18 Jahren telefonisch befragt. Die Befragung erfolgte in strukturierten Telefoninterviews nach der Methode des Computer Aided Telephone Interviewing (CATI) und war Bestandteil des M+M Versichertenbarometers 2018, eine Benchmarkstudie der M+M Management + Marketing Consulting GmbH in Kassel, der TU Dresden und der USUMA GmbH in Berlin.

## Nicht jeder Versicherte ist internetaffin

Um an der digitalen Entwicklung teilhaben zu können, bedarf es einer grundsätzlichen Nutzung des Internets. Zwar nutzen nach Angabe der Befragten 70,7% persönlich das Internet selten bis (fast) täglich, aber knapp jeder Dritte (29,3%) gar nicht und wäre für digitale Angebote seiner Krankenkasse nur schwer erreichbar. Besonders hoch ist der Anteil der „Nicht-Nutzer“ erwartungsgemäß bei älteren Befragten (59,5% der über 65jährigen) und bei Frauen (34,7%). Eine Studie der Stiftung Digitale Chancen ergab (<https://www.wissenschaftsjahr.de/2016-17/wissenschaftsjahr-2018/neues-aus-der-wissenschaft/>

alle-aktuellen-meldungen/januar-2018/wir-bringt-man-senioren-die-digitalisierung-naeher.html), dass mehr als zehn Millionen der über 70-jährigen noch nie online war. Dies bedeutet, dass neben dem notwendigen Ausbau digitaler Angebote auch die digitale Kompetenz vieler Versicherter gefördert werden müsste, damit diese von der digitalen Entwicklung nicht ausgeschlossen werden.

## E-Mails als zukünftiger Kontaktweg vorstellbar

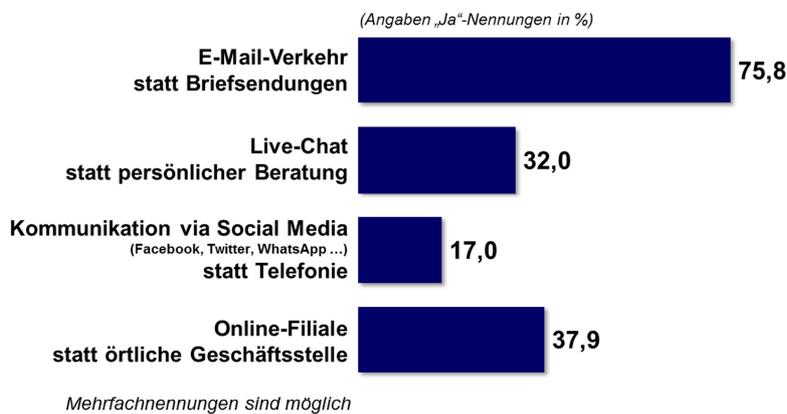
Auf die Frage, welche Formen der digitalen Zusammenarbeit für die Befragten vorstellbar seien

Abb. 1: Formen der digitalen Zusammenarbeit



(Abb.1), bevorzugen 75,8% den E-Mail-Verkehr statt Briefsendungen - der Anteil Interessierter ist bei den jüngeren Altersgruppen von 20 bis 50 Jahren am größten, nämlich durchschnittlich über 80% -, gefolgt von 37,9%, für die eine Online-Filiale statt einer örtlichen Geschäftsstelle vorstellbar wäre. Für 32,0% wäre auch ein Live-Chat statt persönlicher Beratung denkbar.

**Welche Formen der digitalen Zusammenarbeit mit ihrer Krankenkasse / -versicherung können sich die Befragten vorstellen?**



Nicht einmal für jeden Fünften (17,0%) ist eine Kommunikation via Social Media statt Telefonie als Form der digitalen Zusammenarbeit interessant. Bemerkenswert ist, dass neben jungen Befragten (bis 20 Jahre), hier 18,9%, gerade die über 65jährigen, hier 20,2%, darauf überdurchschnittlich Wert legen.

Die klaren Präferenzen der Kunden von Krankenversicherern zum E-Mail Kontakt wird auch durch eine repräsentative Befragung der IKK classic bestätigt (<https://www.ikk-classic.de/oc/de/presse/pressemitteilungen/pressecenter/bundesweit/Umfrage-der-IKK-classic>). Auf die Frage nach dem bevorzugten Kontaktweg beim Austausch mit ihrer Krankenkasse steht der Kontakt per E-Mail ganz oben. Er ist für 27% der Befragten das beliebteste Mittel der Wahl, gefolgt vom Telefongespräch (24%) und der Nutzung einer Online-Filiale der Kasse (20%). Der persönliche Besuch einer Krankenkassen-Geschäftsstelle steht laut Studie auf Platz vier (17%).

"Die Ergebnisse zeigen, dass die Verbrauchererwartungen gegenüber Krankenkassen dem allgemeinen Trend folgen", erläutert Michael Förstermann, Sprecher der IKK classic. "Für Anliegen, die sich digital oder telefonisch erledigen lassen, will sich heute niemand mehr in eine Geschäftsstelle bemühen. Wer aber den Weg dorthin auf sich nimmt, erwartet umgekehrt auch deutlich mehr qualifizierten Service als früher."

Geschäftsstellen, bei denen man wie bei einem besseren Briefkasten lediglich Unterlagen abgibt, haben danach wenig Zukunft. Gefragt sind vielmehr fundierte Beratungs- und Lösungskompetenz vor Ort.

## Bereitschaft zur Übermittlung von Gesundheitsdaten eingeschränkt

Die digitale Messung von Gesundheitsdaten hat sich bei den Versicherten in den letzten Jahren zu einem immer stärker werdenden Trend entwickelt. Laut einer Studie von YouGov Deutschland GmbH (<https://yougov.de/news/2017/03/14/smart-health-deutsche-offen-fur-digitale-ubermittl/>) misst ca. jeder Dritte Deutsche (30%) zurzeit selbständig Körperfunktionen oder Gesundheitsdaten. Hinsichtlich der digitalen Übermittlung von Gesundheitsdaten an die Krankenkasse sind die Deutschen laut dem aktuellen M+M Versichertenbarometer 2018 aber gespalten. 47,0% würden dies grundsätzlich tun, 48,9% lehnen es ab. Die meisten Ablehner sind Befragte bis 30 Jahre (54,5%). Da es sich im Gesundheitsbereich häufig um hochsensible Daten für die Versicherten handelt, sind Datenschutz und Datensicherheit wichtige Aspekte, die viele von der Übermittlung von Gesundheitsdaten an die Krankenkasse abschrecken.

Diese Verunsicherung zeigt sich im M+M Versichertenbarometer 2018 auch deutlich beim Vergleich GKV- und PKV-Befragte: Wären 48,7% der GKV-Versicherten grundsätzlich bereit, Gesundheitsdaten an ihre Krankenkasse zu übermitteln, so sind es lediglich 38,5% der PKV-Befragten.

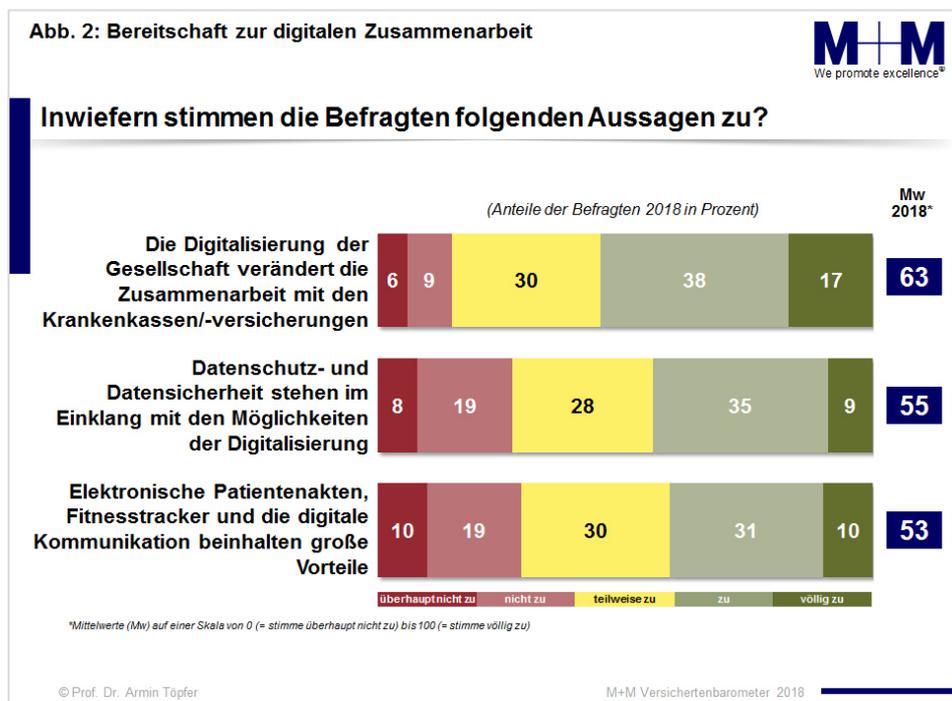
Andere Studien zeigen aber auch (<https://www.egovernment-computing.de/gkv-nutzt-digitales-potenzial-zu-wenig-a-709983/>), dass unter bestimmten Voraussetzungen Versicherte bereit wären, persönliche Fitness- und Gesundheitsdaten an ihre Krankenkasse weiterzugeben. Dazu zählen u.a. Daten ...

- zur Früherkennung von Krankheiten (71%)
- zur Diagnose sehr schwerer Krankheiten (70%)
- um einen Bonus zu erhalten (47%)
- zu Forschungszwecken, um damit der Allgemeinheit zu helfen (41%).

„Die Bereitschaft, persönliche Gesundheitsdaten oder auch selbst gemessene Fitnessdaten zu bestimmten Zwecken an die eigene Krankenkasse weiterzugeben, ist erstaunlich hoch“, sagt Tanja Höllger, Geschäftsführerin der Marktforschungsgesellschaft Heute und Morgen GmbH. „Ob dies später auch in der Praxis der Fall sein wird, bleibt noch abzuwarten. Dies hängt nicht zuletzt von überzeugenden Transparenz-, Datenschutz- und Verschlüsselungskonzepten ab.“

## Digitalisierung verändert die Zusammenarbeit mit den Krankenkassen / -versicherungen

Weitere Ergebnisse des M+M Versichertenbarometer 2018 zeigen (siehe Abb. 2): Die Mehrheit der befragten Versicherten (55%) stimmen der Aussage zu oder völlig zu, dass die Digitalisierung der Gesellschaft die Zusammenarbeit mit den Krankenkassen / -versicherungen verändern wird.



Bei den weiblichen Befragten liegt der Anteil, die dieser Aussage zustimmen („stimme zu“ / „stimme völlig zu“) um fast 9%-Punkte niedriger (51,1%) als bei den männlichen Befragten (60,0%). Rund 13% der Männer, im Vergleich zu rund 16% der Frauen, sehen dagegen keine Veränderungen aufgrund der Digitalisierung (Gesamtdurchschnitt: 15%).

Beim Vergleich nach Altersgruppen wird deutlich, dass jüngere Befragte wesentlich häufiger als ältere Befragte Veränderungen in der Zusammenarbeit mit den Krankenkassen / -versicherungen durch die Digitalisierung der Gesellschaft erwarten.

Wesentlich geringer fällt die Zustimmung zur Aussage „Datenschutz- und Datensicherheit stehen im Einklang mit den Möglichkeiten der Digitalisierung“ (Abb. 2). 44% der Befragten stimmen der Aussage zu oder völlig zu. Etwas über ein Viertel (27%) sieht jedoch Probleme. Auch hier sind insgesamt die weiblichen Befragten kritischer: 31,3% bewerten diese Aussage negativ, 39,9% positiv.

Ein ähnliches Bild ergibt sich in Abb. 2 bezogen auf die Aussage, dass elektronische Patientenakten, Fitnesstracker und die digitale Kommunikation große Vorteile beinhalten. 41% aller Befragten stimmen dem zu oder völlig zu. Wieder ist die Zustimmung der männlichen Probanden wesentlich höher als bei den weiblichen Probanden (45,9% zu 36,8%).

Differenziert nach Altersgruppen sehen auch hier jüngere Befragte eher positive Aspekte in der Digitalisierung als ältere Befragte. 44,2% der bis 30jährigen erkennen in elektronischen Patientenakten, Fitnesstracker und der digitalen Kommunikation Potentiale für die Zukunft, bei der Zielgruppe der über 50jährigen sind es lediglich 39,9%.

## Zusammenfassung

Die Zusammenarbeit zwischen Versicherten und ihrer Krankenkasse / -versicherung wird in Zukunft stärker digital sein. Zwar verläuft die Digitalisierung im Krankenkassenbereich wegen hoher Qualitätsanforderungen und gesetzlicher Regelungen langsamer als in anderen Bereichen, bietet aber für beide Seiten große Chancen und Potenziale. Die Herausforderung ist, zum einen die neuen Möglichkeiten mit dem Datenschutz und der Datensicherheit in Einklang zu bringen, zum anderen möglichst alle Versicherten auf den Weg zur Digitalisierung mitzunehmen bzw. positiv zu begleiten und ausreichend Hilfestellung zu geben. Vor allem ältere Menschen sind häufig von der schnellen sowie neuartigen Entwicklung überfordert und brauchen Unterstützung.

Generell ist die Bereitschaft und Offenheit der Versicherten für digitale Lösungen ihrer Kasse jedoch gegeben. Elektronische Patientenakten, Fitnesstracker und die digitale Kommunikation bergen Chancen in sich in Form von Kostenreduktionen, schnelleren sowie transparenteren Abläufen und führen mit den richtigen Angeboten zur Steigerung der Versichertenzufriedenheit und -bindung.

### Autoren



**Prof. Dr. Armin Töpfer,**  
Dresden International University, M+M Management +  
Marketing Consulting GmbH, Kassel



**Dipl. Oec. Frank Opitz,**  
M+M Management + Marketing Consulting GmbH, Kassel