



HEUTE UND MORGEN

MARKTFORSCHUNG ▶ BERATUNG

**jetzt
wechseln!**

Trends in der GKV-Mitgliedergewinnung

HEUTE UND MORGEN Finanzmarkttrends – August 2013

in Kooperation mit

 **Gesundheitsforen Leipzig**

Hintergrund und Zielsetzung der Studie

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

Während der Krankenkassenwechsel in der Vergangenheit stark beitragsgetrieben war, entsteht zunehmend ein Qualitätswettbewerb um Kunden. Immer mehr gesetzliche Versicherer setzen auf eine aktive Mitgliedergewinnung durch Werbekampagnen im TV, auf der eigenen Homepage oder in Zeitschriften:

So wirbt beispielsweise die TK mit Geldprämien („Die TK-Dividende“) und dem Gütesiegel „Deutschlands beste Krankenkasse“ sowie der Übernahme von Heilpraktiker-Behandlungen. Die IKK Classic bspw. zahlt Boni für professionelle Zahnreinigung und Zuschüsse zu homöopathischen Arzneien. Die AOK bietet aktuell zahlreiche neue Serviceangebote wie ein Ärzte-Telefon, Arzneimittelberatung für Schwangere oder Hilfe bei der Arzt- und Krankenhaussuche.

Aber wie kommen eigentlich solche Angebote aus Sicht (potenzieller) Kunden an? Welche aktuellen Angebote werden am besten bewertet und kann durch solche Angebote wirklich die Wechselbereitschaft bzw. die Kundenbindung gesteigert werden? Gibt es Zielgruppen, die besonders affin für bestimmte Angebote sind? Wie ausgeprägt ist die Kundenbindung an einzelne Krankenkassen und woran wird die Zufriedenheit mit der eigenen Kasse festgemacht?

Diese Fragen und viele mehr beantwortet Ihnen die aktuelle Ausgabe unserer Studienreihe „Finanzmarkttrends“.

Grundsätzlich zeigen die Ergebnisse zwar, dass die GKV-Mitglieder im Schnitt sehr treue Kunden sind (knapp 60% sind bereits seit 10 Jahren und länger bei ihrer Krankenkasse). Die AOK- und Ersatzkassen-Mitglieder fallen hier als besonders treue Kunden auf. Nichtsdestotrotz zeigen sich die Verbraucher aber durchaus aufgeschlossen für Werbemaßnahmen von Kassen. Ein größerer Leistungsumfang wird am häufigsten als mögliches Wechselkriterium genannt, gefolgt von finanziellen Anreizen und besseren Serviceangeboten. Immerhin 14% aller Mitglieder zeigen sich als aktuell wechselbereit und 28% informieren sich nach eigenen Angaben regelmäßig über neue Leistungen und Tarife ihrer Krankenkasse.

Ergo: Ein Potenzial für innovative Verkaufsförderungsmaßnahmen ist durchaus vorhanden!

Wir freuen uns, wenn wir mit der Studie einen Beitrag zu Ihrem zukünftigen Erfolg bei der Mitgliedergewinnung leisten können!

Ihr HEUTE UND MORGEN Team & Gesundheitsforen
Leipzig

Überblick über die Untersuchungsinhalte

Befragungsinhalte im Überblick

Stimmungsbild zum Thema Krankenversicherung	▶ Generelle Einstellungen zum Thema Krankenversicherung
Meine Krankenkasse	▶ Versichertenbindung und -zufriedenheit ▶ Abschlussgründe und Einstellung zur eigenen Krankenkasse ▶ Bisherige Nutzung und Bekanntheit angebotener Zusatzleistungen
Private Krankenzusatzversicherung	▶ Besitz nach Versicherungsgesellschaften und Produkten ▶ Abschlusswege für private Krankenzusatzversicherungen ▶ Attraktive Zielgruppen für die Vermittlung privater Zusatzangebote über die Krankenkasse
Wechselbereitschaft	▶ Bisheriges Wechselverhalten ▶ Wechselbewegungen nach Kassenarten ▶ Gründe und Vorbehalte gegenüber einem Wechsel der Krankenkasse
Relevante Wechselkriterien	▶ Relevanz einzelner Kriterien ▶ Detailbetrachtung der Wechselkriterien ▶ Bewertung aktueller Werbemaßnahmen (s. Folgechart)
Werbung und Kundenkontaktwege	▶ Bisheriges Informationsverhalten ▶ Aufmerksamkeitsstärke einzelner Werbekanäle
Soziodemographie	▶ Angaben zur Person, z.B. Geschlecht, Alter, Einkommen, Beruf ▶ Angaben zur Versicherungsart, chronischen Krankheiten

Eine Vielzahl an aktuellen Werbemaßnahmen der Kassen wurden im Rahmen der Studie getestet.

- Die GKV-Branche lässt aktuell kaum etwas unversucht, um neue Mitglieder zu gewinnen. Hier einige aktuelle Beispiele, die im Rahmen der Studie getestet wurden:

Beitragsgarantie, Beitragsrückerstattung bei Leistungsfreiheit, Spar- oder Selbstbehaltsmodelle als Wahltarif, spezielle Bonusprogramme, Verzicht auf Zusatzbeiträge, Kostenübernahme/-beteiligung von Naturheilverfahren, Kundenberatungs-Chat, Willkommensgeld, Prämie für Weiterempfehlung oder Nutzung von Bonusprogrammen, ...

BARMER GEK die gesunde Experten
Auch 2013 gilt: Kein Zusatzbeitrag!

Nur bei uns: Brillen & Kontaktlinsen als Kassenleistung mit bis zu 200€ Zuschuss

Einziges Krankenkassen Deutschlands mit bis zu 200€ Zuschuss für Ihre Sehhilfe

Reiseimpfungen ✓ Bonusprämie ✓ Homöopathie ✓ Osteopathie ✓

Osteopathie
Menschen vertrauen zunehmend auf die Wirksamkeit von Alternativmedizin. Die TK unterstützt Sie bei Ihrer osteopathischen Behandlung.

Das DAK-Gesundheitspaket

Alles Gute für KRANKEN! MEHR-ERWARTER

Das DAK-Gesundheitspaket

- ✓ Geld zurück: bis zu 600 € jährlich
- ✓ Attraktives Bonusprogramm
- ✓ Top Vorsorge
- ✓ Gesundheitsprogramme
- ✓ Gesundheitsförderung am Arbeitsplatz und viele weitere Leistungen

MAG SEIN, DASS DU NUR WEGEN DER KOHLE ZU UNS KOMMST.

ABER WARUM AUCH NICHT? JETZT WECHSELN UND 100 EURO KASSIEREN

Vertrauen Sie auf die Kraft der Homöopathie?

Nutzen Sie mit dem IKK Gesundheitskonto bis zu 50 Euro für homöopathische Arzneien.

200 € für Ihre Gesundheit

Das Gesundheitsbudget
Ein besonderer Mehrwert steht Ihnen und allen mitversicherten Angehörigen für die Jahre 2012 und 2013 als persönliches Gesundheitsbudget für Privatleistungen in Höhe von 200 € zur Verfügung. Auch für Neukunden! Mehr >>>

Haben Sie Fragen?
Unser TK-ServiceTeam hilft Ihnen auch gerne per Chat weiter. Wir freuen uns auf Sie!

KundenberatungsChat schließen X

Zum KundenberatungsChat

Besondere Leistungen
Bonusprogramme für Ihre Gesundheit
Wer etwas für seine Gesundheit tut, wird jetzt doppelt belohnt. Sie sammeln Punkte und wir belohnen Sie mit einer Prämie Ihrer Wahl.

Untersuchungsdesign und Eckdaten

Stichprobe

- ▶ n=2.082 Pflicht- oder freiwillig Versicherte der gesetzlichen Krankenversicherung zwischen 18 und 65 Jahren (Repräsentativ-Verteilung)
- ▶ Ausschluss: keine privat krankenversicherten Personen

Erhebungsform

- ▶ Onlinebefragung in einem Verbraucherpanel

Befragungsdauer

- ▶ Ø ca. 17 Minuten

Befragungszeitraum

- ▶ 02.07.2013 - 14.07.2013

Auszug aus den Ergebnissen (I)

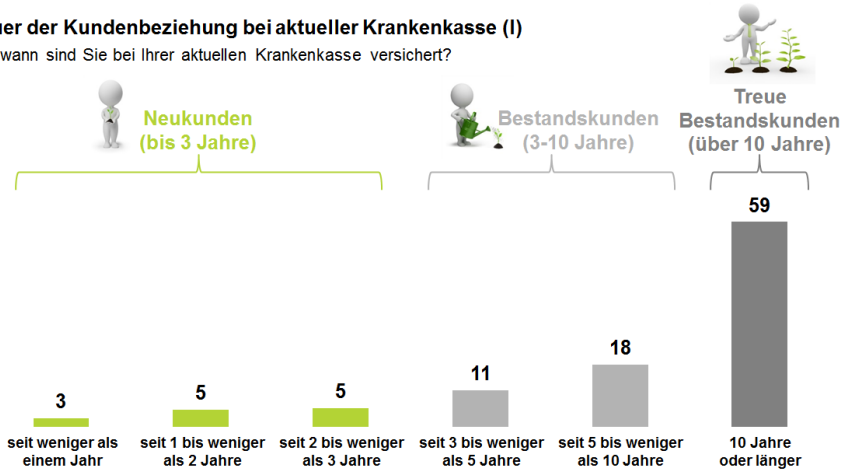
4. Meine Krankenkasse

Der Großteil der Versicherten sind ihrer Kasse bereits seit über 10 Jahren treu. Nur 13% haben ihre aktuelle Krankenversicherung in den letzten 3 Jahren (neu) abgeschlossen.



Dauer der Kundenbeziehung bei aktueller Krankenkasse (I)

Seit wann sind Sie bei Ihrer aktuellen Krankenkasse versichert?



(Angaben in Prozent; n=2.057)

Trends in der GKV-Mitgliedergewinnung

© HEUTE UND MORGEN GmbH

7

- Differenzierte Abfrage zur Bindung und Zufriedenheit der Mitglieder mit ihrer Kasse.

- Detaillierte Aufschlüsselung der Suchvorgänge, zusätzlich differenziert nach Kassen und relevanten Subgruppen

4. Meine Krankenkasse

Die tendenziell höchste Wechselabsicht unter den größten Krankenkassen haben Mitglieder der XX.

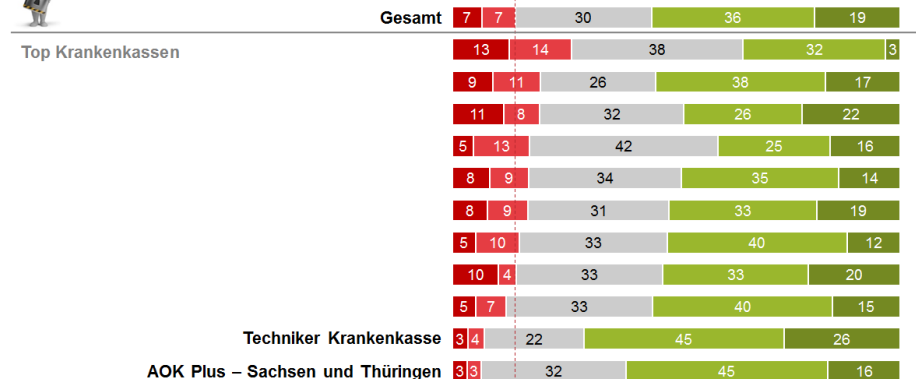


Wechselabsicht (II)

Können Sie sich vorstellen, Ihre jetzige Krankenkasse zu wechseln?



■ auf jeden Fall ■ eher ja ■ vielleicht ■ eher nein ■ auf gar keinen Fall



(Angaben in Prozent, Gesamt: n=2.028, Angaben nur für Top 11 Krankenkassen, Ranking nach Anteil Top2-Box)

Trends in der GKV-Mitgliedergewinnung

© HEUTE UND MORGEN GmbH

7

Auszug aus den Ergebnissen (II)

5. Private Krankenzusatzversicherung

28% der Befragten haben eine private Krankenzusatzversicherung abgeschlossen.

HEUTE UND MORGEN
MARKTFORSCHUNG • BERATUNG

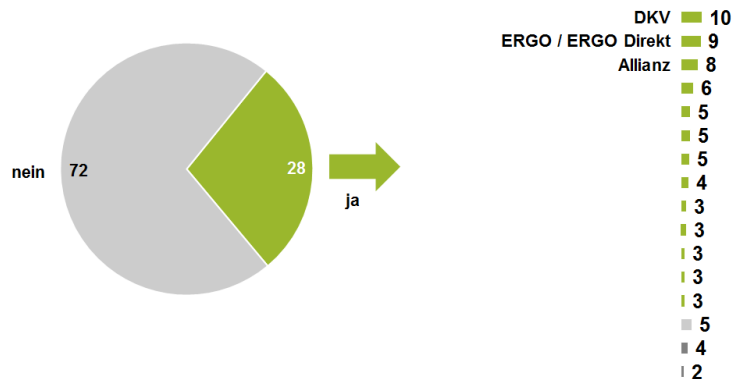
Krankenzusatzversicherung

Haben Sie zusätzlich zu Ihrer Krankenkasse eine private Krankenzusatzversicherung abgeschlossen?



Gesellschaften

Bei welcher Versicherungsgesellschaft haben Sie Ihre letzte private Krankenzusatzversicherung abgeschlossen?



(Angaben in Prozent; n= 2.082; Filter Gesellschaften: nur Personen, die eine private Krankenzusatzversicherung abgeschlossen haben); Subgruppe: n=581-1.501
Trends in der GKV-Mitgliedergewinnung © HEUTE UND MORGEN GmbH 10

► Detaillierte Betrachtung des privaten Krankenzusatzmarktes.

► Differenzierte Analyse der Mitglieder, die über Ihre Kasse Zusatzversicherungen abgeschlossen haben.

5. Private Krankenzusatzversicherung

xx% der Zusatzversicherten haben über ihre Krankenkasse bzw. ein empfohlenes Partnerunternehmen abgeschlossen.

HEUTE UND MORGEN
MARKTFORSCHUNG • BERATUNG

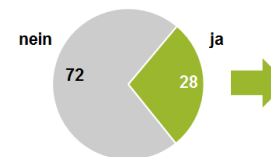
Krankenzusatzversicherung

Haben Sie zusätzlich zu Ihrer Krankenkasse eine private Krankenzusatzversicherung abgeschlossen?



Krankenzusatzversicherung – Vertriebswege

Über welche Wege haben Sie bereits private Krankenzusatzversicherungen abgeschlossen?



über eine Versicherungsgesellschaft, bei der ich **bereits andere** Versicherungen abgeschlossen habe

über eine Versicherungsgesellschaft, bei der ich **noch keine** anderen Versicherungen abgeschlossen habe

über **meine Krankenkasse** bzw. ein Partnerunternehmen, das mir von meiner Krankenkasse empfohlen wurde

Sonstiges

Detaillierte Analyse der Kunden, die „... über meine Krankenkasse bzw. ein Partnerunternehmen, das mir meine Kasse empfohlen hat“ abgeschlossen haben.

(Angaben in Prozent; n=570; Filter: nur Personen, die eine private Krankenzusatzversicherung abgeschlossen haben)
Trends in der GKV-Mitgliedergewinnung

© HEUTE UND MORGEN GmbH

8

Auszug aus den Ergebnissen (III)

7. Relevante Wechselkriterien

Von den vorgestellten Werbeangeboten im Bereich Zusatzleistung wurden die Themen Zahnersatz, Rückzahlungen für Prävention und ein persönliches Gesundheitsbudget am positivsten bewertet.

HEUTE UND MORGEN
MARKTFORSCHUNG • BERATUNG

Bewertung aktueller Werbemaßnahmen – zum Thema Leistungsumfang

Leistungsumfang



(Angaben in %, Anteil Top2-Box (auf jeden Fall/eher ja), n=863-987)
Trends in der GKV-Mitgliedergewinnung

© HEUTE UND MORGEN GmbH 9

- Insgesamt wurden 57 aktuelle Werbemaßnahmen aus ganz unterschiedlichen Bereichen ...

- ... und von verschiedenen Kassen im Rahmen der Studie detailliert getestet.

7. Relevante Wechselkriterien

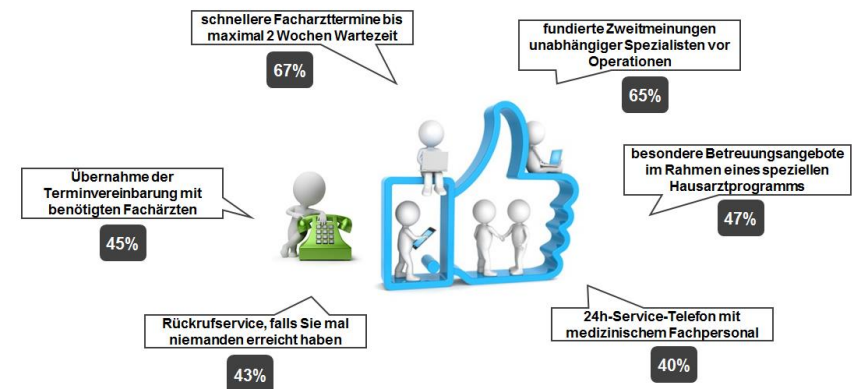
Auch von den vorgestellten Werbemaßnahmen zum Thema Service schneiden schnellere Facharzttermine und fundierte Zweitmeinungen am besten ab.

HEUTE UND MORGEN
MARKTFORSCHUNG • BERATUNG

Übersicht: Bewertung aktueller Werbemaßnahmen – zum Thema Service

Serviceangebote

Würden Sie sich bei den folgenden Angeboten näher zu der jeweiligen Krankenkasse informieren?



(Angaben in %, Anteil Top2-Box (auf jeden Fall/eher ja), n=892-961)
Trends in der GKV-Mitgliedergewinnung

© HEUTE UND MORGEN GmbH 10

Bestell-Fax für die Studie an: 0221 995005 29

„Trends in der GKV-Mitgliedergewinnung“

▶ Bestellung

Hiermit bestellen wir verbindlich die Studie (ca. 130 Seiten)

☐ „Trends in der GKV-Mitgliedergewinnung“: 1.900 € zzgl. MwSt.

Bitte kontaktieren Sie mich, da ich an folgender Option interessiert bin:

☐ Präsentation der Ergebnis in unserem Hause

☐ Sonderauswertung nach eigenen Kunden (sofern Stichprobe ausreichend groß)

▶ Empfänger und Rechnungsadresse

Name, Vorname:

Firma, Abteilung:

Straße:

PLZ, Ort:

Telefon:

E-Mail-Adresse
zur Versendung:

Ort, Datum, Unterschrift

Kurzprofil

- ▶ HEUTE UND MORGEN ist ein unabhängiges Full-Service-Marktforschungsinstitut mit Sitz im Herzen von Köln.
- ▶ HEUTE UND MORGEN ist Experte für Marktforschungslösungen im Finanzdienstleistungssektor.
- ▶ Wir bieten Ihnen hohes Expertenwissen zu aktuellen Marktentwicklungen und einen strategischen Blick auf sämtliche Fragestellungen der Finanzdienstleistungsbranche.
- ▶ Seit vielen Jahren unterstützen wir unsere Kunden mit Marktforschungsexpertise in den folgenden Bereichen:
 - ▶ Qualitätsmanagement und Prozessanalysen
 - ▶ Marken- und Kommunikationsforschung
 - ▶ Produkt- und Preisforschung
 - ▶ Markt- und Zielgruppenanalysen
- ▶ Weitere Informationen finden Sie unter:
<http://www.heuteundmorgen.de/>
- ▶ Unsere aktuellen Marktstudien finden Sie unter:
<http://www.heuteundmorgen.de/Finanzmarktrends.html/>

Auszug aus unseren Referenzen



Ihre Ansprechpartner



Tanja Höllger

Geschäftsführerin

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



Axel Stempel

Geschäftsführer

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

Kurzprofil

- ▶ Wir - die Gesundheitsforen Leipzig - verstehen uns als Wissensdienstleister für die Akteure im Gesundheitsmarkt.
- ▶ Unser Ziel ist es, Wissenschaft und Gesundheitswirtschaft eng miteinander zu verzahnen sowie eine Plattform für den Wissenstransfer und den fachlichen Austausch zu schaffen.
- ▶ Unter Beachtung aktuellster wissenschaftlicher sowie fachlicher Erkenntnisse entwickeln und implementieren wir zukunftsweisende Lösungen rund um das Management von Unternehmen der Gesundheitsbranche.
- ▶ Mit einem vielseitigen Leistungsspektrum – angefangen von Beratungsleistungen und Softwarelösungen über Forschungsprojekte, Fachkonferenzen, User Groups und Seminare bis hin zu einem umfassenden Online-Fachinformationsdienst – sind die Gesundheitsforen Leipzig dabei einzigartig in dem Marktsegment.
- ▶ Weitere Informationen finden Sie unter:
<http://www.gesundheitsforen.net/>

Unsere Referenzen (Auszug)



Ihre Ansprechpartner



Beatrice Blankschein
Referentin

- ▶ +49 341 124 55-33
- ▶ blankschein@gesundheitsforen.net