

HEUTE UND MORGEN

Techmonitor GKV

Digitale Trends im Mitgliederverhalten

HEUTE UND MORGEN GKV-Marktstudien
Studienangebot Januar 2025

inkl. der Sonderthemen:

- Elektronische Patientenakte (ePA)
- Gesundheitsdatennutzungsgesetz (GDNG)





Techmonitor GKV

Der Techmonitor GKV ist die Grundlagenstudie für digitale Trends im Krankenkassenmarkt. Untersucht wird unter anderem die Nutzung und Zufriedenheit mit digitalen Kontaktkanälen, die zukünftige Nutzungsabsicht 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 die Themen **ePA** und **Gesundheitsdatennutzung** vorantreiben.



02

Wettbewerber-Benchmark:
Lernen Sie, welche Krankenkassen digitale Vorreiter sind und im Internet besonders auffallen.



03

Erhalten Sie auf Basis von Zielgruppenanalysen, Treiberanalysen und Typologien zahlreiche **Impulse für Ihre Digital-Strategie**.



04



Inhalte der Studie

Unsere Kommunikation ist durch Einflüsse wie die fortschreitende Digitalisierung und exponentielle Fortschritte im Bereich KI einem stetigen Wandel unterlegen. Digitale Kommunikationskanäle gewinnen weiter an Bedeutung. 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:

Kundensicht

- ➡ **Status Quo Kundenverhalten: digitale Kontaktpunkte mit Krankenkassen**
Wie kommunizieren Kunden? Welche Informationskanäle werden genutzt? Welche Rolle spielen Apps / Kundenportale?
- ➡ **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?

Elektronische Patientenakte (ePA)

- Nutzung und Nutzungsbereitschaft der ePA nach verschiedenen Zielgruppen
- Informationsstand und Beurteilung der bisherigen Kampagnen der Krankenkassen
- Einstellung zur ePA
- Vorbehalte und Vorteile der EPA aus Sicht verschiedener Zielgruppen
- Gewünschte Funktionen in der ePA-App
- Gewünschte Informations- und Unterstützungsangebote durch Krankenkassen

Gesundheitsdaten-nutzungsgesetz

- Informationsstand und Beurteilung der bisherigen Kampagnen der Krankenkassen
- Einstellung zur Nutzung der Gesundheitsdaten durch Forschung und Krankenkassen
- Bereitschaft zur Freigabe der Gesundheitsdaten
- Themen/ Gefahren, auf die man von der eigenen Krankenkasse hingewiesen werden möchte
- Gewünschte Informationskanäle

Vertiefungs-themen





Ergebnis- Auszug

Die Studienergebnisse zeigen...

- eine steigende Relevanz mobiloptimierter digitaler Anwendungen,
- großes Kundenbindungspotenzial der ePA mit gleichzeitig vielen To Dos,
- das Erfordernis zielgruppenspezifischer Digitalstrategien

... und große Unterschiede in der digitalen Kompetenz und Sichtbarkeit einzelner Krankenkassen.

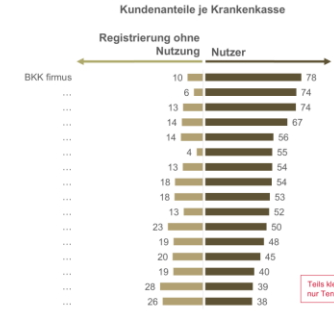
Inhalt / Agenda

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, Bonusprogramme einsehen oder einen Urlaub melden können? (Antwort: ja/nein) (Frage: Haben Sie einen Zugang zum Mitgliederbereich über die Homepage der Krankenkasse als auch eine Service-App? (Angaben in Prozent, absteigend sortiert nach „ja“ und „nein“ (n=30 dargestellt))

27

HEUTE UND MORGEN

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).



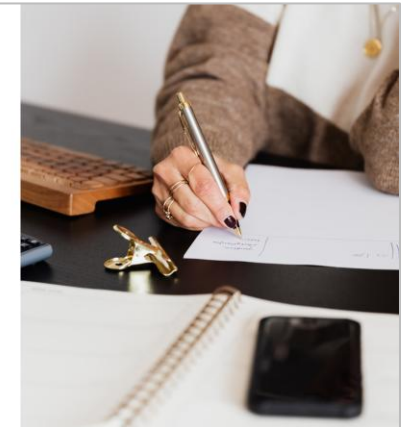
48

Widerspruchsabsicht Abrechnungsdaten durch Krankenkassen



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

93



Studiendesign



Befragungsmethode:

- Onlinebefragung über das PAYBACK-Panel



Befragungszeitraum:

- Dezember 2024



Befragungsdauer:

- Ø 17 Minuten



Stichprobe:

- Personen im Alter von 18 bis 70 Jahren (bevölkerungsrepräsentativ für GKV-Versicherte nach Alter, Geschlecht, Bildung und Marktanteilen der Krankenkassen)
- n=1.571

Leistungen & Kosten

NETTOKOSTEN
ZZGL. GESETZL. MWST

➔ Studienreport		
☐	Studienreport (ca. 100 Seiten PDF / PPTX)	3.500 €

➔ Ergänzungsangebote (nur in Verbindung mit dem Bezug des Studienreports)		
☐	Tabellenband in Excel zu Ihren Kunden (ohne Zusatzstichprobe, bei ausreichender Fallzahl)	900 €
☐	Präsentation und Einordnung der zentralen Ergebnisse (Remote)	1.500 €
☐	Nacherhebung von Zusatzstichproben Ihrer Mitglieder	auf Anfrage
☐	Analysen für spezifische Zielgruppen	auf Anfrage

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

HEUTE UND MORGEN

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