



Kinderarzt: Der Wettbewerb unter den Kassen steigt.

Culture Exclusive/Getty Images

GKV-Rating

Wettlauf um die Gunst der Kunden

Welche gesetzliche Kasse hat die besten Zusatzleistungen? Welche punktet zudem mit perfektem Service und bietet die Aussicht auf stabile Beiträge? Ein Rating gibt jetzt Aufschluss.

Andreas Schulte Köln

Als es mit der Entwicklung der gemeinsamen elektronischen Patientenakte in der Gesundheitsbranche nicht mehr voranging, riss bei der Techniker Krankenkasse der Geduldtsfaden. Die gesetzliche Kasse wagte den Alleingang: „Wir sind mit unserer Lösung TK-Safe vorgeschrit, weil sich zu wenig getan hat“, erklärte Jens Baas, seit 2012 Vorstandschef der Techniker Krankenkasse, den Schritt jüngst im Handelsblatt-Interview. Schon seit etlichen Jahren diskutieren Kassen, Ärzte und Krankenhäuser, wie sich Patientendaten, Befunde und Behandlungsberichte ganz praktisch in nur einer einzigen digitalen Akte dokumentieren ließen. Doch zu einem Ergebnis kamen sie nicht. Mediziner hätten Sorge wegen der Transparenz, die die Digitalisierung zwangsläufig mit sich bringe, so Kassenchef Baas, der zuvor als Arzt und Unternehmensberater gearbeitet hat. Im Frühjahr stellte seine Krankenkasse ihren „digitalen Datentresor“ vor. Techniker-Versicherte sehen nun auf einen Blick in ihrem Smartphone alle persönlichen Daten, die die Kasse gespeichert hat: etwa eine Auflistung ihrer verschreibungspflichtigen

Medikamente oder Übersichten über ihre Arzt- und Zahnarztbesuche inklusive Diagnosen. Die Versicherten stehen der Innovation offenbar aufgeschlossen gegenüber: Drei von vier finden die Idee der elektronischen Akte laut einer TK-Umfrage gut. Eine gemeinsame Lösung der Branche wird voraussichtlich erst 2021 an den Start gehen. Das Ziel: mehr Wettbewerb unter den Kassen, aber auf Basis einer gemeinsamen Grundlage. Nicht nur bei digitalen Services geht die Techniker Krankenkasse vorweg. Im Vergleich der Krankenkassen mischt sie auch beim Kundenservice und beim Leistungsangebot ganz vorn mit. Das ist das Ergebnis des aktuellen Ratings unter den gesetzlichen Krankenkassen, durchgeführt vom Deutschen Finanz-Service Institut (DFS). Für die TK reichte es in der Endabrechnung für den Platz ganz oben auf dem Treppchen. Auf den Plätzen folgen die AOK Baden-Württemberg und die AOK Plus. Auch vier weitere Kassen erhielten in dem engen Rennen das Gesamtprädikat „sehr gut“. Das Ranking von 75 Kassen bewertet die drei Kriterien Kundenservice, Leistungsangebot und Finanzstärke zu gleichen Teilen.

„**Steht eine gesetzliche Kasse finanziell gut da, investiert sie oft in verbesserte Leistungen.**“

Thomas Lemke
Leiter DFSI

Für die Bewertung der Finanzstärke hat das DFSI das Liquiditätsmanagement und das Vermögen der Kassen untersucht. Auch Verwaltungskosten und Mitgliederbeiträge wurden berücksichtigt. Am besten schnitt dabei die Handelskrankenkasse (HKK) ab. „Unsere Finanzstärke beruht unter anderem darauf, dass wir eine überdurchschnittlich gesundheitsbewusste Versichertengemeinschaft betreuen. Zudem liegen unsere Verwaltungskosten je Versicherten gut 20 Prozent unter dem Branchendurchschnitt“, sagt Vorstand Michael Lemke.

Finanzen als Wettbewerbsfaktor

Für DFSI-Leiter Thomas Lemke spielt auch die Historie der Versicherung eine wichtige Rolle. „Die HKK definiert sich traditionell vor allem über den Beitragssatz und geht darüber in den Wettbewerb.“ Seit dem Jahr 2015 beträgt der Zusatzbeitrag der HKK 0,59 Prozent. Der Durchschnitt aller Kassen liegt aber bei gut einem Prozent. „Die niedrigen Beiträge haben bei der HKK zu einem Mitgliederzufluss geführt“, sagt Lemke. Tatsächlich rechnet die HKK nach eigenen Angaben für 2018 mit einem Mitgliederplus von 7,4 Prozent auf etwa 619 000 Versicherte. Lemke: „Deren Beiträge sorgen jetzt dafür, dass die Kasse finanziell blendend dasteht.“

Für die Versicherten ist die finanzielle Robustheit einer Kasse durchaus von Bedeutung: „Je stärker die finanzielle Decke, desto eher können Beitragserhöhungen und Leistungskürzungen vermieden werden“, sagt Lemke. 2017 erzielte die HKK einen Überschuss von 56,2 Millionen Euro. Ihr solides Finanzmanagement wirkt sich auch bei den Leistungen günstig auf ihre Versicherten aus. Vorstand Lempe: „Ab Anfang 2019 werden wir unser Angebot um professionelle Zahnreinigung bei mehr als 1100 Vertragszahnärzten, um telefonische Erreichbarkeit rund um die Uhr und um digitale Serviceangebote erweitern, darunter ein rund-erneuertes Online-Kundenportal und eine App.“

Experte Lemke erläutert die Strategie hinter der Einführung neuer Leistungen: „Steht eine Kasse gut da, investiert sie oft in verbesserte Leistungen, was wiederum Mitglieder anlockt.“ Die Logik: Wer

keine Mitglieder hinzugewinnt, kann Mehrausgaben nur über eine Beitragserhöhung finanzieren. „Aber Kassen versuchen, Beitragserhöhungen zu vermeiden, weil damit ein Sonderkündigungsrecht der Versicherten einhergeht“, sagt Lemke.

Im Vergleich des Leistungsangebots heißt der Sieger HEK - Hanseatische Krankenkasse. Vom Gros der Mitbewerber unterscheidet sich die HEK mit ihren 700 Mitarbeitern und einer halben Million Versicherten durch besondere Kundenorientierung und durch die Auswahl ihrer Zusatzleistungen: „Die HEK bietet genauer als jede andere gesetzliche Krankenkasse jene Zusatzleistungen, für die sich Versicherte interessieren“, hat Lemke in seiner Studie herausgefunden.

Extras beim Zahnarzt sind gefragt

Ganz oben auf der Wunschliste der Zusatzleistungen für Versicherte steht die Kostenübernahme für eine professionelle Zahnreinigung, gefolgt von Bonusprogrammen für regelmäßige Zahnpflege. „Versicherte sind es bereits gewohnt, beim Zahnarzt zuzuzahlen. Deshalb suchen sie hier Einsparpotenziale“, erklärt Lemke, warum ausgerechnet Leistungen der Zahnmedizin bei Versicherten so hoch im Kurs stehen. Doch auch wenn eine gesetzliche Versicherung Kosten für Osteopathie übernimmt oder freie Krankenhauswahl ohne Mehrkosten anbietet, kommt das bei den Kunden gut an. Die HEK bietet alle zehn der am häufigsten gewünschten Zusatzleistungen. Dahinter steckt Kalkül: „Der Gesamtkatalog unserer Zusatzleistungen ist eines unserer Ausstattungsmerkmale“, sagt der Referent des Vorstands, Johannes Wittkamp. „Wir berücksichtigen daher sehr genau, was von unseren Kunden nachgefragt wird.“ Die HEK verbucht nach eigenen Angaben ein jährliches Mitgliederplus zwischen 2,5 und 3,5 Prozent. „Wer sich genau an Kundenbedürfnissen orientiert, hat einen Wettbewerbsvorteil“, kommentiert Lemke.

Die volle Punktzahl aberäumt in Sachen Präventionsangeboten hat die AOK Plus, also die AOK in den Ländern Sachsen und Thüringen. Mit diesem Erfolg legte die Kasse das Fundament für den Sieg in der Kategorie Kundenservice. „Wir arbeiten gezielt darauf hin, Kundenservice als eines unserer Alleinstellungsmerkmale auszubauen“, sagt Stefan Knapf, stellvertretender Vorstandsvorsitzender. Anders als einige andere Kassen will die AOK Plus an ihren rund 150 Filialen festhalten - „solange sie genutzt werden“, sagt Knapf. „Darüber stimmen die Menschen mit den Füßen ab.“ Die Zahl der Kundenkontakte in den Filialen sei stabil. Damit dies so bleibt, setzt die Kasse auf Digitalisierung. In den Filialen führt sie Videokonferenzen für Versicherte ein: Hinzugeschaltete Spezialisten geben Tipps, etwa bei zahnmedizinischen Fragen.

Um neue Kundenservices zu beschließen, hat die Kasse eigens Gremien für Trend- und Innovationsforschung eingesetzt. Zusätzlich ermittelt die Kasse in Straßenumfragen, was Versicherte wünschen. „Grundsätzlich beginnen wir eine Maßnahme klein. So testen wir sie. Ist sie erfolgreich, wird sie größer ausgerollt“, sagt Knapf. So soll es auch mit der Beratung im Umgang mit sozialen Netzwerken sein. Denn der Einfluss der Plattformen vor allem auf Jugendliche wächst. Damit gehen einige gesundheitliche Risiken einher. Beispielsweise können das Mobbing in den Netzwerken, das Werben für unrealistische Schönheitsideale, aber auch Internetsucht psychische Störungen auslösen.

Aufklärung über Internetrisiken
Die AOK Plus veranstaltet daher seit Neuestem an Schulen Seminare im Fach Medienkompetenz. Experten klären Jugendliche über die Risiken des Internets und der sozialen Netzwerke auf. Doch allein auf die Schüler zuzugehen reicht nicht. Denn oft sind ihre Eltern Teil des Problems. Vor allem jene Jugendliche verbringen zu viel Zeit mit dem Internet, deren Eltern mit schlechtem Beispiel vorangehen. Deshalb klärt die AOK Plus auch Eltern auf. In dieser Woche startet die Versicherung erstmals ein rund 60-minütiges Eltern-Webinar. Dabei beantworten Experten individuelle Fragen live im Chat. Bis Ende vergangener Woche lagen laut Knapf 47 Anmeldungen vor.

Die Fokussierung der Kundenorientierung hat sich im vergangenen Jahr für die AOK Plus ausgezahlt. Sie konnte gut 100 000 neue Mitglieder begrüßen. Nun sind über 3,2 Millionen Menschen bei der AOK Plus versichert.



Methodik

Kriterien: Zur Berechnung der Unternehmensqualität der gesetzlichen Krankenkassen hat das Deutsche Finanz-Service Institut (DFS) **Leistung, Kundenservice und Finanzkraft** mit je einem Drittel gewichtet.

Leistung: Welche Kassen bieten mehr als den gesetzlich vorgeschriebenen Standard (etwa bei besonderer Versorgung, Gesundheitsförderung, Naturheilverfahren, Vorteilsprogrammen, Wahlтарifen und Zahnmedizin)?

Kundenservice: Welche Kasse gibt sich besonders kundenfreundlich? Wie viele Servicestellen betreibt sie, welche Unterstützung bietet sie etwa bei Kunstfehlern? Verfügt sie über einen Auslandsnotfallservice?

Finanzkraft: Ist die Kasse finanziell so gut aufgestellt, dass sie auch in schlechteren Zeiten ohne Beitragserhöhungen auskommt? Hier fließen unter anderem Liquidität, Vermögen und die Mitgliederentwicklung ein.

Gesetzliche Krankenversicherung

Die 20 Versicherungen mit der besten Unternehmensqualität
Bewertung: Je ein Drittel **Finanzkraft, Kundenservice und Leistungsangebot**

Sehr Gut	Gut	Befriedigend	Ausreichend	Mangelhaft
80-100 Punkte	60 bis <80 Pkt.	40 bis <60 Pkt.	20 bis <40 Pkt.	0 bis <20 Pkt.

Gesamtergebnis		Top 10 ...			
	Punkte		Punkte		
1	Techniker Krankenkasse	91,2	1	HKK Krankenkasse	98,2
2	AOK Baden-Württemberg	85,6	2	BKK Verbund Plus	96,5
3	AOK Plus	84,2	3	BKK Faber-Castell & Ptn.	96,1
4	HKK Krankenkasse	83,2	4	BKK Pfaff	94,6
5	Hanseatische Krankenkasse	82,7	5	BKK Firmus	93,5
6	MH Plus Betriebskrankenkasse	80,0	6	Techniker Krankenkasse	93,1
6	IKK Südwest	80,0	7	IKK Gesund Plus	91,1
8	AOK Nordwest	79,9	8	Metzinger BKK	90,5
9	SBK	79,6	9	BKK Schwarzwald-Baar-H.	90,2
10	IKK Brandenburg und Berlin	79,0	10	MH Plus Betriebskrk.	89,3
11	Knappschaft	78,2			
12	IKK Classic	78,0			
13	AOK Niedersachsen	76,7			
14	Salus BKK	76,3			
15	AOK Rheinland-Pfalz/Saarland	76,1			
16	IKK Gesund Plus	75,7			
17	AOK Hessen	75,4			
18	Barmer	74,2			
18	BKK Faber-Castell & Partner	74,2			
20	AOK Rheinland/Hamburg	73,8			

... bei Finanzkraft		... bei Kundenservice		... beim Leistungsangebot	
	Punkte		Punkte		Punkte
1	HKK Krankenkasse	92,3	1	AOK Plus	92,3
2	BKK Verbund Plus	96,5	2	AOK Baden-Württemberg	92,1
3	BKK Faber-Castell & Ptn.	96,1	3	SBK	92,0
4	BKK Pfaff	94,6	4	Techniker Krankenkasse	91,4
5	BKK Firmus	93,5	5	AOK Nordwest	90,5
6	Techniker Krankenkasse	93,1	6	Barmer	89,8
7	IKK Gesund Plus	91,1	7	IKK Südwest	89,6
8	Metzinger BKK	90,5	8	AOK Niedersachsen	89,1
9	BKK Schwarzwald-Baar-H.	90,2	9	DAK-Gesundheit	88,7
10	MH Plus Betriebskrk.	89,3	10	Pronova BKK	88,3

Die Top 10 bei ausgewählten Leistungsangeboten Höchstpunktzahl

Bonus-/Vorteilsprogramm		Prävention			
	Punkte		Punkte		
1	DAK-Gesundheit	92,3	1	AOK Hessen	100,0
2	Hanseatische Krankenkasse	90,0	1	AOK Plus	100,0
3	Techniker Krankenkasse	84,6	1	BKK Wirtschaft & Finanzen	100,0
4	IKK Brandenburg und Berlin	82,7	4	BKK Verbund Plus	99,3
5	AOK Plus	79,4	4	Bergische Krankenkasse	99,3
6	AOK Rheinland/Hamburg	74,5	6	Betriebskrankenkasse WMF	98,7
7	IKK Südwest	72,8	6	Novitas BKK	98,7
8	AOK Hessen	68,7	6	Bahn-BKK	98,7
9	BKK VBU	68,2	6	BKK VBU	98,7
10	Pronova BKK	68,1	6	BKK Dürkopp Adler	98,7

Zahnleistungen		Zusatzleistungen			
	Punkte		Punkte		
1	BKK Verbund Plus	98,7	1	Hanseatische Krankenkasse	86,6
2	MH Plus Betriebskrankenkasse	87,9	2	BKK Verbund Plus	79,0
3	IKK Brandenburg und Berlin	87,3	3	AOK Rheinland-Pfalz/Saarland	75,0
4	BKK Schwarzwald-Baar-Heuberg	86,7	4	Techniker Krankenkasse	74,3
5	BKK VBU	82,7	5	AOK Nordwest	74,0
6	BKK Freudenberg	82,0	6	AOK Plus	71,6
7	BIG Direkt Gesund	81,3	7	AOK Baden-Württemberg	71,4
8	BKK Wirtschaft & Finanzen	75,6	8	HKK Krankenkasse	70,2
9	BKK24	75,3	9	IKK Südwest	70,1
10	Novitas BKK	74,7	10	Bahn-BKK	68,5

Quelle: DFSI