

**Gemeinsame Pressemitteilung  
BKK Kundenreport 2021  
Mehr Qualität und Transparenz der Krankenkassen wagen**

Berlin, 22. Juni 2021

Wie steht es um die Qualität unserer Krankenkassen? Was erwarten Versicherte von ihrer Kasse? Diesen Fragen geht der Kundenreport der Betriebskrankenkassen nach, der heute vorgestellt wird. Herzstück des Reports ist eine Befragung von 5.000 Personen im Alter ab 18 Jahren.

„Ziel der Umfrage war es, ein repräsentatives Meinungsbild zur Qualität von Krankenkassen aus Sicht der Versicherten zu erhalten. Wir möchten damit einen Beitrag zu mehr Versichertenorientierung und einer echten Qualitäts- und Transparenzdebatte in der gesetzlichen Krankenversicherung leisten“, fasst Franz Knieps, Vorstand des BKK Dachverbandes, das Engagement zusammen.

Wichtigstes Ergebnis der ersten Ausgabe des BKK Kundenreports ist die hohe Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit dem Gut Krankenversicherung.

„Anders als manche Akteure aus Politik und Medien suggerieren, fehlt es unserer Branche weder an Nutzerorientierung noch an Dienstleistungsmentalität“, stellt der Vorstand Franz Knieps klar. Deutlich wird jedoch auch, dass es Unterschiede in der Beurteilung nach Bevölkerungsgruppen gibt: „Jüngere Versicherte, Personen mit schlechtem Gesundheitszustand oder Familien stellen unterschiedliche Anforderungen an ihre Krankenversicherung. Darauf müssen die Krankenkassen wahrnehmbar eingehen.“

Insgesamt müssten Kassen im Bereich der Versorgungsgestaltung kreativer werden. Um sich im zunehmend komplexen Netzwerk der Versorgungsangebote zu navigieren, sind Patientinnen und Patienten auf Unterstützung angewiesen. Auch wenn diese Aufgabe der Versorgungsorchestrierung nicht zwangsläufig alleine Aufgabe der Krankenkassen ist.

„Derzeit sieht sich eine Mehrheit der Krankenkassen primär in der Rolle des Finanziers“, sagt Franz Knieps. „Auf diese Diskrepanz sollten wir reagieren und vom Payer zum Player, zum Gestalter, zum Unterstützer der Versicherten werden!“

„Für die Versicherten zählt die Sicherheit, im Krankheitsfall von einer starken Gemeinschaft aufgefangen zu werden. Kassenvergleiche, die den Beitragssatz in den Mittelpunkt stellen, gehen an den eigentlichen Bedürfnissen der Versicherten vorbei und bieten ihnen keinen Mehrwert für die Wahl einer Krankenkasse. Das bestätigt auch der vorliegende Kundenreport“, stellt Dr. Gertrud Demmler heraus. Die Vorständin der SBK Siemens-Betriebskrankenkasse ist Mitherausgeberin der Publikation. Viel relevanter sei für Versicherte die Frage, wie eine Krankenkasse im Alltag und im tatsächlichen Leistungsfall mit ihnen agiert.

„Hier zählen Servicequalität, individuelle Lösungen, verständliche Kommunikation und Beratung auf Augenhöhe,“ so Dr. Gertrud Demmler und ergänzt: „Ein echter Qualitätswettbewerb

zwischen Krankenkassen kann nur gelingen, wenn wir die Erfahrungen und Erwartungen der Versicherten konsequent nutzen. Gleichzeitig schulden wir unseren Versicherten Transparenz über die Genehmigung von Leistungen und Leistungskennzahlen. Diesen Kundenreport verstehen wir als Auftakt, um einen einheitlichen Rahmen für die GKV zu erarbeiten.“

Ein weiterer Herausgeber des BKK Kundenreports 2021 ist Prof. Dr. med. Matthias Schrappe, Professor für Infektiologie an der Universität Köln und ehemaliges Mitglied im Sachverständigenrat Gesundheit. Für ihn ist klar, dass das Beitragssatz-Niveau eine erhebliche Rolle für die Versichertengemeinschaft spielt, da diese die Beiträge aufbringen muss. Wo Kassen heute wirklich punkten könnten, ist bei der Versorgungsgestaltung.

„Das effektivste, das beste Argument, das eine Kasse heute vorbringen kann ist, dass sie ihren Versicherten das Versprechen gibt, sich auch für die Umsetzbarkeit einer guten Versorgung einsetzt, dass alle Beteiligten im Leistungsgeschehen einer Behandlung optimal zusammenwirken, so dass der Patient das Gefühl hat eine Behandlung aus einer Hand zu bekommen. Und wenn die Kassen da aktiver werden würden und damit auch mehr werben würde, glaube ich, das wäre ein wichtiger Schritt der gegangen werden muss“, so Prof. Dr. med. Matthias Schrappe.

Weitere Materialien und Informationen zum BKK Kundenreport 2021 finden Sie unter: <https://www.bkk-dachverband.de/publikationen>

**Pressekontakte:**

Andrea Röder, BKK Dachverband e. V.

Tel.: 030/2700406-302, E-Mail: [andrea.roeder@bkk-dv.de](mailto:andrea.roeder@bkk-dv.de)

Katrin Edelmann, SBK Siemens-Betriebskrankenkasse

Tel. 089/62700-262, E-Mail: [katrin.edelmann@sbk.org](mailto:katrin.edelmann@sbk.org)