



Pressemitteilung

Datum: 13. September 2021

Seite 1 von 2

[patienten-
rechte@bmg.bund.de](mailto:patienten-rechte@bmg.bund.de)

presse@bkk-dv.de

BKK Kundenreport 2021: Trotz hoher Gesamtzufriedenheit wird Verbesserungsbedarf deutlich

Basierend auf einer repräsentativen Umfrage von 5.000 Personen beleuchtet der in diesem Jahr erstmalig vorgestellte Kundenreport 2021 der Betriebskrankenkassen die Qualität der Krankenversicherung aus Versichertenperspektive. Über die Ergebnisse dieser Versichertenbefragung informierte sich die Patientenbeauftragte der Bundesregierung, Prof. Dr. Claudia Schmidtke, im Rahmen eines Gesprächs mit dem BKK Dachverband.

„Der Report zeigt deutlich, welche Erfahrungen die Versicherten mit der gesetzlichen Krankenversicherung gemacht haben und welche Erwartungen sie mit Blick auf eine optimale Betreuung an ihre Krankenkassen richten. Insgesamt fällt das Ergebnis der Umfrage positiv aus: Die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit der Arbeit ihrer Krankenkassen ist hoch“, sagt Franz Knieps, Vorstand des BKK Dachverbandes.

„Die hohe Zufriedenheit der Versicherten ist Ausdruck der engagierten Arbeit, die die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Krankenkassen tagtäglich leisten. Dennoch zeigt die Umfrage auch deutlich, dass mitunter noch Informationsdefizite bestehen: Viele Versicherte wissen nicht, dass Krankenkassen neben der Gewährung von Leistungen auch vielfältige Unterstützungsangebote anbieten – etwa bei der Suche nach medizinischen Informationen oder zur Klärung möglicher Behandlungsfehler. Die Krankenkassen müssen noch intensiver auf bestehende Beratungs- und Gesundheitsangebote aufmerksam machen, um Versicherte individuell beraten und durch unser Gesundheitssystem leiten zu können. Versicherte sollten sich im Gegenzug nicht scheuen, entsprechende Angebote wahrzunehmen“, betont Prof. Schmidtke.

Franz Knieps unterstreicht die Notwendigkeit, dass Krankenkassen Versicherten – wenn sie dies wünschen – aktiver Informationen und Beratung anbieten können: „Mit Blick auf die zukünftige Rolle der eigenen Krankenversicherung haben die Befragten klar zum Ausdruck gebracht, dass sie sich im Bedarfsfall eine bessere Betreuung mit konkreten Leistungsangeboten wünschen und Krankenkassen auch zunehmend die Rolle des Lotsen übernehmen sollten, um vernetzte Gesundheitsdienstleitungen organisieren zu können. Auf diese Wünsche sollten Krankenkassen reagieren können und vom reinen Leistungsfinanzier zum Gestalter, zum Unterstützer der Versicherten werden! Diese Möglichkeiten muss der Gesetzgeber nun eröffnen.“



Datum: 13. September 2021

Seite 2 von 2

„Aktuell können jedoch nur wenige Versicherte die Qualitätsunterschiede zwischen den einzelnen Krankenkassen tatsächlich beurteilen, da es an transparenten Informationen zur Qualität der Leistungen oder zu den Genehmigungs- und Ablehnungsverhalten der Krankenkassen mangelt“, hebt Prof. Schmidtke ein weiteres wichtiges Ergebnis der Umfrage hervor. „Ich begrüße es daher außerordentlich, dass die Betriebskrankenkassen den Kundenreport 2021 zum Anlass nehmen, um die Transparenz über das Leistungsgeschehen weiter zu verbessern und hoffe, dass neben den bisherigen Vorreitern zukünftig möglichst alle Betriebskrankenkassen entsprechende Daten veröffentlichen. Denn nur Patientinnen und Patienten, die gut über ihre Rechte als Versicherte informiert sind, können diese wahrnehmen, fundierte Entscheidungen treffen und sich selbstbestimmt durch unser Gesundheitssystem bewegen.“

Weitere Informationen zum BKK Kundenreport 2021 und ausführliches Pressematerial anlässlich der Pressekonferenz zur offiziellen Vorstellung des BKK Kundenreports 2021 am 22. Juni 2021 finden Sie hier: <https://www.bkk-dachverband.de/publikationen/bkk-kundenreport/pressematerial> .