

GKV: 50% der Kassenmitglieder erwarten negative Auswirkungen durch Umbau im System

25.02.2010, 17:49 | Handel, Wirtschaft, Finanzen, Banken & Versicherungen

Pressemitteilung von: *MSR Consulting*



Bei den Bundesbürgern herrscht große Unsicherheit beim Thema Gesundheitspolitik. 63% der gesetzlich Versicherten glauben, dass sich mit den Plänen der Bundesregierung spürbar etwas ändern wird. Insgesamt erwarten rund 50%, dass sie negative Veränderungen hinnehmen werden müssen.

Dies geht aus der aktuellen Studie KUBUS GKV zum Thema Kundenzufriedenheit mit den Krankenkassen der Marktforschungs- und Beratungsfirma MSR Consulting hervor. Unterschiede bei der Einschätzung darüber, was die Zukunft bringen mag, ergeben sich zwischen Altersgruppen: Bei den über 40-Jährigen erwarten 52% für sich eine negative Entwicklung, während es bei den unter 40-Jährigen nur 47% sind. Unter 30-Jährige sehen sogar noch weniger pessimistisch in die Zukunft. Jüngere Kassenmitglieder sind naturgemäß sorgenfreier, was ihre Gesundheit angeht – sie sind bei der Kassenwahl aber auch deutlich wechselbereiter als ältere Mitglieder und bewegen sich daher flexibler im Gesundheitssystem.

„Verstärkend auf die derzeitige politische Unsicherheit beim Umbau des Systems dürfte sich die Ankündigung von Zusatzbeiträgen auswirken“ ist die Einschätzung von Dr. Felix Hansen. Die Diskussion in den Medien trägt dazu bei, dass sich Kassenmitglieder mit dem Thema Kassenwechsel beschäftigen.

Die Aufgabe der Krankenkassen lautet, Vertrauen bei ihren Mitgliedern zu schaffen und ein starkes Leistungsangebot in den Vordergrund zu stellen. Offenheit und Klarheit in der Kommunikation, insbesondere bei Veränderungen zu Lasten der Versicherungsnehmer, ist gefragt.

Über KUBUS GKV

Für die Studie KUBUS GKV wurden im Oktober und November 2009 2.000 gesetzlich Krankenversicherte zur Zufriedenheit mit ihrer GKV befragt. Erhoben wurden Zufriedenheiten hinsichtlich Leistungs- und Serviceangebot, Kontakte und Betreuung, Leistungsfallabwicklung, Preis-Leistung ebenso wie Marken- und Imagebewertungen und Kundenbindung.

Die Befragungsergebnisse der jährlichen Erhebung werden im offenen Benchmarking miteinander verglichen. Aus der

Positionierung des eigenen Unternehmens im Marktvergleich können Krankenkassen konkrete Maßnahmen zur Steigerung ihrer Kundenzufriedenheit und Kundenbindung abgeleitet.

Krankenkassen, die bessere Befragungsergebnisse als der Marktdurchschnitt erreichen, können das bereits aus der privaten Assekuranz bekannte KUBUS Gütesiegel in der Kundenkommunikation verwenden.

Portrait

Über MSR Consulting

Das Kölner Beratungsunternehmen ist Spezialist für das Management von Kundenbeziehungen, Vertrieb und Service. Seit 20 Jahren steht MSR Consulting für Managementberatung, Marktforschung und Umsetzung bei Finanzdienstleistern, Automobilherstellern, Verlagen und Industrie-Unternehmen.

News-ID: 402023 • Views: 169 (Stand: 11.08.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/402023/GKV-50-der-Kassenmitglieder-erwarten-negative-Auswirkungen-durch-Umbau-im-System.html>