

DFSI-Studie

Unternehmensqualität der Gesetzlichen Krankenkassen

GESETZLICHE KRANKENVERSICHERUNG 2014

Attraktiver Vertriebsmarkt für Makler und Berater

Welche Kassen besonders empfehlenswert sind:

JETZT VERGLEICHEN !

Inhaltsverzeichnis

Gesetzliche Krankenkassen

- 6 Unternehmensqualität Gesetzliche Krankenkassen 2014
Wie wurde analysiert? Was sind die Erkenntnisse für Makler und Berater?
Interview mit Thomas Lemke, Gründer und Geschäftsführer des DFSI
- 8 **DFSI-Umfrage**
Zur Vertriebsunterstützung Gesetzlicher Krankenkassen
Techniker Krankenkasse bietet auch in 2014 besten GKV-Maklerservice
- 12 Wie finde ich die richtige Krankenkasse?
Beitrag von Thomas Adolph, Geschäftsführer, Kassensuche GmbH
- 14 Vertriebs Erfolg mit Gesetzlichen Krankenkassen
Beitrag von Thomas Adolph, Geschäftsführer, Kassensuche GmbH
- 17 Ergebnisse der gesetzlichen Krankenversicherung 1. Halbjahr 2014
- 21 Vorwort zur Studie DFSI Qualitätsratings in der GKV
- 23 Studie: alle Einzelergebnisse der Kassen
Ergebnisübersicht Qualitätsrating
- 24 Scorecard Techniker Krankenkasse (TK)
- 25 Techniker Krankenkasse stellt sich vor
*Beitrag von Michael Hahn,
Leiter des Vertriebspartnermanagements der Techniker Krankenkasse*
- 26 Techniker Krankenkasse erneut DFSI-Testsieger: Wie können Vertriebspartner davon profitieren?
Videointerview zwischen Thomas Adolph Geschäftsführer der Kassensuche GmbH und Michael Hahn, Leiter des Vertriebspartnermanagements der Techniker Krankenkasse
- 30 Scorecards weiterer Krankenkassen nach Bewertung gelistet
- 115 DFSI-Ratingverfahren - so haben wir bewertet
- 122 Beschreibung DFSI-Rating-Scorecard

Impressum

- 22 Impressum



kassensuche.de

Der neutrale Krankenkassenvergleich



Alle Daten, Fakten und Leistungen.

Wo können Sie die passende Krankenkasse finden? Auf kassensuche.de. Hier suchen und vergleichen Sie ganz nach Ihren Wünschen und Bedürfnissen. Die Ergebnisse sind stets neutral, unabhängig und kostenlos. Probieren Sie es.

Unsere Partner:



Wie finde ich die richtige Krankenkasse?

Beitrag von **Thomas Adolph**, Geschäftsführer, Kassensuche GmbH



Derzeit (Stand Oktober 2014) gibt es genau 98 geöffnete Krankenkassen in Deutschland – also solche, die nicht nur für Angehörige eines bestimmten Betriebes oder einer Berufsgruppe offen stehen. Das Spektrum reicht von den vier führenden Großkassen (zwei mit jeweils über 8 Mio. Versicherten, eine mit über 6 Mio. und eine mit über 4 Mio. Versicherten) bis hin zu einigen kleinen regional tief verwurzelten Kassen mit nur wenig mehr als 1.000 Versicherten, wo der (einzige) Vorstand selbst noch aktiv im Tagesgeschäft tätig ist.

Jede Kasse hat ihre ganz individuellen Stärken und Schwächen: Von den breit aufgestellten Allroundern über Spezialisten z.B. für Naturheilverfahren oder bestimmte Berufsgruppen bis hin zu lokal-persönlicher Betreuung ist kaum eine Form nicht vertreten. Doch gerade diese Vielfalt kann für den eine geeignete Kassen Suchenden auch zum Problem werden – wenn nämlich keine Vergleichbarkeit am Markt gegeben ist und man als Privatperson überhaupt keine Vorstellung davon hat, was man wo bekommen kann. Natürlich ist über die Kassen-Homepages und die gedruckten Informations-Materialien einiges erkennbar – aber Hand aufs Herz: Wer weiß schon, welche Krankenkassen im jeweiligen Bundesland denn überhaupt tätig sind und welche Mehrleistungen, finanzielle Vorteile und Services diese anbieten?

Um hier Transparenz zu schaffen, entstand ist bereits Ende der 1990er Jahre der Online-Dienst www.gesetzlicheKrankenkassen.de entstanden. Dieser hat begonnen, die Kassen so umfangreich und dabei so verständlich wie möglich mit ihren genauen Leistungen abzubilden und öffentlich darzustellen. Ohne irgendwelche Subventionen und von Anfang an und auch künftig vollkommen kostenfrei für alle Nutzer ist hier von einer einfachen Übersicht bis zu tiefgehenden Details alles zu finden, was einen bei einer Gesetzlichen Krankenkasse interes-

sieren kann. Dabei werden derzeit über 320 Leistungsbereiche mit über 3.700 Einzelpunkten bei den Kassen stets auf Neue abgefragt, um die Daten immer aktuell zu halten.

Nun ist eine solche Detailliertheit für den Profi toll, für den Privatnutzer aber schlicht überfordernd. Daher werden natürlich vereinfachte Zusammenfassungen erstellt und in – noch immer umfangreichen – Vergleichen allen Nutzern zur Verfügung gestellt. Doch auch das ist definitiv zu aufwendig um zu überprüfen, ob man in der wirklich geeigneten Krankenkasse versichert ist oder ob es vielleicht besser geeignete Alternativen gibt.

Interaktive Kassensuche

Aus diesem Dilemma heraus ist die „Interaktive Kassensuche“ entstanden – auch diese ist wie alle Dienstleistungen kostenfrei erreichbar, z.B. direkt über www.kassensuche.de. Hier steht die einfache Bedienung an erster Stelle:

Zunächst einmal wird das Bundesland ausgewählt, in dem man wohnt oder arbeitet. Der Grund ist, dass viele Kassen nur in bestimmten Bundesländern geöffnet sind und somit nicht von überall nutzbar sind. Jetzt geht es an die Leistungspunkte, die übersichtlich in zehn Themengruppen gegliedert sind.

Aus den Bereichen

- Service
(z.B. 24-Stunden-Hotline oder Medizinische Beratungshotline)

- Finanzieller Vorteil (z.B. Verzicht auf Zusatzbeitrag oder sogar Ausschüttung einer Beitragsprämie)
- Bonusprogramme (z.B. Bonifizierung von gesundheitsbewußtem oder kostenbewußtem Verhalten)
- Wahltarife (z.B. Beitragsrückerstattung bei Leistungsfreiheit oder Übernahme der Kosten für bestimmte Medikamente)
- Individuelle Gesundheitsförderung (z.B. Förderung des Nichtrauchens oder Streßbewältigung)
- Naturheilverfahren (z.B. Homöopathie oder Osteopathie)
- Zusätzliche Leistungen über das Mindestmaß hinaus (z.B. erweiterter Anspruch auf Haushaltshilfen oder häusliche Pflege im Krankheitsfall)
- Schutz und Service im Ausland (z.B. Reiseschutzimpfungen oder Auslands-Notfallservice)
- Erweiterte Zahnleistungen (z.B. Professionelle Zahnreinigung oder Zahnersatz zum Nulltarif)
- Verbesserte Versorgung bei über 60 namentlich aufgeführten schweren bzw. chronischen Krankheiten (z.B. bei Diabetes oder bestimmten Kinderkrankheiten)

Aus diesen über 70 Leistungspunkten (plus verbesserter Versorgung bei über 60 schweren Krankheiten) stellt man sich nun genau die zusammen, die einem persönlich wichtig sind, quasi als „Wunschliste“. Mit einem Klick wird das Anforderungsprofil ausgewertet und eine objektive Marktübersicht zeigt, welche Kassen die gewünschten Leistungen erfüllen. Dabei wird detailliert gezeigt, welche Kassen welche Punkte leisten bzw. welche der eigentlich gewünschten Leistungen von der jeweiligen Kasse nicht geboten werden. Eine 100% Erfüllung bzw. der höchste vorhandene Erfüllungsgrad zeigt somit die am besten passenden Krankenkassen für dieses persönliche Wunschprofil an! In der Liste kann dann auch einfach die aktuell genutzte Krankenkasse gesucht und damit verglichen werden. Zu allen Kassen stehen umfangreiche Detailanzeigen (einfach auf den Kassennamen klicken) zur Verfügung, die auch als PDF zum Download vorbereitet sind.

Einfacher ist ein Kassenvergleich kaum möglich! Natürlich sind überall die Kontaktdaten genannt und bei den

meisten Kassen kann direkt über ein Formular Informationsmaterial angefordert oder es können konkrete Fragen gestellt werden. Sogar Mitgliedschaftsanträge sind bei vielen Kassen hinterlegt und ermöglichen so einen ganz unkomplizierten Wechsel der Krankenkasse.

Hinzu kommt ein kassenübergreifender Geschäftsstellenfinder für über 5.000 (!) Krankenkassen-Geschäftsstellen bundesweit mit Öffnungszeiten, Kontaktinformationen und Routenplaner. Mit diesem kann man sich auf einer Deutschlandkarte auf Basis seiner eigenen Adresse die nächstgelegenen Geschäftsstellen von Krankenkassen direkt anzeigen lassen.

Apropos Wechsel der Krankenkasse: Dieser ist jederzeit mit einer Frist von 2 Monaten möglich, wenn man mindestens 18 Monate in der derzeitigen Krankenkasse versichert war. Es genügt eine formlose fristgerechte Kündigung, die die Kasse umgehend bestätigen muss. Diese Kündigungsbestätigung ist dann direkt mit dem Antrag an die neue Kasse einzureichen.

Beispiel: Sie kündigen am 20. Januar. Die Frist von 2 Monaten gilt jeweils zum Monatsende, so dass Ihre Kündigung zum 31. März erfolgt. Ab dem 1. April sind Sie dann bei der neuen Krankenkasse versichert – und zwar garantiert, denn diese muß Sie ohne wenn und aber (und vor allem ganz ohne Gesundheitsprüfung) aufnehmen.

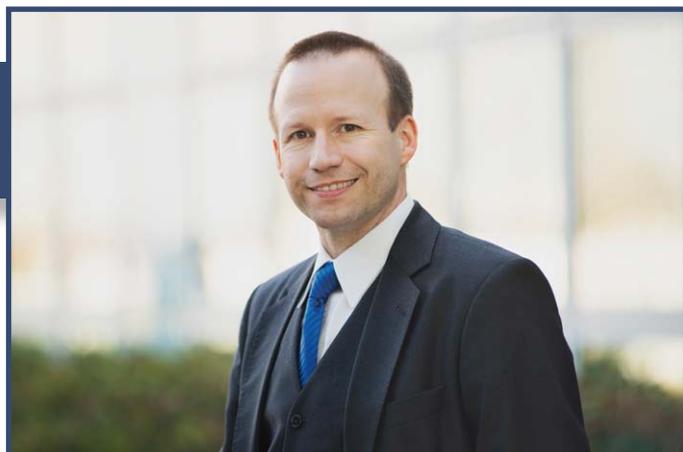
Zum Januar 2015 werden zusätzlich wohl fast alle Mitglieder ein Sonderkündigungsrecht haben, da zu diesem Stichtag die allermeisten Krankenkassen einen Zusatzbeitrag einführen. Dies aber nicht, weil sie schlecht gewirtschaftet haben, sondern weil der Gesetzgeber den allgemeinen Beitragssatz von 15,5% auf nur noch 14,6% gesenkt hat und dieser zu gering ist, um kostendeckend zu sein. Mit diesem Sonderkündigungsrecht ist ein Wechsel auch dann möglich, wenn der aktuellen Krankenkasse vor weniger als 18 Monaten beigetreten wurde.

Sie sehen: Es lohnt sich mit der Interaktiven Kassensuche zu prüfen, ob man mit seinen ganz individuellen Leistungswünschen in der richtigen Kasse versichert ist oder ob es geeignetere Alternativen gibt. Wenn ja, ist ein Wechsel ganz einfach. Da kann man seinen Kunden nur empfehlen: Seien Sie anspruchsvoll und nutzen Sie Ihre Möglichkeiten!

Thomas Adolph

Vertriebserfolg mit Gesetzlichen Krankenkassen

Beitrag von **Thomas Adolph**, Geschäftsführer, Kassensuche GmbH



Es ist noch gar nicht so viele Jahre her, da galt die Gesetzliche Krankenversicherung (GKV) für viele Vermittler als „natürlicher Feind des Versicherungsvertriebs“ – sie verhinderte vermeintlich, dass mehr Gutverdiener über der Versicherungspflichtgrenze in die erlösstarke Private Krankenversicherung mit allen Vorteilen für den Vertrieb wechseln. Diese Einstellung führte dazu, dass man sich als Versicherungsvermittler gerade nicht mit dem Thema GKV beschäftigte und die Kunden in diesem Bereich sich selbst überließ.

Ein grober Fehler, schließlich sind rund 70 Mio. Deutsche in einer Gesetzlichen Krankenkasse versichert. Und seit der Öffnung im Jahr 1996 kann jedes Mitglied seine Kasse frei wählen. Zwar ist die Zahl der Krankenkassen deutlich rückläufig – waren es 1996 noch 642 einzelne Kassen, konkurrierten zu Jahresbeginn 2014 nur noch 132 Kassen miteinander – doch der Kunde ist in der Regel vollkommen damit überfordert, für sich die individuell richtige Krankenkasse zu finden.

In vielen, wahrscheinlich sogar den meisten Fällen ist es den Kunden auch gar nicht bewusst, wie stark sich Gesetzliche Krankenkassen in Leistungsumfang und Service unterscheiden. Dabei gibt es aber anders als in der Privaten Krankenversicherung in der GKV erfreulicherweise kein Risiko, eine echte Fehlentscheidung zu treffen:

Rund 95% der Leistungen sind bei allen Krankenkassen gleich – und das sind eben gerade die wirklich lebenswichtigen Punkte. Bei definitiv jeder Krankenkasse sind neben der notwendigen Behandlung durch Haus- und Fachärzte, Zahnärzte und Krankenhäuser auch z.B. umfangreiche Leistungen für Psychotherapie mitversichert, Zuzahlungen sind auf 2% des Einkommens begrenzt, es werden Prävention, Kosten für Haushalts-

hilfen, häusliche Pflege oder Reha-Maßnahmen übernommen und vieles mehr.

In den restlichen etwa 5 Prozent sind die Gesetzlichen Krankenkassen frei, ob sie mehr anbieten wollen und in welcher Form. Das umfasst erweiterte Leistungen für künstliche Befruchtung, Naturheilverfahren wie Homöopathie oder Osteopathie, kostenfreie professionelle Zahnreinigung, erweiterte Vorsorgeuntersuchungen, Übernahme von Mehrkosten bei freier Wahl des Krankenhauses, Reiseschutzimpfungen, besondere strukturierte Behandlungsprogramme für Chroniker und und und. Dazu kommen Serviceleistungen wie 24-Stunden-Servicetelefon, medizinische Beratungshotline, Terminvereinbarungsservice für Arztbesuche, Vorsorgeerinnerungsservice etc. Schließlich die Möglichkeiten zu finanziellen Vorteilen wie attraktive Bonusprogramme mit teilweise dreistelligen Bargeldauszahlungen, Beitragsrückerstattung bei Leistungsfreiheit oder Prämien alleine für die Tatsache, dass man bei einer bestimmten Krankenkasse Mitglied ist.

Wer einmal begonnen hat, sich mit diesen Unterschieden etwas auseinanderzusetzen, wird schnell erschlagen sein von den genauen Ausgestaltungen. Diese Vielfalt gibt aber die Möglichkeit, sich mit etwas Aufwand eine sehr genau passende Krankenkasse auszusuchen – ohne Frage ein riesiger Vorteil für mündige Bürger! Aber es kann auch schlicht zu viel an Auswahl und Fachinformation sein, was zu einer schnellen Abkehr vom Thema führt – schließlich hat die bisherige Kasse „ja immer alles bezahlt“ und man ist „insgesamt zufrieden“. Nicht gesagter Nachsatz: Da man beim Arzt ja immer nur seine Versichertenkarte vorgelegt hat, an keiner schweren Erkrankung leidet und außer über das Logo auf der Gesundheitskarte gar nicht wüsste, bei welcher Krankenkasse genau man eigentlich versichert ist.

Mittlerweile gibt es aber sehr gute Möglichkeiten, diese Komplexität und die von Kasse zu Kasse anders formulierte Darstellung der oft gleichen Leistungen besser zu überblicken. Krankenkassen-Vergleichs-portale mit standardisierten Übersichten wie z.B. www.gesetzlichekrankenkassen.de ermöglichen eine direkte Gegenüberstellung von mehreren hundert einzelnen Leistungen aus unterschiedlichsten Bereichen. Damit ist es deutlich einfacher geworden, überhaupt erstmal einen Überblick der möglichen Mehrleistungen zu erhalten und zu identifizieren, wer welche Leistung in welcher Form erbringt.

Doch seien wir ehrlich: Übersichtstabellen sind toll, aber immer noch komplex und bei über 130 Anbietern schlicht erschlagend, will man keine Doktorarbeit über dieses Thema schreiben. Aus dieser Problematik heraus gibt es seit bald fünf Jahren die Möglichkeit einer „Interaktiven Krankenkassensuche“ – dabei wählt man einfach aus rund 70 Leistungen diejenigen aus, die einem persönlich besonders wichtig sind und bekommt nur einen Klick weiter genau die Krankenkassen angezeigt, die diese Mehrleistungen auch tatsächlich anbieten. So ist es ganz einfach möglich, die Auswahl von über 130 auf dann vielleicht 2 oder 3 grundsätzlich gut passende Krankenkassen zu reduzieren. Eine Entscheidung ist damit ganz erheblich einfacher – noch dazu, wo umfangreiche Detailinformationen zu den Kassen zusammen mit einem Online-Kontaktformular etc. zur Verfügung gestellt werden.

Vertriebserfolg durch Informationsvorsprung

Doch wo kommt nun der Vertriebserfolg ins Spiel? Trotz moderner Informationstools ist den meisten gesetzlich Krankenversicherten überhaupt nicht bewusst, dass sie durch einen ganz einfachen Kassenwechsel

ohne Risiko künftig mehr Leistungen und mehr Service bekommen können. Wie gesagt: Die wichtigen Regelleistungen – einheitlich festgelegt durch den „Gemeinsamen Bundesausschuss“ – müssen von allen Krankenkassen erbracht werden. Weniger darf nicht sein! Und jede Krankenkasse muss grundsätzlich jeden bisher auch schon gesetzlich Versicherten aufnehmen – es gibt keine Gesundheitsprüfung, stattdessen einen Kontrahierungszwang (Annahmeverpflichtung)! Lediglich die Öffnung (manche Kassen sind auf bestimmte Bundesländer oder Mitarbeiter bestimmter Unternehmen beschränkt) muss dabei beachtet werden.

Wenn also ein Wechsel ganz einfach ist und noch dazu ohne Risiko – warum tätigen ihn dann nicht mehr Menschen? Und warum profitiert der Vertrieb nicht von denjenigen, die für Mehrleistungen bereit wären, ihre Kasse zu wechseln?



Das vollständige Video-Interview sehen Sie unter:
www.makleraktiv.de
 Für das Video bitte auf das Bild klicken.

Denn eine Vergütung gibt es ja sehr wohl. Sie ist zwar durch die Aufsichtsbehörden auf maximal EUR 82,95 (Stand 2014) pro tatsächlich zustande gekommener Mitgliedschaft begrenzt, aber verglichen mit der Vergütung z.B. für eine KFZ-Versicherung ist das sogar richtig attraktiv. Gut, der Krankenkassenwechsel wird nur einmalig vergütet und nicht mit jährlichen Folgeprovisionen, aber man sichert so seinen Kunden eine bessere Versorgung bei gleichem Preis! Genau der Ansatz, der dem eines umfassend und im Kundeninteresse handelnden Versicherungsprofis entspricht.

Apropos Preis: Bis Ende 2014 gibt es da wirklich gar keine Unterschiede. Jede Krankenkasse erhebt den exakt gleichen Beitrag von 15,5% (incl. Krankengeld), so dass eine Wechselberatung ausschließlich auf Basis der Leistungen erfolgen kann.

Ab 2015 ändert es sich etwas: Der allgemeine Beitragssatz wird auf dann nur noch 14,6% gesenkt, was wohl keiner Krankenkassen ausreichen wird, ihre Kosten zu decken. Daher werden wahrscheinlich alle Krankenkassen im nächsten Jahr Zusatzbeiträge erheben. Diese kann die Krankenkasse selbst frei nach Bedarf festlegen. Anders als bei den Zusatzbeiträgen der Jahre 2010-2013 aber werden sie ab kommendem Jahr prozentual erhoben und direkt vom Arbeitgeber abgeführt. Der Kunde wird damit also wesentlich weniger direkt konfrontiert werden. Man rechnet damit, dass die Zusatzbeiträge im Schnitt 0,9% betragen werden und bei einem durchschnittlichen Verdienst dürften sie wohl für das einzelne Mitglied rund EUR 2,50 pro Monat ausmachen.

Nur zum Vergleich: Mit einem guten Bonusprogramm (Übersicht unter www.gesetzlichekrankenkassen.de/bonusvorteil/) lassen sich ganz leicht EUR 100,- bis EUR 200,- pro Jahr an finanziellem Vorteil in bar erzielen.

Wer als Vermittler hier einen Informationsvorsprung gegenüber seinem Kunden haben und diesen auch unabhängig in der Wahl seiner Krankenkasse unterstützen will, der kann über das Vermittlerportal zur Gesetzlichen Krankenversicherung unter www.makleraktiv.de umfangreiche Details abrufen, erhält eine erweiterte Interaktive Kassensuche mit automatischer Protokollierung, kann die vereinfachte Kassensuche auch als Service in seine eigene Website einbinden und aktuell 50 Krankenkassen ohne Notwendigkeit einer direkten Anbindung an diese gegen attraktive Vergütung vermitteln. Und das Ganze ohne einen Cent an Kosten oder Gebühren.

Damit ist die Basis für den Vertriebs Erfolg gelegt. Und wie man dieses Tool dann erfolgreich als Türöffner beim Kunden einsetzt, um diesen von der Notwendigkeit ausreichender persönlicher Absicherung auch mit privaten Versicherungsprodukten zu überzeugen, das wird unter www.makleraktiv.de/start ausführlich erläutert.

Ach ja: Die Nutzer des Portals werden natürlich rechtzeitig über alle wesentlichen Änderungen im System der Gesetzlichen Krankenkassen und die neuen Zusatzbeiträge ab 2015 informiert!

Thomas Adolph



Quelle: © vege - Fotolia.com

Das Portal ist ein Service der
Kassensuche GmbH
Vilbeler Landstraße 186
D-60388 Frankfurt am Main

E-Mail: makleraktiv@kassensuche.de