



# ServiceAtlas Krankenkassen 2025

Wettbewerbsanalyse zur  
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 42 Krankenkassen

Studienflyer und Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	Januar / Februar 2025
<b>Stichprobe</b>	n = 4.456 Kunden von 42 Krankenkassen in Deutschland
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 42 Krankenkassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AOK Baden-Württemberg</li> <li>• AOK Bayern</li> <li>• AOK Bremen / Bremerhaven</li> <li>• AOK Hessen</li> <li>• AOK Niedersachsen</li> <li>• AOK Nordost</li> <li>• AOK NordWest</li> <li>• AOK PLUS</li> <li>• AOK Rheinland / Hamburg</li> <li>• AOK Rheinland-Pfalz / Saarland</li> <li>• AOK Sachsen-Anhalt</li> <li>• Audi BKK</li> <li>• BAHN-BKK</li> <li>• BARMER</li> <li>• BIG direkt gesund</li> <li>• BKK firmus</li> <li>• BKK GILDEMEISTER SEIDENSTICKER</li> <li>• BKK Pfalz</li> <li>• Bosch BKK</li> <li>• DAK-Gesundheit</li> <li>• Debeka BKK</li> <li>• HEK - Hanseatische Krankenkasse</li> <li>• hkk Krankenkasse</li> <li>• IKK - Die Innovationskasse</li> <li>• IKK Brandenburg und Berlin</li> <li>• IKK classic</li> <li>• IKK gesund plus</li> <li>• IKK Südwest</li> <li>• KKH - Kaufmännische Krankenkasse</li> <li>• KNAPPSCHAFT</li> <li>• mhplus Krankenkasse</li> <li>• mkk - meine krankenkasse</li> <li>• Mobil Krankenkasse</li> <li>• Novitas BKK</li> <li>• Pronova BKK</li> <li>• R+V BKK</li> <li>• Salus BKK</li> <li>• SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse)</li> <li>• SECURVITA Krankenkasse</li> <li>• TK - Die Techniker</li> <li>• VIACTIV Krankenkasse</li> <li>• vivida bkk</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	391 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign (I)

<b>Gesamtaussagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamtzufriedenheit</li> <li>• Kundenorientierung</li> <li>• Sich-Kümmern im Krankheitsfall</li> </ul>
<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Treue</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlung</li> <li>• Analyse der Kundenbindungstreiber</li> </ul>
<b>Image und Nachhaltigkeit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruf und Image</li> <li>• Innovationsfähigkeit</li> <li>• Übernahme sozialer Verantwortung</li> <li>• Umweltbewusstes Handeln</li> <li>• Ökonomische Nachhaltigkeit</li> </ul>
<b>Gesamtaussagen zu den Leistungskategorien</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenservice</li> <li>• Erreichbarkeit</li> <li>• Wahltarife</li> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Bonusprogramm</li> <li>• Individuelle Gesundheitsförderung</li> <li>• Leistungserweiterungen</li> <li>• Service-Zusatzleistungen</li> </ul>

## Studiendesign (II)

### Beurteilung einzelner Leistungen

#### Zum Thema Kundenservice

- Eigeninitiative der Mitarbeiter
- Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter
- Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter
- Qualität der Anliegenbearbeitung
- Schnelligkeit bei der Abwicklung von Anliegen
- Beratungsqualität

#### Zum Thema Erreichbarkeit

- Örtliche Erreichbarkeit, günstige Ortslage
- Öffnungszeiten
- Telefonische Erreichbarkeit
- Internetauftritt/-portal

#### Zum Thema Wahltarife

- Selbstbehaltsprogramm
- Programm zur Beitragsrückerstattung
- Variable Kostenerstattung auch oberhalb der üblichen Regelsätze
- Kostenübernahme für von der Regelversorgung ausgeschlossene Arzneimittel
- Kostenübernahme für alternative Medizin (z.B. Homöopathie)
- Hausarzttarif

#### Zum Thema Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis

## Studiendesign (III)

### Beurteilung einzelner Leistungen

#### Zum Thema Bonusprogramm

- Bonus für Vorsorgeuntersuchungen oder Schutzimpfungen
- Bonus für Teilnahme an Präventionskursen oder Sport
- Bonus für Professionelle Zahnreinigung
- Reduktion von Zuzahlungen bei freiwilliger Wahlrechtseinschränkung (z.B. Nutzung bestimmter Generika, Hilfsmittel, Apotheken, Krankenhäuser, Zahnersatzhersteller)

#### Zum Thema individuelle Gesundheitsförderung

- Angebot & Kostenbeteiligung/-übernahme für Präventionskurse (z.B. QiGong, TaiChi, Yoga/Meditation, progressive Muskelentspannung, autogenes Training)
- Angebot & Kostenbeteiligung/-übernahme für Ernährungskurse
- Angebot & Kostenbeteiligung/-übernahme für Suchtpräventionsmaßnahmen

#### Zum Thema Leistungserweiterungen

- Zusätzliche häusliche Pflege
- Erweiterter Anspruch auf Haushaltshilfen
- Zusätzliche Vorsorgeuntersuchungen
- Rooming-In bei Kindern

#### Zum Thema Service-Zusatzleistungen

- Vermittlung von Arztterminen
- Vorsorgeerinnerungsservice
- Online gestützte Behandlung / Ferndiagnose
- Versorgungsmanagement bei chronischen oder schweren Krankheiten (Disease-Management)

## Auszeichnung – Krankenkassen (I)

GESAMTURTEIL	
sehr gut	TK - Die Techniker
sehr gut	VIACTIV Krankenkasse
sehr gut	BKK GILDEMEISTER SEIDENSTICKER
sehr gut	BKK Pfalz
sehr gut	IKK classic
sehr gut	Mobil Krankenkasse
sehr gut	Audi BKK
sehr gut	BARMER
sehr gut	vivida bkk
sehr gut	AOK PLUS
sehr gut	Pronova BKK
sehr gut	AOK Bayern
sehr gut	SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse)
gut	KNAPPSCHAFT
gut	IKK gesund plus
gut	mkk - meine krankenkasse
gut	BKK firmus
gut	Novitas BKK
gut	SECURVITA Krankenkasse
gut	IKK Brandenburg und Berlin
gut	R+V BKK
gut	BIG direkt gesund
gut	BAHN-BKK
gut	HEK - Hanseatische Krankenkasse

Kundenservice	
sehr gut	VIACTIV Krankenkasse
sehr gut	TK - Die Techniker
sehr gut	BKK Pfalz
sehr gut	vivida bkk
sehr gut	BKK GILDEMEISTER SEIDENSTICKER
sehr gut	SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse)
sehr gut	BARMER
sehr gut	AOK PLUS
sehr gut	BIG direkt gesund
sehr gut	Audi BKK
sehr gut	Mobil Krankenkasse
sehr gut	AOK Bayern
sehr gut	IKK classic
gut	Pronova BKK
gut	HEK - Hanseatische Krankenkasse
gut	mkk - meine krankenkasse
gut	Novitas BKK
gut	SECURVITA Krankenkasse
gut	KNAPPSCHAFT
gut	BAHN-BKK
gut	hkk Krankenkasse
gut	BKK firmus
gut	Debeka BKK
gut	KKH - Kaufmännische Krankenkasse

Erreichbarkeit	
sehr gut	AOK Bayern
sehr gut	AOK Bremen / Bremerhaven
sehr gut	IKK classic
sehr gut	AOK PLUS
sehr gut	IKK gesund plus
sehr gut	VIACTIV Krankenkasse
sehr gut	Audi BKK
sehr gut	BKK GILDEMEISTER SEIDENSTICKER
sehr gut	BKK Pfalz
sehr gut	TK - Die Techniker
sehr gut	SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse)
sehr gut	BARMER
gut	IKK Brandenburg und Berlin
gut	Mobil Krankenkasse
gut	BIG direkt gesund
gut	AOK Sachsen-Anhalt
gut	Pronova BKK
gut	Bosch BKK
gut	BKK firmus
gut	vivida bkk
gut	mkk - meine krankenkasse

Das Gesamtergebnis berechnet sich anhand der Teildimensionen gemäß folgender Gewichtung: Kundenservice (25%), Erreichbarkeit (20%), Wahltarife (5%), Preis-Leistungs-Verhältnis (5%), Bonus-Programm (5%), Individuelle Gesundheitsförderung (5%), Leistungserweiterungen (20%) und Service-Zusatzleistungen (15%).

Die Dimensionen berechnen sich als Top-Box (prozentualer Anteil der Nennungen der Antwortkategorien 'ausgezeichnet' und 'sehr gut'). Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

## Auszeichnung – Krankenkassen (II)

Wahltarife	
sehr gut	IKK classic
sehr gut	BKK GILDEMEISTER SEIDENSTICKER
sehr gut	KNAPPSCHAFT
sehr gut	KKH - Kaufmännische Krankenkasse
sehr gut	BKK Pfalz
sehr gut	Pronova BKK
sehr gut	TK - Die Techniker
sehr gut	BARMER
sehr gut	IKK gesund plus
sehr gut	Mobil Krankenkasse
sehr gut	VIACTIV Krankenkasse
sehr gut	vivida bkk
gut	BAHN-BKK
gut	mkk - meine krankenkasse
gut	R+V BKK
gut	BKK firmus
gut	Audi BKK
gut	SECURVITA Krankenkasse
gut	AOK Bayern
gut	AOK Bremen / Bremerhaven
gut	SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse)
gut	Novitas BKK

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	BKK firmus
sehr gut	hkk Krankenkasse
sehr gut	TK - Die Techniker
sehr gut	Audi BKK
sehr gut	BKK GILDEMEISTER SEIDENSTICKER
sehr gut	BKK Pfalz
sehr gut	HEK - Hanseatische Krankenkasse
sehr gut	R+V BKK
sehr gut	vivida bkk
sehr gut	VIACTIV Krankenkasse
gut	mkk - meine krankenkasse
gut	SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse)
gut	Pronova BKK
gut	Mobil Krankenkasse
gut	AOK Bayern
gut	BARMER
gut	BIG direkt gesund
gut	IKK gesund plus
gut	IKK classic
gut	BAHN-BKK
gut	SECURVITA Krankenkasse

Bonusprogramm	
sehr gut	VIACTIV Krankenkasse
sehr gut	TK - Die Techniker
sehr gut	IKK classic
sehr gut	BKK Pfalz
sehr gut	BAHN-BKK
sehr gut	BKK GILDEMEISTER SEIDENSTICKER
sehr gut	AOK PLUS
sehr gut	Mobil Krankenkasse
sehr gut	BARMER
sehr gut	IKK gesund plus
gut	mkk - meine krankenkasse
gut	R+V BKK
gut	Novitas BKK
gut	AOK Bremen / Bremerhaven
gut	AOK Sachsen-Anhalt
gut	vivida bkk
gut	Pronova BKK
gut	Audi BKK
gut	KNAPPSCHAFT
gut	IKK Brandenburg und Berlin
gut	KKH - Kaufmännische Krankenkasse
gut	AOK Bayern
gut	SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse)
gut	BIG direkt gesund

Die Dimensionen berechnen sich als Top-Box (prozentualer Anteil der Nennungen der Antwortkategorien 'ausgezeichnet' und 'sehr gut'). Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

## Auszeichnung – Krankenkassen (III)

Individuelle Gesundheitsförderung	
sehr gut	TK - Die Techniker
sehr gut	IKK classic
sehr gut	vivida bkk
sehr gut	BARMER
sehr gut	Pronova BKK
sehr gut	BKK Pfalz
sehr gut	VIACTIV Krankenkasse
sehr gut	Mobil Krankenkasse
sehr gut	KNAPPSCHAFT
sehr gut	BKK GILDEMEISTER SEIDENSTICKER
sehr gut	AOK PLUS
gut	SECURVITA Krankenkasse
gut	Audi BKK
gut	Novitas BKK
gut	IKK Brandenburg und Berlin
gut	Bosch BKK
gut	DAK-Gesundheit
gut	SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse)
gut	KKH - Kaufmännische Krankenkasse
gut	IKK gesund plus
gut	IKK - Die Innovationskasse
gut	mkk - meine krankenkasse
gut	AOK Bayern

Leistungserweiterungen	
sehr gut	Mobil Krankenkasse
sehr gut	Pronova BKK
sehr gut	BKK GILDEMEISTER SEIDENSTICKER
sehr gut	TK - Die Techniker
sehr gut	KNAPPSCHAFT
sehr gut	VIACTIV Krankenkasse
sehr gut	IKK classic
sehr gut	Audi BKK
sehr gut	BKK Pfalz
sehr gut	BKK firmus
sehr gut	mkk - meine krankenkasse
sehr gut	SECURVITA Krankenkasse
gut	vivida bkk
gut	Novitas BKK
gut	BARMER
gut	AOK PLUS
gut	BAHN-BKK
gut	HEK - Hanseatische Krankenkasse
gut	R+V BKK
gut	IKK Brandenburg und Berlin
gut	SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse)
gut	AOK Bayern
gut	AOK Sachsen-Anhalt
gut	DAK-Gesundheit
gut	IKK gesund plus

Service-Zusatzleistungen	
sehr gut	TK - Die Techniker
sehr gut	BKK GILDEMEISTER SEIDENSTICKER
sehr gut	IKK gesund plus
sehr gut	BKK Pfalz
sehr gut	IKK classic
sehr gut	VIACTIV Krankenkasse
sehr gut	Pronova BKK
sehr gut	Audi BKK
sehr gut	KNAPPSCHAFT
sehr gut	Mobil Krankenkasse
sehr gut	BARMER
sehr gut	AOK Bayern
gut	AOK PLUS
gut	IKK Südwest
gut	Bosch BKK
gut	vivida bkk
gut	Novitas BKK
gut	SECURVITA Krankenkasse
gut	KKH - Kaufmännische Krankenkasse
gut	IKK Brandenburg und Berlin
gut	SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse)
gut	DAK-Gesundheit
gut	hkk Krankenkasse
gut	BKK firmus
gut	AOK Bremen / Bremerhaven
gut	mkk - meine krankenkasse
gut	R+V BKK

Die Dimensionen berechnen sich als Top-Box (prozentualer Anteil der Nennungen der Antwortkategorien 'ausgezeichnet' und 'sehr gut'). Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.



# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...

**Kundenbindungstreiber (I)**

Bar chart showing drivers of customer loyalty such as 'Eigenschaften der Mitarbeiter' and 'Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter'.

**Serviceprofil – Krankenkassen (III)**

Line chart showing service profiles for various insurance companies across different dimensions.

**Beratungsqualität (I)**

Table of service quality scores for various insurance companies, including 'Gesamt (2,37)' and 'Krepphald (2,13)'.

**Relevanzanalyse zur Ermittlung der Kundenbindungstreiber (II)**

Text explaining the theoretical background of relevance analysis and its application to customer loyalty drivers.

**Handlungs-Relevanz-Matrix**

Scatter plot showing the relationship between action relevance and customer loyalty.

**Gesamtszufriedenheit mit den Krankenkassen**

Text describing the methodology for measuring overall customer satisfaction with health insurance companies.

**Kundenbindungsindeks**

Diagram showing the calculation of the customer loyalty index based on various criteria like 'Treue' and 'Loyalität'.

**Kriterien für die Kundenbindung**

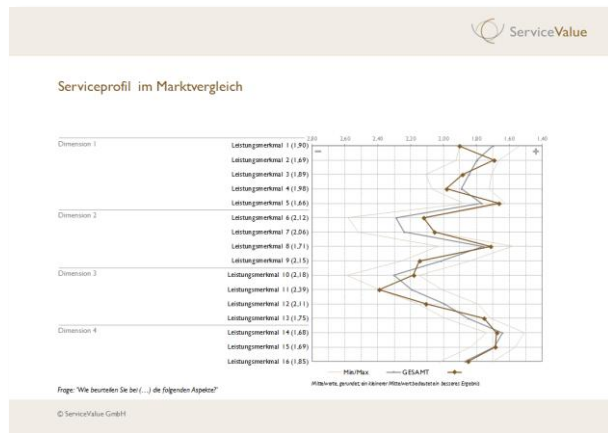
Text defining the criteria for customer loyalty, such as 'Verbundene Kunden' and 'positive emotionale Einstellung'.

... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)



- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter

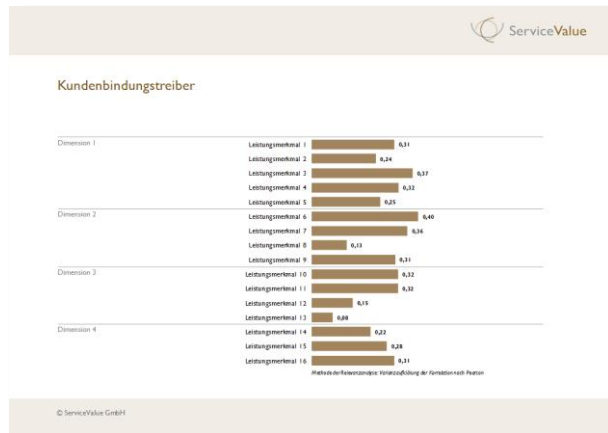


- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Serviceprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

## Ihre Fragen – unsere Antworten (II)

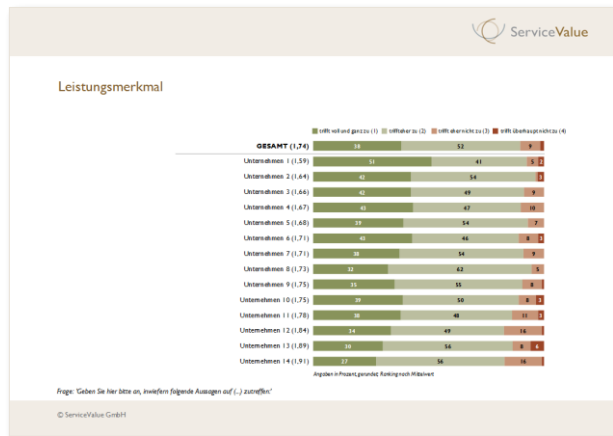


- Wie gebunden sind die Kunden bei ihren Anbietern?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung für jeden Anbieter

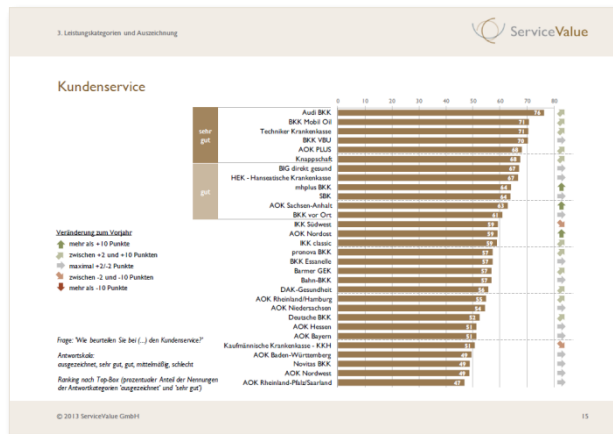


- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung

## Ihre Fragen – unsere Antworten (III)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Krankenkassen haben sich in den einzelnen Leistungskategorien verbessert oder verschlechtert?
- ⇒ Angaben der Veränderungen zum Vorjahr für jeden Anbieter

## Studienbestellung per E-Mail an [Bestellung@ServiceValue.de](mailto:Bestellung@ServiceValue.de)

### Bestellung

- Gütesiegel für Marketingzwecke**  
(Basis für die auf dem Siegel aufzuführenden Kriterien ist der ServiceAtlas Krankenkassen 2025.  
Die Bezugsberechtigung und Lizenzgebühr werden individuell geprüft und das Gütesiegel entsprechend angefertigt.)
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)  
zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- ServiceAtlas Krankenkassen 2025 – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung** (391 Seiten, PDF)  
zum Preis von 4.900,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Krankenkassen 2025 (391 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch  
zum Preis von 6.800,- € netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)

### Kontaktdaten (Versand- und Rechnungsadresse)

Unternehmen	Name, Vorname	Abteilung / Position
E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)	Telefon	Telefax
Adresse (Str. / PLZ / Ort)		
Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)		Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)
Ort, Datum	Unterschrift	Stempel

# Impressum

Herausgeber

**ServiceValue GmbH**

Dürener Str. 341

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)

[Info@ServiceValue.de](mailto:Info@ServiceValue.de)

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © diego cervo – Fotolia.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)