

Kommen - Bleiben - Gehen

Zur Motivlage von Auszubildenden und jungen Erwachsenen für die Auswahl, den Verbleib in und den Wechsel einer Krankenkasse

[Teil II einer Doppeluntersuchung]

Autoren



Dr. Ingo Weinreich

Geschäftsführer IfG GmbH
Dipl. Psychologe



Marie Harms

Projektmitarbeiterin IfG GmbH
B. Sc. Psychologie



Tonia Rambauser

Projektmitarbeiterin IfG GmbH
Dipl. Soziologin



Inhaltsverzeichnis

I.	Anlass, Fragestellung und Untersuchungsdesign	04
II.	Gründe für die Wahl einer Krankenkasse	05
III.	Gründe für den Verbleib in einer Krankenkasse	06
IV.	Gründe für einen Wechsel der Krankenkasse	07
	Special: Höhe finanzieller Anreize für einen Wechsel	08
V.	Fazit	09



Gewinnorientierte Unternehmen können sich in einer Marktwirtschaft nur entwickeln und langfristig behaupten, wenn sie es schaffen, Menschen von ihren Produkten zu überzeugen und Konsumenten lange an diese Produkte zu binden. Das ist allen klar. Nur wie sieht es mit staatlich regulierten Marktbereichen, wie z. B. der gesetzlichen Krankenversicherung [GKV] aus? Die Kassen müssen hier unter völlig anderen Voraussetzungen agieren [z. B. Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds, diverse Risikostrukturausgleiche, regulierte Beitragssätze, ggf. Zusatzbeiträge]. Zudem sind sie umlage- und nicht gewinnorientiert.

Als interessante Versichertengruppe kann die Altersgruppe der 15- bis 29-jährigen gelten. Diese ist soziologisch als Gruppe der „Auszubildenden und jungen Erwachsenen“ [AjE] zu bezeichnen. Sie ist i. d. R. gesund und entlastet damit die Kostenstruktur einer Kasse. Selbst wenn die risikobezogenen Ausgleichszahlungen in dieser Altersgruppe gering ausfallen, so bleiben im Saldo für die Kasse doch zumeist Überschüsse.

Ungeklärt sind bisher die Zugangs-, Verbleib- und Abwanderungsmotive der AjE-Zielgruppe, mit besonderem Fokus auf Auszubildende. Das Institut für Gesundheit und Management [IfG GmbH] ist deshalb folgenden Fragen nachgegangen:

a) Welche Gründe sind in der Gruppe der Auszubildenden bestimmend für die [erstmalige] Wahl einer Krankenkasse?

b) Welche Gründe führen zu einer Entscheidung zum Verbleib in einer Krankenkasse?

c) Welche Gründe sind bestimmend für Wechselabsichten und den konkreten Wechsel einer Krankenkasse?

In diesem Teil der Untersuchung geht es demnach um die Nachfragerseite.¹

Zu diesem Zweck wurden im Zeitraum von September bis Dezember 2010 insgesamt 559 Auszubildende verschiedener Unternehmen als Vertreter der Zielgruppe mittels standardisiertem Fragebogen interviewt.

¹ Im ersten Teil des Forschungsberichts geht es primär um die Anbieterseite. Es wird untersucht, wie die gesetzlichen Kassen der Zielgruppe der AjE ihre Leistungen kommunizieren und wie gut diese Botschaften aufgenommen werden.

Gründe für die Wahl einer Krankenkasse

Was bewegt Auszubildende dazu, sich erstmalig für eine Krankenkasse zu entscheiden?

In die Untersuchung wurden drei potentielle Facetten der Attraktivität aufgenommen:

- 1 | Leistungsaspekte
- 2 | finanzielle Aspekte
- 3 | personale Aspekte

Die Ergebnisse sind eindeutig: Es dominieren personale Aspekte, insbesondere Kontaktmotive [siehe Abb. 1].

Überragend bedeutsam sind Empfehlungen der Eltern [Platz 1]. Das ist erwartungskonform, bedenkt man die bis dahin noch sehr hohe Entscheidungsabhängigkeit vom Elternhaus. Über die Hälfte der Befragten [51,3%] orientiert sich bei der Auswahl der Kasse an den Empfehlungen des Elternhauses. Auf Platz 4 rangiert das nächste Kontaktmotiv, nämlich Empfehlungen des [neuen] Arbeitgebers [36,3%]. Weniger bedeutsam sind die Kontaktgeber „Kassenvertreter“ [24,1%] und „de“ [13,0%].

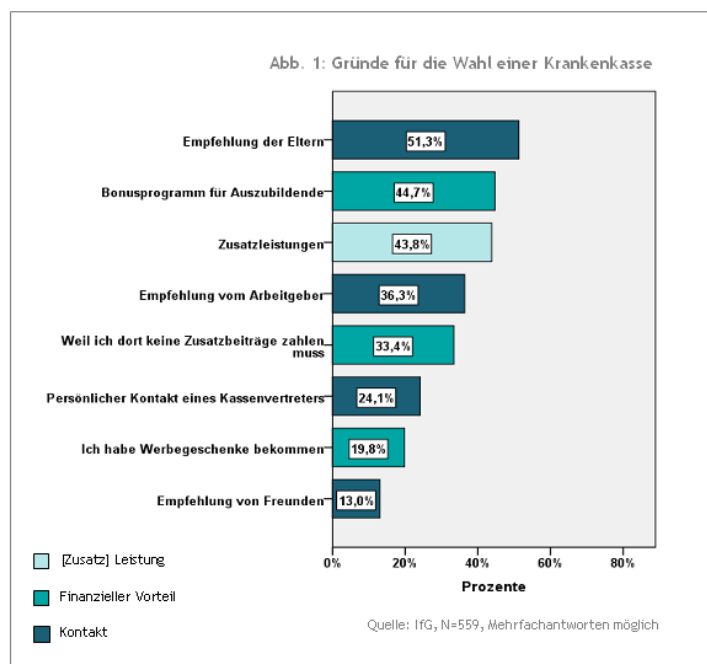
Auch die finanziellen Aspekte beeinflussen die Entscheidung, wenn auch in nachrangig bedeutsamem Ausmaß. Spezielle Bonusprogramme rangieren auf Platz 2 [44,7%] und der Entfall von Zusatzbeiträgen immerhin noch auf Platz 5 [33,4 %].

Immerhin 43,8% der Befragten geben eine Sensitivität auf Leistungsaspekten [hier Zusatzleistungen] an. Damit rangiert der

Leistungswert einer Kasse aber nur auf Platz 3.

Eine sinnvolle Strategie sollte also vor allem auf die primären Kontaktgeber der Auszubildenden-Gruppe abgestellt werden und zudem diversifizieren. Im Klartext: Zufriedene Eltern bringen ihre Kinder mit. Zufriedene Arbeitgeber ihre Azubis. Zufriedene Azubis ihre Peers. Und zwar genau in dieser Reihenfolge. Werden diese Kontaktgeber jetzt mit etlichen guten Gründen gefüttert [z. B. individuelle Boni, betriebliche Zusatzleistungen] scheint eine Akquise besonders erfolgversprechend.

Zusatzbeiträge können kompensiert werden, jedoch nur dann, wenn die Boni und die sonstigen Zusatzleistungen überragende Wertigkeit besitzen.



Gründe für den Verbleib in einer Krankenkasse

Was bewegt Auszubildende dazu, in einer Kasse zu bleiben?

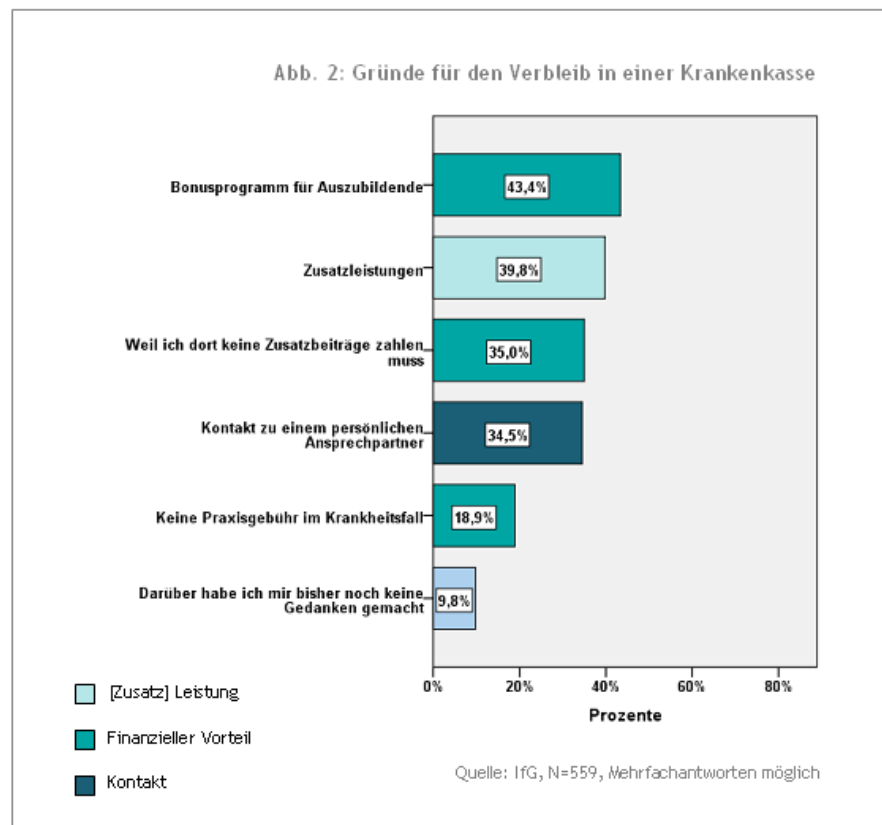
Für diese Fragestellung wurden die drei vorgenannten Attraktivitätsaspekte genutzt [Leistungsaspekte, finanzielle Aspekte, persönliche Aspekte] und in einer Rangliste der Verbleibgründe sortiert.

Man erkennt in den Ergebnissen ähnliche Muster, wie für die Auswahl. Jedoch rücken die finanziellen Aspekte zunehmend in den Vordergrund [siehe Abb. 2]. Sie werden zwar [absolut] nicht häufiger genannt, jedoch entfallen die Einflüsse wichtiger Kontaktgeber, insbesondere der Eltern und Peers.

Bonusprogramme [43,4%] rücken auf Platz 1 und Zusatzleistungen [39,8%] auf Platz 2 vor. Sie markieren das stärkste Haltepotential. Das ist vor allem für Kassen bedeutsam, die einen Zusatzbeitrag erheben müssen. Diesen umgehen zu können erreicht mit 35% immerhin Rang 3. Im Klartext: Geld und Leistung zu bekommen ist noch bedeutsamer als Geld zu sparen.

Nicht zu unterschätzen ist der persönliche Kontakt mit einem Kassenvertreter. Dieser Aspekt gewinnt absolut [nämlich +10,4%] und auch rela-

tiv [nämlich 2 Rangplätze nach oben] an Bedeutung. Hierin steckt also ein nicht unerhebliches Bindungspotential. Eine kompetente Kontaktperson, mit der im besten Falle eine vertrauensvolle Beziehung aufgebaut wird, hat die Möglichkeit zu beraten und auf Fragen, Wünsche und Bedürfnisse der Zielgruppe einzugehen. Sie hat auch die Möglichkeit die finanziellen und Leistungsvorteile der Kassenalternative aufzuzeigen.



Gründe für einen Wechsel der Krankenkasse

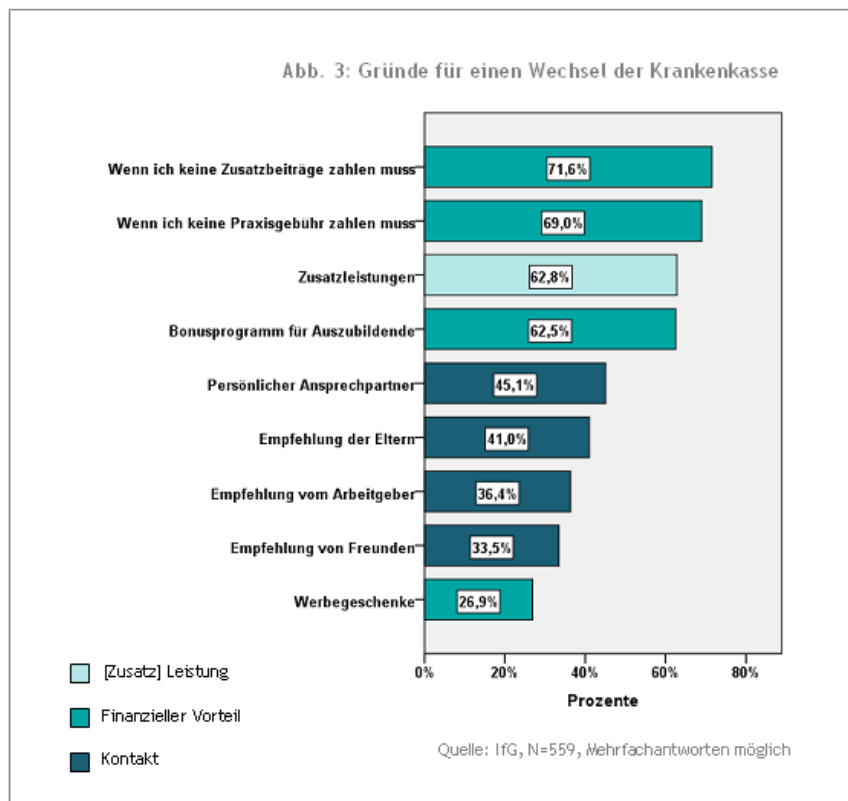
Was sind die bedeutsamsten Motivatoren und Treiber von Auszubildenden, ihre Kasse zu wechseln?

Im Hinblick auf einen möglichen Wechsel der Krankenkasse treten die finanziellen Aspekte noch stärker in den Vordergrund. Im Gegensatz zu den Verbleibgründen sind es nun aber vor allem die „Verlustbringer“, die eine Wechselabsicht aktivieren [siehe Abb. 3]. Der Wegfall von Zusatzbeiträgen [71,6%] und Praxisgebühren [69,0 %] gewinnt stark an Bedeutung. Die „Gewinnbringer“, wie Zusatzleistungen [62,8%] und Bonusprogramme [62,5%] folgen mit etwas Abstand. Damit sind Kassen, die Zusatzbeiträge erheben müssen, im Wettbewerb um die Zielgruppe klar im Nachteil. Sie müssen erhebliche finanzielle und Leistungsvorteile anbieten, um diese Verluste kompensieren zu können.

Die Kontaktmotive verlieren relativ in dieser Frage weiter an Bedeutung. Sie rangieren nun klar hinter den Finanz- und Leistungsmotiven. Ihre absolute Höhe ist aber erstaunlich hoch. So können persönliche Ansprechpartner in der Kasse noch einmal 10,6% im Vergleich zu den Verbleibgründen dazu gewinnen [jetzt 45,1%]. Auch die Empfehlungen von Eltern [41,0%], des Arbeitgebers [36,4%]

und die der Peers [33,5%] können Wechselambitionen in erheblichem Ausmaß anschieben.

Fazit: Es gibt also nicht *den* Grund für den Wechsel einer Krankenkasse. Die Motivlage ist heterogen, wird aber von finanziellen Motiven dominiert. Der kommunikative Transport finanzieller Vorteile nimmt damit eine Schlüsselstellung ein. Die Ergebnisse weisen darauf hin, dass über den Aufbau stabiler Bindungsperspektiven besonders erfolgreich agiert werden kann. Dies schließt die direkte Kommunikation mit der Zielgruppe explizit mit ein.



Fazit

Die vorliegende Untersuchung beschäftigt sich mit den Gründen für die Wahl, den Verbleib in und Wechsel einer Krankenkasse bei Auszubildenden. Dabei wurden drei Motivklassen gebildet:

- 1 | Kontaktmotive
- 2 | finanzielle Motive
- 3 | Leistungsmotive

Bei der Auswahl der Kasse verlassen sich Auszubildende insbesondere auf das wertende Urteil ihrer Eltern. Kontaktmotive stehen insgesamt im Vordergrund und werden durch finanzielle und Leistungsangebote ergänzt.

Für den Verbleib in einer Kasse treten die finanziellen Aspekte und die Zusatzleistungen in den Blickpunkt der Zielgruppe.

Als Auslöser für einen potentiellen Wechsel der Krankenkasse stehen die finanziellen Anreize im besonderen Fokus der Zielgruppe. Dabei werden mit einem Investment von bis zu € 600 weit über 80% der Zielgruppe zumindest wechselmotiviert.

Tab. 1: Zusammenfassung: Bedeutsamkeit von Motiven für die Auswahl, den Verbleib und den Wechsel einer Krankenversicherung [Zielgruppe Auszubildende].

	Auswahl	Verbleib	Wechsel
Kontaktmotive	↑	→	↗
finanzielle Motive	↗	↑	↑
Leistungsmotive	↗	↗	↗

HERAUSGEBER:

IfG GmbH | Institut für Gesundheit und Management
Ferdinand-Rhode-Straße 3
04107 Leipzig

Tel. [+49] 341 52 11 62 0

Fax [+49] 341 51 11 62 20

Email: info@gesundheitsmanagement.com

Web: www.gesundheitsmanagement.com

FOTO:

fotolia.com © Birgit Reitz-Hofmann