

Digitalisierungscheck im Gesundheitssystem: Die meisten deutschen Krankenkassen hinken hinterher

- **Die Plattform für digitale Vertragsabschlüsse yousign hat die Apps der größten deutschen Krankenkassen verglichen.**
- **Nur sieben der 25 überprüften Krankenkassen bieten alle ihre Services auch digital an.**
- **Gerade bei den Bewertungen der Krankenkassen-Apps zeigten sich große Unterschiede bei der Beliebtheit bei den Nutzer:innen.**

Paris, 15. August 2023 – Technologische Fortschritte, Gesetzesänderungen und eine globale Pandemie, die physische Treffen unmöglich gemacht hat – In den vergangenen Jahren gab es viele Faktoren, die Digitalisierungsprozesse im deutschen Gesundheitssystem sinnvoll und notwendig gemacht haben. Auch die 25 größten Krankenkassen in Deutschland haben mittlerweile eine eigene App oder bieten Dienstleistungen für ihre Kund:innen auf ihrer Internetplattform an. Doch was können diese Digitalangebote, wie beliebt sind sie und wo herrscht noch Nachholbedarf? Yousign (www.yousign.com), eine führende Plattform für digitale Vertragsunterzeichnungen, hat diese Apps miteinander verglichen.

Umfassende Digitalisierung: Sieben Krankenversicherungen bieten alle Services digital an

Sieben der 25 größten Krankenkassen erlauben Kund:innen alle untersuchten Dienstleistungen auch über eine App und eine Onlineplattform in Anspruch zu nehmen – also ohne Wartezeiten am Telefon oder Terminfindung im lokalen Versicherungsbüro. Vom Bestellen einer Mitgliedsbescheinigung über das Einreichen von Bescheinigungen und Anträgen zur Kostenübernahme hin zur Änderung von Bankdaten: Die Krankenkassen TK, BIG direkt gesund, BKK firmus, Mobil Krankenkasse, IKK Brandenburg Berlin und die hkk machen all dies in ihrer App möglich. Auch die Hanseatische Krankenkasse HEK ermöglicht prinzipiell all diese Funktionen in ihrer App. Allerdings fällt sie aus der Auflistung heraus, da einige Funktionen nicht automatisiert sind, sondern nur durch Nachrichtenverkehr mit Kundenberater:innen genutzt werden können.

Die meisten Krankenkassen haben nicht alle Dienstleistungen digitalisiert

18 der 25 überprüften Krankenkassen bieten nicht alle ihre Dienstleistungen digital an. Insbesondere dem Angebot der BKK VBU, der AOK, der KNAPPSCHAFT, der vivida bkk, der KKH Kaufmännischen Krankenkasse und der IKK fehlen bestimmte Funktionen, was Kund:innen zwingt, weiterhin traditionellen Schrift- und Telefonverkehr mit der Krankenkasse zu führen. Insgesamt können die Mitglieder dieser Kassen zehn der zwölf überprüften Funktionen online nutzen. Andere Krankenversicherungen, wie die DAK und die Barmer, kommen auf elf rein digitale Anwendungen. Der Service, der am häufigsten auf der Strecke bleibt, ist die Kündigung einer freiwilligen Krankenversicherung. Zu den anderen Services, die bei vielen Krankenkassen digital noch nicht möglich sind, zählen auch das Beantragen einer elektronischen Gesundheitskarte, das Hochladen eines Fotos für die Gesundheitskarte oder das Empfangen von Nachrichten durch ein Online-Postfach.

Bewertungen zeigen: Die Erfahrung der Kund:innen unterscheidet sich von App zu App stark

Die Bewertungen der Krankenkassen-Apps gehen in den App-Stores stark auseinander. An der Spitze steht die BKK VBU mit einer kumulativen Bewertung (aus dem Play- und Appstore) von 4,72 von fünf Sternen. An zweiter Stelle folgt mit 4,71 Sternen die TK, die mit über 410.000 Bewertungen mit Abstand die meisten Beurteilungen hat. Den dritten Platz belegen die BIG direkt gesund und die SBK mit durchschnittlich 4,7 Sternen. Die Krankenversicherungs-App mit den niedrigsten Bewertungen ist die der IKK gesund plus mit 1,47 von fünf Sternen. Den zweit- und drittletzten Platz des Rankings belegen die Apps der IKK mit 1,74 Sternen und die der Pronova BKK mit zwei Sternen.

„Die Untersuchung zeigt, dass manche Krankenkassen schon ein umfassendes digitales Angebot bereitstellen und so ihren Kund:innen effiziente und schnelle Lösungen bieten. Der Großteil hat allerdings einiges an Aufholbedarf“, kommentiert Dominik Drechsler, Deutschland-Manager von yousign. Er beobachtet als Manager einer der führenden Anbieter von E-Signaturen die stockende Digitalisierung im deutschen Gesundheitssystem kritisch. *„Darauf zu warten, dass die Krankenkassen ihr Angebot von selbst digitalisieren, reicht nicht. Beispielsweise wären mehr unterstützende Impulse vom Gesetzgeber, wie eine stufenweise Verpflichtung zur digitalen Beantragung einer Gesundheitskarte, richtungsweisend und meiner Meinung nach notwendig. Von der Pflicht müssten Bürger:innen ohne Internetanschluss oder sonstige EDV-Kenntnisse natürlich ausgenommen werden.“*

Die gesamten Untersuchungsergebnisse finden Sie auf dieser Landingpage:

<https://yes.yousign.com/de/yousign-digitalisierungsscheck-deutsche-krankenkassen>

Über die Untersuchung

yousign analysierte das Online-Angebot und die Apps der [25 größten deutschen Krankenversicherungen](#). Die Krankenkassenfamilie AOK wurde als eins betrachtet. Für die Untersuchung wurden zwölf mögliche Features als Grundlage genommen und jede App auf die Verfügbarkeit dieser Services geprüft. Die Daten zu den Bewertungen der Apps wurden im Juli 2023 aus Ratings im Google Play-Store und Apple AppStore zusammengerechnet.

Über Yousign

Yousign wurde 2013 gegründet und ist einer der führenden europäischen SaaS-Anbieter im Bereich der elektronischen Unterschrift und Vertragsmanagement. Den Wandel zum papierlosen Unternehmen hat Yousign lange vor den anderen europäischen Wettbewerbern vorausgesehen. Das europäische Scale-up hilft Tausenden von Vertriebs-, Einkaufs-, Personal-, Rechts- und IT-Teams, ihre Vertragsprozesse zu digitalisieren und zu automatisieren. Yousign möchte KMUs verschiedener Branchen durch seine einfach zu bedienende Anwendung für elektronische Unterschriften unterstützen. Außerdem verfügt das Scale-up über eine leistungsstarke API, die einfach zu integrieren ist und deshalb auch von kleineren Unternehmen leicht benutzt werden kann. Das e-Signatur-Unternehmen bietet heute neben den drei eIDAS-zertifizierten e-Signatur-Leveln EES, FES und QES auch die Erfassung von Informationen zur Generierung von Dokumenten, das vorgelagerte Vertragsmanagement und nachgelagerte Dienste wie die reversionssichere Archivierung an. Yousign wurde von Luc Pallavidino und Antoine Louiset gegründet und beschäftigt derzeit 200 Mitarbeitende. Mit mehr als 15.000 Firmenkunden werden monatlich Millionen Dokumente elektronisch signiert. Somit gehört Yousign zu den leistungsstärksten E-Signatur-Scale-Ups in Europa.

Pressekontakte

Julia Trzinski | julia.trzinski@tonka-pr.com | +49 179 6178513

Pia Senkel | pia.senkel@tonka-pr.com | +49.173.370.2649

ENGLISH

PRESS RELEASE

Digitization check in the healthcare system: Most German health insurance companies lag behind

- **The digital contracting platform yousign has compared the apps of Germany's largest health insurers.**
- **Only six of the 25 reviewed health insurance companies also offer all their services digitally.**
- **The ratings of the health insurance apps in particular showed great differences in popularity among users.**

Paris, July XX, 2023 - Technological advances, changes in the law, and a global pandemic that has made physical meetings impossible - in recent years, there have been many factors that have made digitization processes in the German healthcare system both sensible and necessary. Even the 25 largest health insurance companies in Germany now have their own app or offer services for their customers on their Internet platform. But what can these digital services do, how popular are they, and where do they still need to catch up? Yousign (www.yousign.com), a leading platform for digital contract signatures, compared these apps.

Comprehensive digitization : Six health insurers offer all services digitally

Six of the 25 largest health insurance companies allow customers to access all of the services studied via an app and an online platform - in other words, without having to wait on the phone or make an appointment at the local insurance office. From ordering a membership certificate to submitting certificates and applications for reimbursement to changing bank data: TK, BIG direkt gesund, BKK firmus, Mobil Krankenkasse and IKK Brandenburg Berlin health insurers make all this possible in their app. The Hanseatische Krankenkasse HEK also enables all these functions in its app in principle. However, it is not included in the list because some of the functions are not automated, but can only be used through messaging with customer advisors.

Most health insurers have not digitized all services

19 of the 25 health insurers reviewed do not offer all their services digitally. In particular, the services offered by BKK VBU, AOK, hkk Krankenkasse, KNAPPSCHAFT, vivida bkk, KKH Kaufmännische Krankenkasse and IKK lack certain functions, forcing customers to continue to conduct traditional written and telephone correspondence with the health insurer. In total, members of these insurers can use ten of the twelve functions reviewed online. Other health insurers, such as DAK and Barmer, have eleven purely digital applications. The service that most often falls by the wayside is the cancellation of voluntary health insurance. Other services that are not yet possible digitally at many health insurers include applying for an electronic health card, uploading a photo for the health card or receiving messages through an online mailbox.

Evaluations show: Customer experience varies widely from app to app

The ratings of health insurance apps vary widely in the app stores. BKK VBU comes out on top with a cumulative rating (from the Play and Appstore) of 4.72 out of five stars. In second place with 4.71 stars is TK, which has by far the most reviews with over 410,000. BIG direkt gesund and SBK take third place with an average of 4.7 stars. The health insurance app with the lowest ratings is that of IKK gesund plus with 1.47 out of five stars. The second- and third-last place in the ranking are occupied by the apps of IKK with 1.74 stars and those of Pronova BKK with two stars.

"The study shows that some health insurers already provide a comprehensive digital offering and thus offer their customers efficient and fast solutions. However, the majority has some catching up to do," comments Dominik Drechsler, Germany Manager at yousign. As manager of one of the leading providers of e-signatures, he critically observes the faltering digitization in the German healthcare system. *"Waiting for health insurers to digitize their offerings on their own is not enough. For example, more supportive impetus from the legislature, such as a gradual obligation to apply for a health card digitally, would be trend-setting and, in my opinion, necessary. Of course, citizens without Internet access or other IT skills would have to be exempt from the obligation."*

About the study

yousign analyzed the online offerings and apps of the 25 largest German health insurance companies. Twelve possible features were taken as a basis and each app was checked for the availability of these services. Data on app ratings was aggregated from ratings in the Google Play store and Apple AppStore in July 2023.

About Yousign

Founded in 2013, Yousign is one of Europe's leading SaaS providers in the field of e-signature and contract management. Yousign anticipated the shift to a paperless enterprise long before its other European competitors. The European scale-up helps thousands of sales, procurement, HR, legal and IT teams digitize and automate their contract processes. Yousign aims to help SMBs across various industries through its easy-to-use e-signature application. In addition, the scale-up has a powerful API that is easy to integrate and therefore can be easily used by smaller companies. The e-signature company now offers three eIDAS-certified e-signature levels, EES, FES and QES, as well as document generation information capture, upstream contract management and downstream services such as audit-proof archiving. Yousign was founded by Luc Pallavidino and Antoine Louiset and currently employs 200 people. With more than 15,000 corporate customers, millions of documents are signed electronically every month. This makes Yousign one of the most powerful e-signature scale-ups in Europe.

Press contacts

Julia Trzinski | julia.trzinski@tonka-pr.com | +49 179 6178513

Pia Senkel | pia.senkel@tonka-pr.com | +49.173.370.2649