
IKK-Südwest-Studie zeigt: Die Zukunft ist hybrid

Versicherte setzen auf digitale Services, schätzen aber weiterhin persönliche Beratung

Die Digitalisierung hat das Verhalten von Versicherten nachhaltig verändert. Eine aktuelle Umfrage der IKK Südwest unter 653 ihrer Kunden belegt eine hohe und weiter steigende Akzeptanz für digitale Self-Service-Angebote. Gleichzeitig unterstreichen die Ergebnisse die ungebrochene Bedeutung der persönlichen Beratung. Die Krankenkasse sieht ihren hybriden Kurs, der digitale Einfachheit mit menschlicher Nähe verbindet, bestätigt und leitet konkrete Maßnahmen zur weiteren Verbesserung des Kundenservices ab.

Die Ergebnisse der Befragung „Self Services 2026“ zeichnen ein klares Bild: Digitale Dienstleistungen sind im Alltag der Versicherten fest verankert. Rund 78 Prozent der Teilnehmer nutzen bereits Online-Portale von Versicherungen und Krankenkassen, und 70 Prozent geben an, heute deutlich mehr Self-Services in Anspruch zu nehmen als früher. Dieser Trend ist bei den jüngeren Versicherten zwischen 18 und 39 Jahren mit 83 Prozent sogar noch stärker ausgeprägt. Die IKK Südwest bewegt sich somit in einem etablierten digitalen Umfeld, in dem die Erwartungshaltung der Kunden klar definiert ist.

„Die Ergebnisse unserer Umfrage bestätigen eindrucksvoll unseren Kurs: Wir setzen auf eine intelligente Verknüpfung von leistungsstarken digitalen Self-Services und der persönlichen, menschlichen Beratung, die seit jeher unser Markenzeichen ist“, erklärt Daniel Schilling, Vorstand der IKK Südwest und führt weiter aus: „Unsere Versicherten sind digital affin und erwarten zu Recht einfache, schnelle und bequeme Lösungen für ihre alltäglichen Anliegen. Es ist unsere Aufgabe, ihnen genau das zu bieten. Die Zahlen zeigen, dass wir mit der Weiterentwicklung unserer App und des Kundenportals auf dem richtigen Weg sind.“ Die Umfrage ergab auch, dass die kürzlich durchgeführte technische Umstellung und die damit verbundene Neuaktivierung der IKK Südwest-App für die große Mehrheit der Nutzer reibungslos funktionierte: Knapp 82 Prozent der Befragten konnten die Aktivierung ohne Unterstützung erfolgreich abschließen.

Ansprechpartner: Mathias Gessner
Pressesprecher
Tel.: 0681/ 3876 1163
Mobil: 0151 7043 0703
E-Mail: mathias.gessner@ikk-sw.de

Lukas Paltz
Redakteur Unternehmenskommunikation
Tel.: 0681/ 3876 1166
Mobil: 0170 366 8931
E-Mail: lukas.paltz@ikk-sw.de

Benutzerfreundlichkeit als entscheidender Erfolgsfaktor

Die Studie macht deutlich, dass die Nutzung digitaler Angebote kein Selbstzweck ist. Zwei Faktoren sind für die Versicherten ausschlaggebend: ein klarer Mehrwert und eine einfache Handhabung. 75 Prozent der Befragten stimmen der Aussage zu, dass Self-Services für sie einen konkreten Vorteil bieten müssen – sei es durch Zeitersparnis, Komfort oder eine schnellere Bearbeitung. Noch entscheidender ist die Benutzerfreundlichkeit: 79 Prozent würden digitale Kanäle häufiger nutzen, wenn der Zugang und die Bedienung einfach gestaltet sind. Ist diese Hürde genommen, ziehen es 47 Prozent aller Befragten sogar vor, ihre Anliegen digital zu erledigen, statt einen Berater zu kontaktieren. Bei den 18- bis 39-Jährigen liegt dieser Wert mit 67 Prozent noch einmal signifikant höher. Dies unterstreicht die Notwendigkeit, Prozesse wie die Einreichung von Rechnungen oder die Anforderung von Bescheinigungen so intuitiv und barrierearm wie möglich zu gestalten.

Die persönliche Beratung bleibt unverzichtbar

Trotz der hohen digitalen Affinität sprechen sich die Versicherten klar gegen eine vollständige Verdrängung des persönlichen Kontakts aus. 55 Prozent der Teilnehmer lehnen die Vorstellung ab, dass die persönliche Beratung durch digitale Services komplett ersetzt werden könnte. Self-Service-Angebote werden als sinnvolle Ergänzung, nicht aber als Ersatz für den menschlichen Ansprechpartner gesehen, insbesondere bei komplexeren und beratungsintensiven Themen. „Dieses Ergebnis ist für uns von zentraler Bedeutung. Wir sehen die digitalen Angebote nicht als Ersatz, zur persönlichen Beratung, sondern als deren logische und sinnvolle Ergänzung. Unsere Kunden sollen die Freiheit haben, für jedes Anliegen den für sie passenden Kanal zu wählen. Ob digital per App, telefonisch oder im persönlichen Gespräch in einem unserer Kundencenter – die IKK Südwest ist für ihre Versicherten da“, betont Schilling abschließend.

Die IKK Südwest

Die IKK Südwest gehört als regionale Innungskrankenkasse in Hessen, Rheinland-Pfalz und dem Saarland zu den größten Krankenkassen in Deutschland. Wir, die IKK Südwest, das sind mehr als 1.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich mit Herz und Kompetenz einsetzen für unsere Kernthemen Prävention, Gesundheitsförderung und eine zukunftsfähige, regionale Gesundheitsversorgung. Datenorientiert und politisch positioniert bringt die IKK Südwest fundierte Perspektiven in aktuelle gesundheitspolitische Debatten ein – insbesondere zu Themen und Gesundheitsfragen, die Menschen in der Region bewegen. Wir sind persönlich für alle da – vor Ort in unseren 19 Kundencentern in der gesamten Region und an sieben Tagen pro Woche rund um die Uhr über unsere IKK-Service-Hotline 0681/3876 1000 als auch per App und im Netz über unsere Online-Geschäftsstelle „Meine IKK Südwest“. Mehr Infos unter www.ikk-suedwest.de.