



Mehr als Kostenerstattung: Wie die bKV den Zugang zur Gesundheitsversorgung organisiert

Michael Fiedler

Gesundheitstelefon und Facharztservice gehören bei fast allen untersuchten bKV-Anbietern inzwischen zum Angebot, auch Telemedizin ist weit verbreitet. Eine neue Marktanalyse von Funk zeigt, wie Gesundheitsservices die betriebliche Krankenversicherung verändern – und warum Pflege und psychische Gesundheit dabei an Bedeutung gewinnen.

Das zeigt der erstmals vorgelegte „[bKV-Gesundheitsservices-Monitor 2026/2027](#)“ der Funk Vorsorgeberatung. Für die Untersuchung wurden in der ersten Jahreshälfte 2026 insgesamt 17 ausgewählte bKV-Versicherer anhand eines Fragenkatalogs mit mehr als 250 Einzelfragen untersucht. Ergänzend führte Funk Marktgespräche mit den teilnehmenden Gesellschaften und bezog eigene Beratungserfahrungen sowie weitere Marktinformationen ein.

Gesundheitstelefon und Terminservice werden zum Standard

Besonders weit verbreitet sind Angebote, die Beschäftigten Orientierung im Gesundheitssystem geben sollen. 16 der 17 untersuchten Versicherer bieten ein Gesundheitstelefon sowie einen Facharzt- und Terminservice an. Bei 14 Gesellschaften gehören telemedizinische Sprechstunden zum Angebot. Teilweise sind die Services rund um die Uhr und in mehreren Sprachen verfügbar. Häufig können zudem nicht nur die versicherten Beschäftigten selbst, sondern

auch Angehörige darauf zugreifen. Damit geht die Funktion dieser Angebote über die klassische Kostenerstattung hinaus. Sie sollen beispielsweise dabei helfen, medizinische Ansprechpartner zu finden, Wartezeiten zu überbrücken oder eine erste Einschätzung zu erhalten. Dass gerade der Zugang zu Fachärzten für Beschäftigte relevant sein kann, hatte Funk bereits in einer früheren Befragung festgestellt: 2023 bewerteten rund 71 Prozent der Befragten die Verfügbarkeit von Facharztterminen kritisch.

Aus der Versicherung wird zunehmend Versorgungsnavigation

Christian Till, Bereichsleiter Markets, Products & Investments bei Funk Vorsorge, sieht darin eine grundsätzliche Weiterentwicklung der bKV: „Die bKV hat sich vom klassischen Versicherungsprodukt zu einer Omnikanal-Gesundheitsplattform für Unternehmen und Mitarbeitende entwickelt.“ Die Bezeichnung als Gesundheitsplattform ist die Interpretation von Funk. Die Zahlen des Monitors

zeigen jedoch, dass Services zur Navigation durch das Gesundheitssystem bei den untersuchten Versicherern inzwischen weit verbreitet sind. Das ist auch deshalb bemerkenswert, weil die Entwicklung der bKV in den vergangenen Jahren zunächst stark von Gesundheitsbudgets geprägt wurde. Der Funk bKV-Atlas 2025 zeigte, dass ein großer Teil neu eingerichteter bKV-Systeme auf solchen Budgets basiert; klassische reine Leistungsbausteinmodelle traten dagegen zurück. Mit den Gesundheitsservices kommt nun eine weitere Ebene hinzu: Neben der Frage, welche Kosten ein Tarif übernimmt, gewinnt an Bedeutung, welche Unterstützung Versicherte beim Zugang zur Versorgung erhalten.

Pflege und psychische Gesundheit erreichen die bKV

Besonders deutlich zeigt sich die Erweiterung des Angebots bei zwei Themen, die über klassische ambulante oder zahnmedizinische Zusatzleistungen hinausreichen. Elf der 17 untersuchten Versicherer bieten einen Pflege-Gesundheitsservice. Dazu können Informationen über Pflegeleistungen sowie Unterstützung bei der Organisation ambulanter Pflege, von Pflegehilfsmitteln oder haushaltsnahen Dienstleistungen gehören. Ebenfalls elf Anbieter haben nach Angaben von Funk eine Mentalberatung in ihre bKV-Konzepte integriert. Auch hier gibt es teilweise eine Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit und mehrsprachige Angebote. „Pflegeverantwortung und psychische Belastungen sind längst im Arbeitsleben angekommen“, sagt Till. Damit beziehen bKV-Konzepte zunehmend auch Belastungen ein, die nicht ausschließlich den versicherten Beschäftigten selbst betreffen. Gerade Unterstützungsangebote für pflegende Angehörige erweitern den Blick auf das familiäre Umfeld.

Gesundheitsservices werden digitaler

Parallel verlagert sich der Zugang zu diesen Leistungen zunehmend in digitale Anwendungen. Nach der Funk-Erhebung integrieren viele Versicherer ihre Gesundheitsservices in Rechnungs- oder Gesundheits-Apps. Zwölf der 17 untersuchten Anbieter stellen Gesundheitsportale mit Informationen, Videos oder Übungen bereit. Neun bieten zudem kundenspezifische Microsites oder Landingpages an. Dass digitale Zugänge für die bKV insgesamt an Bedeutung gewonnen haben, zeigte bereits der Funk bKV-Reporting-Guide 2026: Danach werden

mittlerweile neun von zehn Rechnungen digital per E-Mail oder App eingereicht.

Wettbewerb verlagert sich auf das Versorgungserlebnis

Damit erweitert sich auch die Vergleichsebene für bKV-Angebote. Gesundheitsbudget, Erstattungshöhen und klassische Leistungsbausteine bleiben relevant. Daneben kann für Unternehmen und Vermittler aber zunehmend entscheidend werden, welche Unterstützung Beschäftigte im konkreten Bedarfsfall erhalten. Facharztvermittlung, Telemedizin, Pflegeunterstützung oder Mentalberatung machen aus einem Versicherungsversprechen noch keine medizinische Versorgung. Sie können aber den Zugang dazu erleichtern. Genau an dieser Stelle entwickelt sich die bKV weiter: Neben der Finanzierung von Gesundheitsleistungen wird die Organisation des Zugangs zu ihnen zu einem Bestandteil des Angebots. Wie gut diese umfangreicher werdenden Servicewelten von den Beschäftigten tatsächlich wahrgenommen und genutzt werden, ist allerdings eine andere Frage. Der Funk-Monitor findet gerade bei Kommunikation und Wirkungsmessung noch erhebliche Lücken.

Methodik Der „Funk bKV-Gesundheitsservices-Monitor 2026/2027“ wurde in der ersten Jahreshälfte 2026 erstellt. Grundlage war ein Fragenkatalog mit mehr als 250 Einzelfragen an 17 ausgewählte bKV-Versicherer. Ergänzend flossen Marktgespräche mit den teilnehmenden Gesellschaften zur Plausibilisierung, Beratungserfahrungen von Funk Vorsorge sowie Ergebnisse eigener Studien und externer Marktdaten ein. Wichtig für die Einordnung: Die Untersuchung umfasst 17 ausgewählte Versicherer und ist damit keine Vollerhebung des deutschen bKV-Marktes.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4951416/Mehr-als-Kostenerstattung-Wie-die-bKV-den-Zugang-zur-Gesundheitsversorgung-organisiert/>