



Zahlen, Infos, Klarheit!

Transparenzbericht 2023



Inhalt

- 3 Editorial**
- 4 BKK Linde – Neue Ideen**
– neue Leistungen – mehr Service!
- 6 Finanzen**
Einnahmen im Überblick
Ausgaben im Überblick
Leistungsausgaben
- 8 Leistungen**
- 10 Service**
- 11 Widersprüche**
- 12 Mitarbeiterentwicklung**
- 14 Interview mit Jasmina Lang**
– Abteilung HR



Liebe Leserinnen, liebe Leser,



man liest, hört oder sieht es mindestens einmal am Tag in den Medien. Ich spreche von den Berichten rund um das Thema „Fake News“.

Ganz offensichtlich wird es immer schwerer zu definieren, was richtig oder falsch ist. Im Umkehrschluss heißt das natürlich, dass es immer einfacher ist, Meldungen oder Berichte in die Welt zu setzen, deren Wahrheitsgehalt quasi im Promillebereich liegt. Das ist wirklich eine sehr ungesunde Entwicklung, die unsere Gesellschaft schwer belasten kann.

Mit unserem Transparenzbericht setzen wir ein Zeichen. Ein Zeichen für Offenheit, Nachvollziehbarkeit und Respekt. Wir präsentieren Ihnen Zahlen, denen Sie vertrauen können – nicht manipuliert und nicht geschönt sondern ein Spiegel unseres Wirkens.

Und wir freuen uns besonders, dass wir Ihnen Zahlen zeigen können, die die positive Entwicklung der BKK Linde dokumentieren. Unseren Kunden geben wir damit unter anderem eine Bestätigung, dass wir als Team, Kunde, Leistungserbringer und Gesundheitspartner bestens funktionieren. Darüber hinaus demonstrieren wir mit unserem Bericht Offenheit und Klarheit. Beides sind Aspekte, die sich wie ein roter Faden in unserem Tun wiederfinden und jedem die Möglichkeit geben, uns mit unseren Mitbewerbern zu vergleichen.

Wir können entspannt in den direkten Vergleich gehen und brauchen uns in keinem Bereich zu verstecken. Im Gegenteil. Unsere vorausschauende Planung kombinieren wir mit guten oder auch mal mit weniger guten Erkenntnissen aus der Vergangenheit und sind mit einer klaren Struktur auf dem richtigen Weg. Das wird besonders deutlich daran, dass wir unseren Beitragssatz auch in diesem Jahr stabil halten können. Eine Tatsache, um die uns zahlreiche Mitbewerber beneiden. Nicht selten schwirren Zahlen von bis zu 2 % für eine Beitragssatzerhöhung im Raum. Schön, dies nur als „Außenstehender“ beobachten zu müssen!

Wir sind gespannt, was die Zukunft im Gesundheitswesen bringt und zu 100 % zuversichtlich, nicht nur reagieren, sondern agieren und so unseren sehr guten Platz halten, sichern und ausbauen zu können.

Peter Raab
Vorstand

BKK Linde

Neue Ideen – neue Leistungen – mehr Service!

Zahlreiche neue Leistungen und Angebote finden den Weg in das Gesundheitssystem. Die Prävention steht hier ganz hoch im Kurs, denn am besten ist, wenn man Krankheiten schon im Vorfeld Paroli bieten kann. Das Herzstück einer guten Gesundheitsversorgung sind aber ganz klar die Maßnahmen und Therapien, die die Lebensqualität im Krankheitsfall steigern, das Wohlbefinden verbessern und Krankheiten heilen.

01.01.2023

dermanostic

Hautarzt per App

Hallo Baby

Vorsorgeprogramm,
U0 Untersuchung

DermAktiv

Vertrag zur besonderen
Versorgung in der Dermatologie

ProKidS

Vertrag zur besonderen Versorgung –
Medizinischer Kinderschutz in NRW
bis 17 Jahre

01.04.2023

Kasseler Stottertherapie

Behandlung von Störung des Redeflusses im Rahmen einer Intensiv-Stottertherapie, online und vor Ort

01.02.2023

INFORM-Vertrag

Krebsversorgung von Versicherten mit pädiatrischen Tumoren ohne etablierte Behandlungsmethode in der Regelversorgung

Wir haben ein gutes Verhältnis beider Bereiche gefunden und im Jahr 2023 14 neue Leistungen in unser Leistungsportfolio aufgenommen. Jede Maßnahme bringt ein Plus an Lebensqualität für unsere Kunden – dieser wichtige Aspekt sollte bei allen Zahlen, die hinter den Angeboten stehen, nicht vergessen werden. Im Gegenteil, er steht an erster Stelle.

Unsere „Leistungsstraße“ zeigt die richtige Richtung an und demonstriert eine gut durchdachte Auswahl an neuen Angeboten und Services, von denen alle partizipieren.

01.07.2023

Gesundheitsreisen

220 Euro Zuschuss für die Gesundheitsreisen von AKON, AKTIVWOCHE und WELL-AKTIV

01.09.2023

Protonen- Schwerionentherapie

UK Essen (Marburg seit 2019, Heidelberg seit 2018) Strahlentherapie bei Tumorerkrankungen am Kopf, Wirbelsäule oder Becken

01.11.2023

GLA:D

Good Life with osteoArthritis (in Dänemark) Sektorenübergreifende Physiotherapie für Menschen mit Arthrose in NRW

01.05.2023

Lasertherapie

bei vaginalen Erkrankungen

01.06.2023

ViDiKi

Telemedizinische Beratung für Kinder und Jugendliche mit Diabetes Typ 1 und deren Eltern in Schleswig-Holstein

OTT

Onkologische Trainings- und Bewegungstherapie, Personalisiertes Bewegungsprogramm speziell für Patienten vor, während oder nach einer Krebstherapie

01.03.2023

Dr. Ambrosius

Ernährungsberatung, online und vor Ort

mpMRT

Behandlung von Patienten mittels multiparametrischer Magnetresonanztherapie

Das Thema Geld:

Wir bieten Transparenz statt Tabus

War früher eine Unterhaltung über die eigene finanzielle Situation, auch unter Freunden oder in der Familie, eher nicht gewünscht oder jedenfalls sehr unüblich, fällt es heute, besonders jungen Menschen, sehr viel leichter sich darüber auszutauschen. Die Höhe des eigenen Gehaltes oder auch Diskussionen mit der Frage „Wie lege ich mein Geld so an, dass es mir später am meisten bringt“, sind heute ganz selbstverständlich.

Aber trotzdem hat sich auch die Bedeutung des Geldes verschoben. Für viele steht der individuelle Zeitfaktor an erster Stelle. Freie Zeit sinnvoll und mit Genuss nutzen und dann auch wieder mit Elan und Engagement den Job stemmen – das wird bei einer großen Gruppe von Arbeitnehmern immer wichtiger.

Wir finden, das ist ein guter Ansatz. Lebensqualität ist immer eine sehr persönliche Anschauung. Was für den einen besonders wichtig ist, steht auf der Beliebtheitskala des anderen eher weiter hinten. Im Fokus ist aber sicher immer eine gute Gesundheit oder eine optimale Betreuung im Krankheitsfall.

Und das, wir sind ganz ehrlich, gibt es nicht zum Nulltarif. Wir bieten unseren Versicherten eine große Zahl an Leistungen und Services. Das alles kostet Geld. Wir zeigen, wie sich die Ein- und Ausgaben der BKK Linde gestalten. Denn wir wissen, dass es eine besonders große Verantwortung ist, mit den Beiträgen unserer Versicherten das bestmögliche Angebot zur Verfügung zu stellen.

Ausgaben der BKK Linde

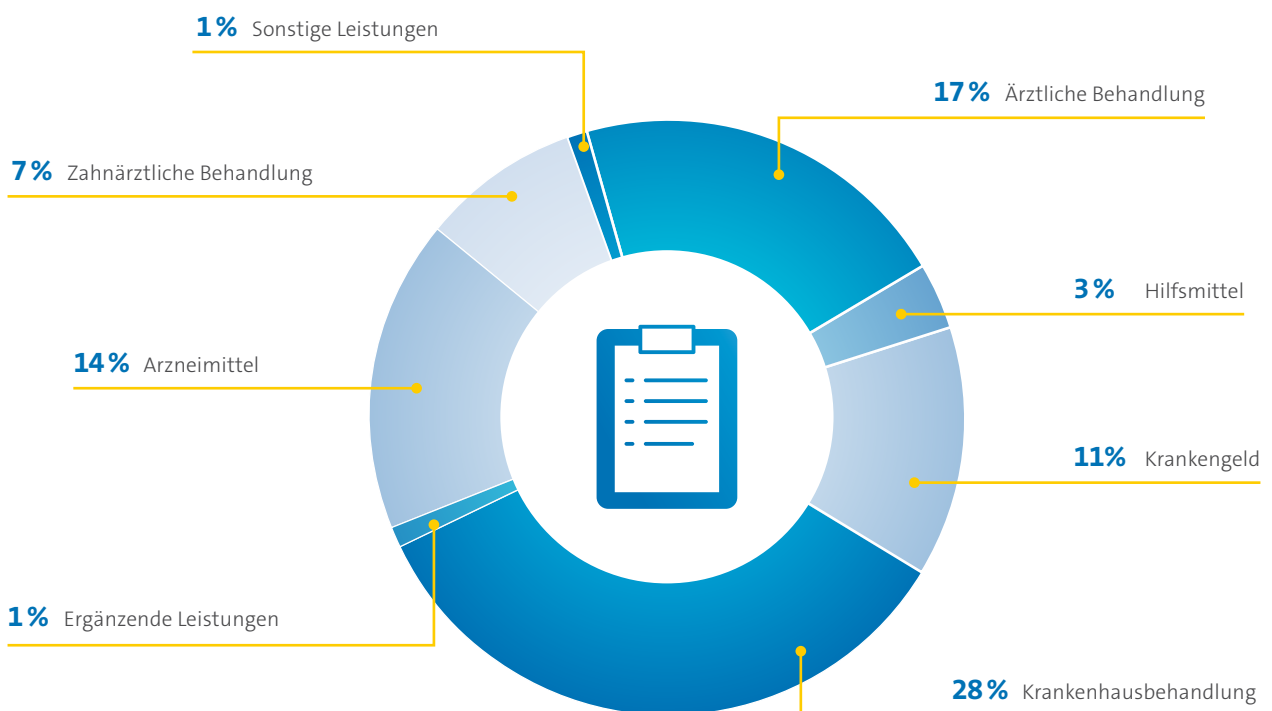
	2022	2023
Leistungsausgaben	454.466.782,50 €	520.922.055,20 €
Sonstige Ausgaben	2.638.385,54 €	14.312.341,85 €
Verwaltungskosten	20.354.451,17 €	23.785.784,59 €
Ausgaben Gesamt	477.459.619,21 €	559.020.181,64 €

Einnahmen der BKK Linde

	2022	2023
Zuweisungen aus dem Gesundheitsfond	427.453.017,72 €	481.444.389,30 €
Sonstige Einnahmen	2.528.205,98 €	4.348.306,49 €
Einnahmen aus Zusatzbeitrag	46.688.567,79 €	64.637.727,45 €
Einnahmen Gesamt	476.669.791,49 €	550.430.423,24 €

Verteilung der Leistungsausgaben pro Versicherten in Euro/Prozent

	2022	2023
Ambulante Vorsorgeleistungen	12,38 €	12,46 €
Arzneimittel	381,02 €	381,18 €
Ärztliche Behandlung	491,48 €	470,05 €
Ausland	4,57 €	4,85 €
Bonusprogramme	7,59 €	6,71 €
Empfängnisverhütung	6,51 €	6,95 €
Ergänzende Leistungen Reha	21,12 €	21,42 €
Fahrtkosten	59,80 €	58,17 €
Früherkennungsmaßnahmen	25,71 €	28,05 €
Haushaltshilfe, häusl. Krankenpflege	52,46 €	59,33 €
Heilmittel	90,47 €	98,56 €
Hilfsmittel	81,00 €	86,07 €
Integrierte Versorgung	13,41 €	18,88 €
Krankengeld	265,76 €	289,51 €
Krankenhausbehandlung	759,29 €	749,50 €
Leistungen Schwangerschaft	109,69 €	113,92 €
Mehrleistung DMP, Anschubfinanzierung	1,62 €	2,05 €
Soziale Dienste	38,73 €	43,95 €
Zahnärztliche Behandlung	185,40 €	186,22 €
Zahnersatz	32,29 €	31,58 €
Sonstige Leistungen	26,83 €	20,77 €
Leistungsausgaben Gesamt	2.667,13 €	2.690,18 €



Von A wie Akupunktur bis Z wie Zahnbehandlung

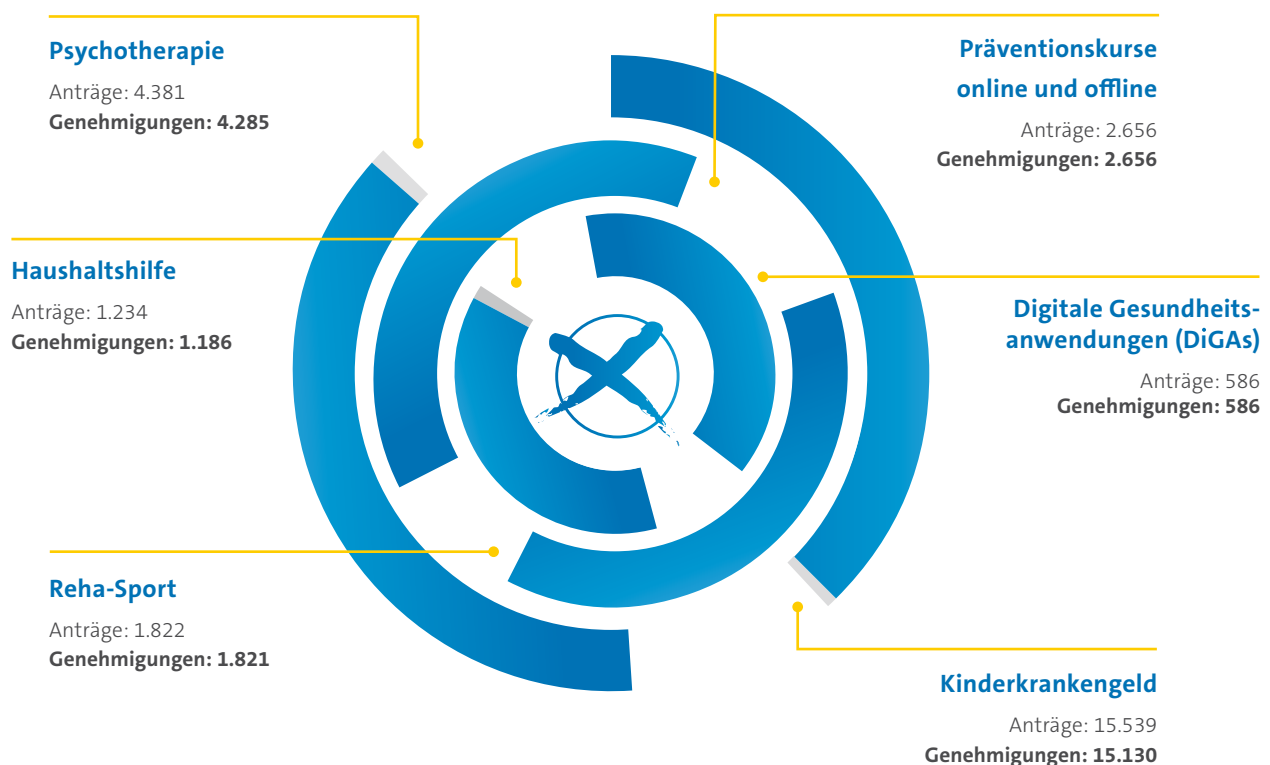
Eine gesetzliche Krankenversicherung hat zahlreiche Leistungen und Services im Angebot, um die Gesundheit ihrer Versicherten zu erhalten oder auch, um im Krankheitsfall die bestmögliche Versorgung sicherzustellen.

Welche Leistungen besonders häufig in Anspruch genommen werden, zeigen wie ein Spiegel auch die gesellschaftliche Entwicklung auf. War früher das Thema Rückenleiden mit Abstand ganz oben auf der Agenda, nehmen heute die Leistungen rund um Angebote für Psychotherapie und Co. den Run auf die ersten Plätze in der Rangfolge leicht mit auf.

Ganz gleich, welche Krankheitsbilder in den Fokus rücken, nicht nur wir als Krankenversicherung müssen dieser Entwicklung Rechnung tragen. Das komplette Gesundheitssystem ist gefordert. Eine Aufgabe, die sehr anspruchsvoll ist. Wir freuen uns deshalb besonders über die vielen positiven Rückmeldungen unserer Kunden zu unseren neuen Angeboten, die wir bewusst dahingehend ausgesucht haben, dass sie niederschwellig und digital genutzt werden können.

Eine tolle Bestätigung, dass wir dem gewünschten Trend nach schneller und qualifizierter Unterstützung gerecht werden. Und natürlich eine echte Bereicherung für unsere Kunden.

Leistungsanträge und Genehmigungen





Bonusprogramme

Teilnehmende Versicherte

17.448



Reiseschutzimpfungen

Erstattungen

6.145



TeleClinic

Nutzer

2.528



Dentnet

Nutzer

6.371



Professionelle Zahnreinigung

Erstattungen

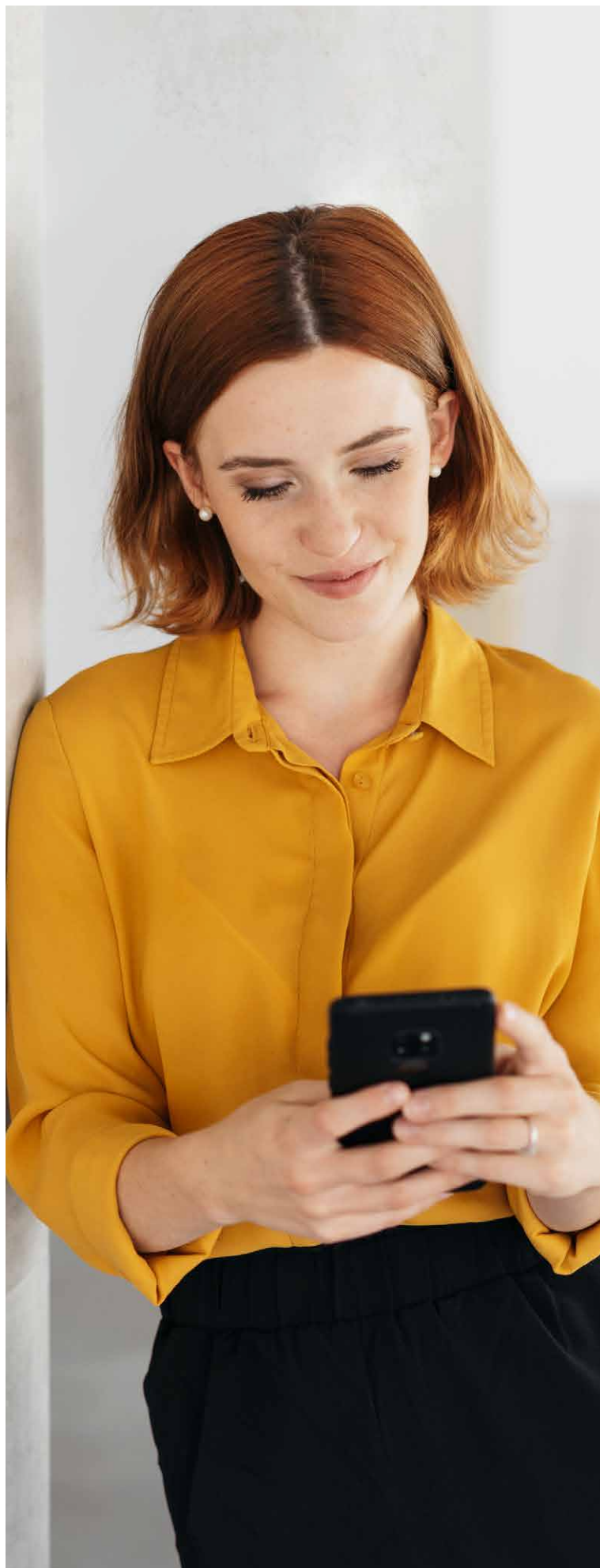
15.611



Professionelle Zahnreinigung DentNet Nutzer

Erstattungen

6.262



Viele Angebote – ein Ziel: Bester Service für unsere Kunden

Es gibt viele Dinge zu klären. Wenn heute eine Mail am besten passt, um ein Anliegen bei uns zu platzieren, dann ist es morgen vielleicht besser, miteinander zu telefonieren. Oder ein Kunde möchte lieber persönlich vorbeikommen, um wichtige Fragen zu klären. Oder ist die Kommunikation über die Service App das richtige Mittel der Wahl?

Last but not least steht natürlich auch noch der Postversand zur Verfügung. Vieles ist möglich – unsere Kunden haben die Wahl.

Unterstützung in schwierigen Situationen ist unser Job. So auch zum Beispiel, wenn unsere Kunden das Gefühl haben, nicht die richtige Unterstützung von ihrem Arzt oder anderen Leistungserbringern erhalten zu haben. Wir kümmern uns.



Service App

75.021 Service-App Nutzer
46.959 AU-Bescheinigungen
20.141 Digitaler Briefversand



E-Mails

1.995.865 erhaltene E-Mails
1.701.058 gesendete E-Mails
79 % aller E-Mails werden innerhalb von 48 Stunden beantwortet



Anrufe

618.195 erhaltene Anrufe
95,1 % davon bearbeitet



Kontaktaufnahmen

15.807 Kontaktaufnahmen über die Homepage



Behandlungsfehler

42 Versicherte, die einen Verdacht gemeldet haben
16 Fälle konnten geklärt werden

Kein Widerspruch!

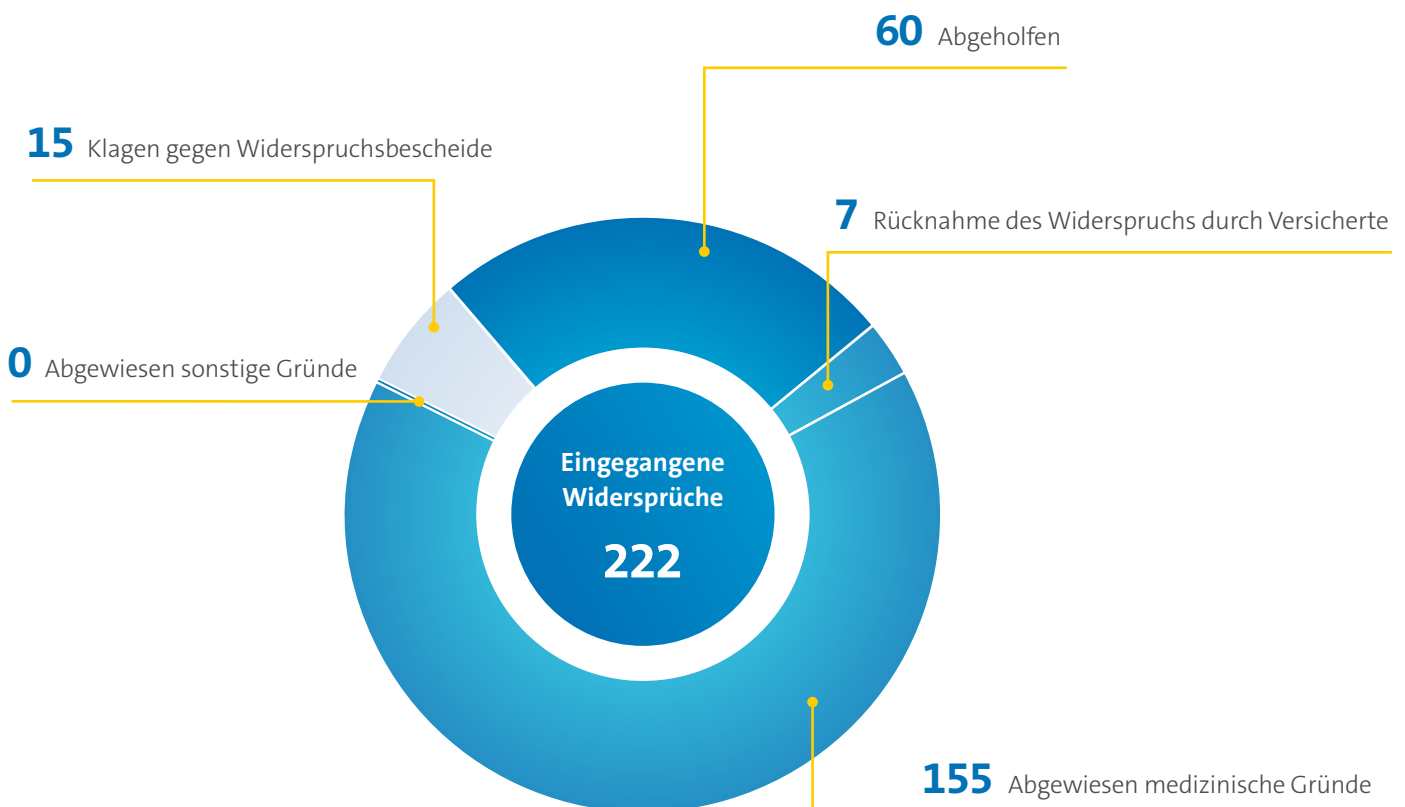
Oh doch – wir unterstützen unsere Kunden.

Besonders in Situationen, die nicht alltäglich sind und darüber hinaus mit vielen Emotionen einhergehen, ist es herausfordernd, einen kühlen Kopf zu bewahren. Werden dann auch noch Entscheidungen getroffen, die man nicht nachvollziehen kann oder mag, kochen die Gemüter nicht selten hoch.

So kann zum Beispiel eine Leistung, die ein Kunde als notwendig, wichtig und selbstverständlich erachtet, schon aus Sicht des Gesetzgebers nicht von einer gesetzlichen Krankenversicherung übernommen werden.

Die Enttäuschung und der Ärger sind dann groß. Wir verstehen das. Uns sind aber hier die Hände gebunden und wir müssen dann in einen oder anderen Fall unangenehme Entscheidungen treffen.

Meistens lassen sich solche Themen im Gespräch klären oder unsere Widerspruchsstelle setzt sich für eine Lösung ein. Hier stehen Beratung und Aufklärung über die gesetzlichen Voraussetzungen im Fokus. Unsere Experten und Expertinnen geben Auskunft, welche Wege unsere Kunden noch gehen können, damit diese die richtige Unterstützung erhalten.



Kollegen, Mitarbeiter, Arbeitsteams, Partner, Unterstützer

Das alles trifft zu auf das Kollegium der BKK Linde. Unser Team zeichnet sich durch eine große Vielseitigkeit aus, spiegelt alle Altersgruppen wider, bündelt eine große Anzahl an Qualifikationen und ist mit hohem Einsatz bei der Sache.

Diverse Arbeitsmodelle von Teilzeit, Minijob, Werkstudent oder auch die klassische Vollzeitstelle bieten eine enorme Bandbreite für viele Lebensmodelle. On top... eine lebensnahe Home-Office-Regelung rundet das Angebot an Flexibilität für unsere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen ab.

Im Jahr 2023 haben sechs Auszubildende ihren Start in das Berufsleben bei der BKK Linde begonnen. Engagierte Mentoren begleiten die jungen Einsteiger auf ihrem Weg zum Sozialversicherungsfachangestellten oder zum Kaufmann/ Kauffrau im Gesundheitswesen.

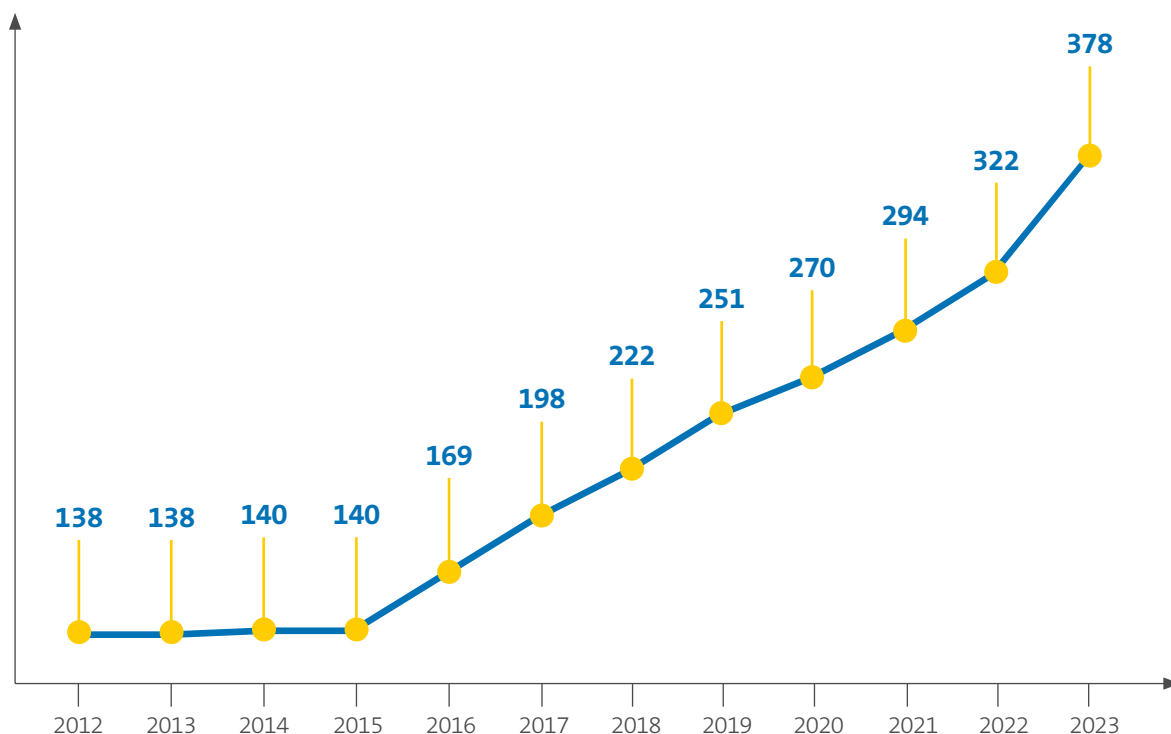
Wir finden, eine gute Ausbildung ist die perfekte Basis für einen erfolgreichen Karrierestart.

Zahlreiche Mitarbeiter haben sich neben dem „normalen Job“ weiterqualifiziert und bringen das neu erworbene Know-How jetzt ein. Eine tolle Leistung!

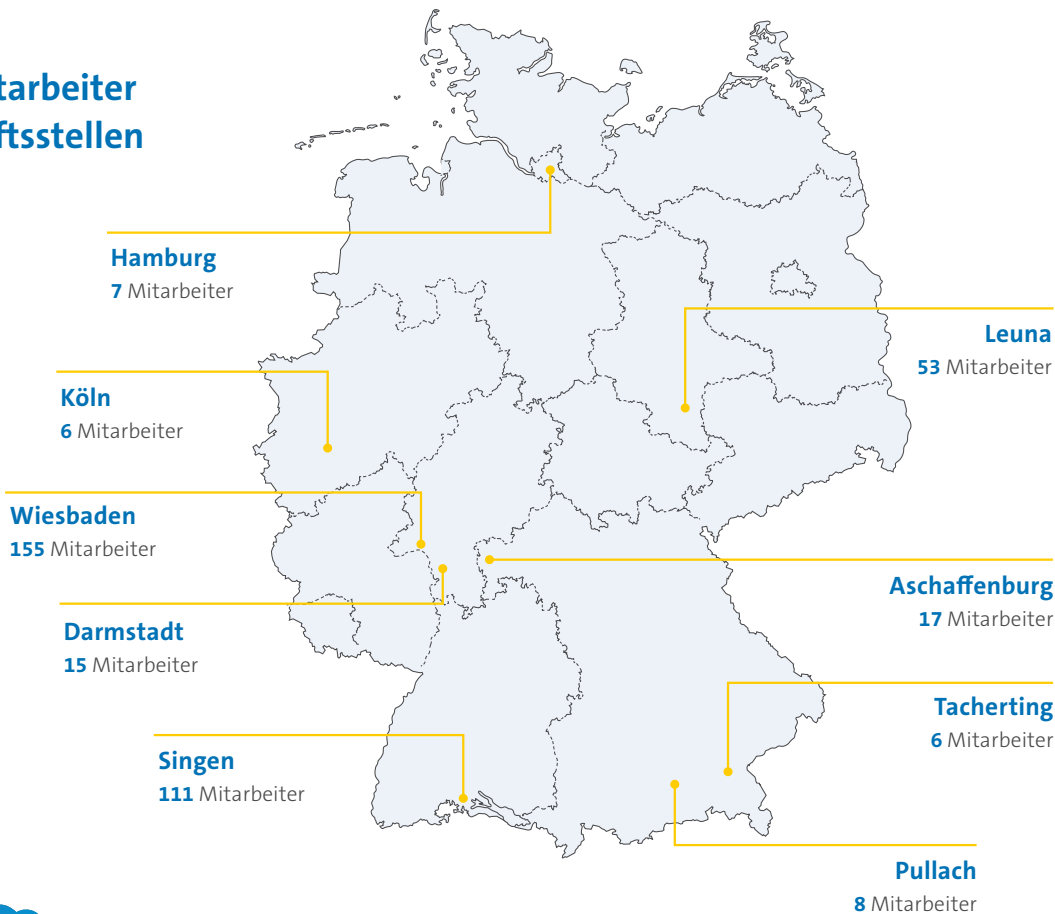
Wir können im Jahr 2023 auf 58 Neueinstellungen schauen. Unsere Personalleiterin gibt im nachfolgenden Interview einen Einblick in die Personalrekrutierung und wie die Integration ins Team gelingen kann.

Unsere Kennzahlen geben einen Überblick, wie unsere Kollegen und Kolleginnen aufgestellt sind.

Mitarbeiterentwicklung



Anzahl der Mitarbeiter in den Geschäftsstellen



76 %



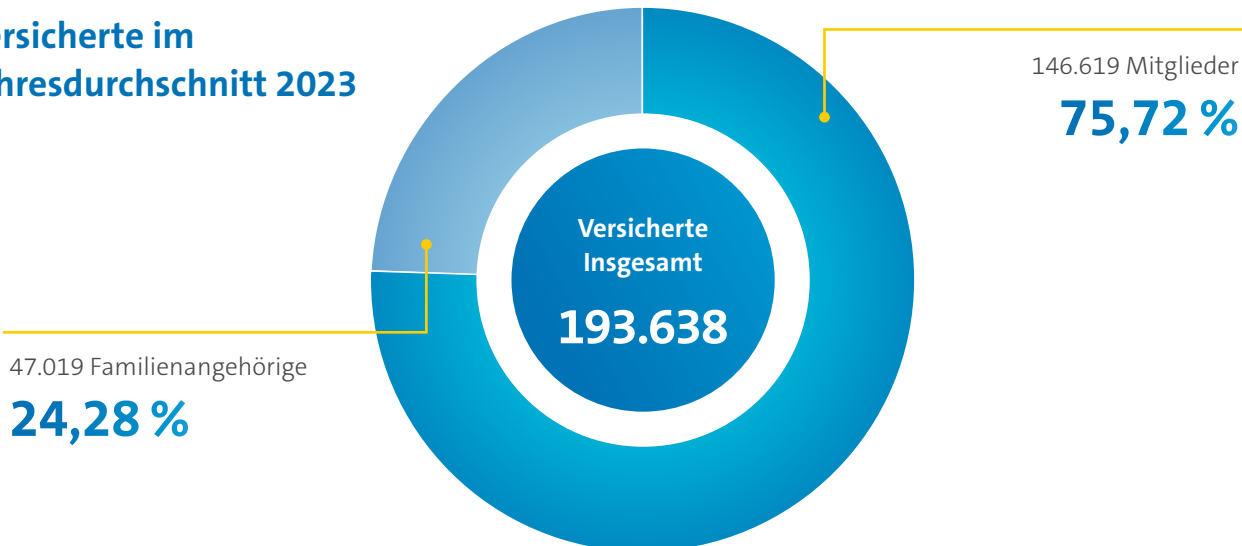
24 %



Durchschnittsdauer der Unternehmenszugehörigkeit

5,82 Jahre

Versicherte im Jahresdurchschnitt 2023



Abteilung HR

Interview mit Jasmina Lang

Die Redaktion: Die BKK Linde ist nun schon seit 1952 auf dem Markt – damals mit genau 10 Mitarbeitern! Heute sind es knapp 400 Kollegen und Kolleginnen. Klar, dass die Personalarbeit heute anders aussieht als vor 72 Jahren. Was hat sich nach Ihrem Empfinden am stärksten in der Personalarbeit geändert?

Jasmina Lang: Nun, ich bin natürlich nicht schon seit 1952 dabei, begleite die BKK Linde aber schon seit 2006. Schon zum Ende meiner Ausbildung zur Bürokauffrau im Linde-Konzern durfte ich im Bereich Human Resources beginnen und bin seit 2010 als Ausbilderin und seit 2011 schließlich als Teamleiterin Personal tätig. Unter anderem gehört das Recruiting neuer Mitarbeiter zu meinem Verantwortungsbereich.

In der Zwischenzeit hat sich wahnsinnig viel verändert. Früher haben Unternehmen eine Anzeige geschaltet und konnten sich die potentiellen neuen Mitarbeiter aus einer Vielzahl von Bewerbungen und Bewerberinnen aussuchen. Heute ist das anders. Heute müssen Unternehmen sich bei den potentiellen Bewerbern vorstellen. Was sind unsere Benefits? Warum lohnt es sich, sich bei uns zu bewerben? Das muss eindeutig dargestellt werden.

Dazu kommt die viel größere Auswahl an Rekrutierungsmöglichkeiten. Print ist quasi out! Soziale Medien haben hier einen riesigen Stellenwert eingenommen. Wer vor 15 Jahren das Wort „Customer Journey“ in der Personalarbeit in den Mund genommen hat, wurde erst einmal fragend angeschaut. Wir müssen heute unsere Strategie absolut aus der Sicht unserer neuen Kollegen und Kolleginnen fahren.

Die Redaktion: Sie haben das Thema Digitalisierung schon angesprochen. Das ist doch ein extrem schnelllebiges Medium. Welche Wege gehen Sie hier in der Personalarbeit?

Jasmina Lang: Da stellen sich Fragen wie: Wo und wie kön-

nen wir unsere Bewerber und Bewerberinnen ansprechen? Wie können wir den Bewerbungsprozess einfach, schnell und transparent gestalten? Und einen Schritt weiter... Wo liegen die Prioritäten in den Arbeitszeitmodellen? Welche Personalentwicklungsmöglichkeiten sind wichtig? Wie flexibel kann man zwischen Home-Office und Büro hin und her switchen? Das sind nur einige der vielen Szenarien, die heute im Fokus stehen.

Die Redaktion: Neben der Digitalisierung in allen Arbeitsbereichen ist das Zwischenmenschliche im Job ja ein ganz großer Faktor. Die Kollegen und Kolleginnen müssen ja auch mental ankommen im Büroalltag. Was tun Sie, um die Mitarbeiter hier abzuholen.

Jasmina Lang: Zunächst einmal legt die Führungskraft einen Mentor fest, der auch außerhalb der Fachthemen ab Tag 1 dafür sorgt, dass sich der Neuankommende wohl fühlt und gut ins Team aufgenommen wird.

Alle neuen Mitarbeiter, auch die von anderen Standorten, werden nach Wiesbaden zu den „Welcome-Days“ eingeladen, wo sie alles rund um die BKK Linde kennenlernen.

Zusätzlich sind Hospitationen möglich, es gibt Teamevents und Teammeetings, Belegschaftsversammlungen und Mitarbeiter-News, um nur Einiges zu nennen.

Die Redaktion: Das Arbeitsgebiet einer gesetzlichen Krankenversicherung ist ja sehr komplex. Welche Fachrichtungen sind bei der BKK Linde am häufigsten vertreten?

Jasmina Lang: Der klassische Krankenkassenberuf ist der „Sozialversicherungsfachangestellte“. Wir haben also geballte Fachkompetenz bei uns, Menschen, die in allen Themengebieten der Gesetzlichen Krankenversicherung fit sind und den Versicherten und Arbeitgeberkunden qualifizierte Auskünfte geben können. Durch die Organisation und Aufteilung in verschiedene „Kompetenzcenter“ können sich

Mitarbeiter spezialisieren und sich auch in ihrem Fachwissen ganz individuell und spezifisch fortbilden.

Aber auch viele andere Berufe werden bei uns gebraucht. Dazu gehören Vertriebsspezialisten, Marketing-Menschen, Controller, Personaler, Datenanalysten, IT-ler, Finanz- und Bilanzbuchhalter und viele viele mehr. Auch zwei Ärztinnen sind bei uns beschäftigt.

Man sieht, zu einer Krankenkasse gehört weitaus mehr als der Bereich der Kundenberatung im Krankheitsfall.

Die Redaktion: Was denken Sie, wo wird die Reise hingehen?

Jasmina Lang: Trotz der Digitalisierung steht bei uns der Mensch im Mittelpunkt. Gesundheit und Krankheit sind Themen, die eine besonders hohe Empathie erfordern. Das muss in alle Richtungen gelebt werden, gegenüber den Kunden, aber auch intern von Führungskraft zu Mitarbeiter oder umgekehrt. Das Thema Wertschätzung ist aus meiner Sicht besonders wichtig. Nur, wer Partnerschaft wirklich lebt, kann langfristig am Markt existieren.

Die Digitalisierung wird natürlich weitergehen. Das wird Prozesse verschlanken und die Arbeitsqualität verbessern. Das Thema Long-Life-Learning wird immer mehr an Bedeutung finden. Die Entwicklung ist in jedem Bereich so schnell, da muss man schon am Ball bleiben.

Ich kann mir vorstellen, dass sich auch im Bereich Flexibilität noch viel tun wird. Mitarbeiter möchten heute selbstbestimmt arbeiten. Wir fördern das, wann immer es möglich ist.

Kundenkontakt und Servicezeiten sind natürlich vorgegeben, wir möchten ja als Ansprechpartner für unsere Versicherten da sein. Aber auch hier arbeiten wir immer an Möglichkeiten, den Bedürfnissen und Wünschen aller gerecht zu werden.



Impressum

Herausgeber: BKK Linde
Konrad-Adenauer-Ring 33, 65187 Wiesbaden

Verantwortlich im Sinne des Pressegesetzes: Peter Raab



www.bkk-linde.de