

Wir zeigen Ihnen – alles! Transparenzbericht 2021

# **Inhalt**

- **Editorial** 3
- BKK Linde Die gute Wahl! 4
- Versichertenentwicklung 5
- 6 Finanzen

Einnahmen im Überblick Ausgaben im Überblick Leistungsausgaben

- Leistungen 8
- Service 10
- Widersprüche 11
- Mitarbeiterentwicklung 12
- Wir stellen vor: Der Beruf des 14 Sozialversicherungsfachangestellten





### Liebe Leserinnen, liebe Leser,

Transparenz wird heute ganz großgeschrieben. Ich finde: zu Recht. Denn nur wer klar und deutlich über sein Wirken Auskunft geben kann, wirkt glaubhaft und authentisch.

Unser Transparenzbericht 2021 stellt Ihnen wichtige Zahlen vor, die die Aktivitäten der BKK Linde widerspiegeln. Hier werden Einnahmen und Ausgaben gegenübergestellt und den Leistungen werden konkrete Beträge zugeordnet. Wer weiß schon genau, wie viele E-Mails in einem Jahr eingehen oder wie viele Telefonate geführt werden. Unser Bericht gibt Antworten.

Doch bei allem Zahlenwerk – im Mittelpunkt unserer Arbeit steht immer der Mensch. Ob Versicherte, Leistungserbringer oder Mitarbeiter. Das Miteinander ist entscheidend und oftmals wichtiger als Zahlen.

Ich habe mal einen Spruch gelesen, der mir besonders gut gefallen hat. "Kundenservice ist bei uns keine Abteilung, sondern eine Philosophie." So möchte ich auch unsere BKK Linde erleben und so erlebe ich sie auch.

Liebe Leserinnen und Leser, wir alle bewegen uns aktuell in herausfordernden Zeiten. Wir als gesetzliche Krankenversicherung sind hier ebenfalls gefragt. Im Gesundheitsbereich sehen wir ganz klar die Themen Finanzstabilität und Leistungsinnovation als besonders wichtige Faktoren an. Unser Fokus liegt auf der Bereitstellung neuer zukunftsträchtiger Angebote für unsere Kunden. Die Herausforderung: Sie müssen für alle Beteiligten bezahlbar bleiben. Oftmals ein Spagat, den wir aber gerne absolvieren.

Besonders innovativ gehen wir auch die Digitalisierung an. Wir möchten, dass unsere Versicherten schnell und einfach alles regeln können, was zum Thema Krankenversicherung anfällt. Dazu gehören moderne Tools, wie die Service App oder auch umfangreiche E-Services.

Lesen Sie in unserem Transparenzbericht, welche Zahlen dahinterstehen.

Vorstand

# **BKK Linde** Die gute Wahl!

Zu wählen heißt auch eine Entscheidung zu treffen. Die BKK Linde möchte ihren Versicherten immer das gute Gefühl geben, mit uns als Krankenversicherung die gute Wahl getroffen zu haben.

Unser Transparenzbericht ist eine hervorragende Basis, um Informationen zu erhalten, die über die bekannten Formate hinausgehen. Wir alle kennen die zahlreichen Vergleichsportale, in denen Preis und Leistung im Fokus stehen. Dies ist vollkommen berechtigt. Interessant ist aber auch zu wissen, was sich "im Hintergrund" tut.

### **Kommunikation**

Wie viele E-Mails erreichen die BKK Linde tagtäglich? Wichtiger noch.... wie schnell können Versicherte mit einer Antwort rechnen.

### Leistungen

Wie viele Leistungsanträge gehen zu den verschiedenen Themenbereichen ein und wie viele werden genehmigt?

### Kosten

Welche Kosten fallen an, wenn wir unseren Versicherten eine hochwertige Versorgung im Krankheitsfall garantieren wollen oder wie teuer ist eine gute Präventionsarbeit? Wir geben Ihnen Antworten!

# Ein Bild sagt mehr als 1.000 Worte.

Jedes Jahr kürt die Zeitschrift "Focus Money" in den verschiedensten Bereichen "Deutschlands Beste". Wir freuen uns riesig, dass wir in der Kategorie "Gesetzliche Krankenversicherung" diesen Titel tragen dürfen.

Das ist eine tolle Bestätigung unserer Leistungen und zeigt, dass wir ganz viel richtigmachen. Das neue Siegel rundet unsere Auszeichnungen ab, die wir in den Vorjahren bereits erhalten haben. Darauf sind wir stolz!



# 70 Jahre BKK Linde Danke für Ihr Vertrauen.

Seit 70 Jahren steht die BKK Linde für ihre Versicherten im Dienste der Gesundheit.

Im Jahr 1952 als gesetzliche Krankenversicherung für die Mitarbeiter der Linde AG gegründet, war die BKK Linde schon damals ein Garant für erstklassige Gesundheitsversorgung.

Im Jahr 2007 erfolgte die Öffnung für alle Kunden – auch für Versicherte, die nicht bei der Linde AG angestellt waren und sind. So hat sich nicht nur der Kreis der potenziellen Kunden vergrößert, auch das Leistungsangebot der BKK Linde hat sich erheblich erweitert und das Thema Service passt sich stets den gesellschaftlichen Bedürfnissen unserer Kunden an.

Viele Meilensteine säumen den Weg der BKK Linde. Besonders hervorzuheben ist sicher die schon erwähnte

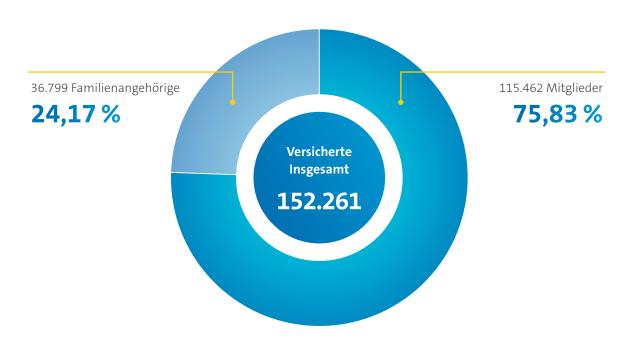
Öffnung in 2007. Auch haben wir zahlreiche neue Leistungen in unser Leistungsportfolio aufgenommen, die wir unseren Versicherten anbieten. Sie garantieren eine noch bessere Versorgung.

Ganz wichtig sind auch die vielen Projekte und Aktivitäten im Bereich der Digitalisierung. Hier hat die BKK Linde eine echte Vorreiterrolle eingenommen.

Heute eine Selbstverständlichkeit – bei der Einführung eine echte Innovation: die BKK Linde Service App. Die Anwendung, die von der BKK Linde auf den Markt gebracht wurde, gehört seit vielen Jahren zum täglichen Equipment unserer Kunden.

On top: Unser digitaler Postservice mit 48 Stunden-Feedback-Funktion, der auf der Website eingebunden ist und unser Angebot abrundet.

#### Versicherte im Jahresdurchschnitt 2021



# Was kostet die Welt?

Das können wir leider auch nicht beantworten. Was wir aber sagen können... wie viel die Leistungen kosten, die bei der Gesundheitsvorsorge und bei der Behandlung von Krankheiten anstehen. Unsere transparente Darstellung gibt einen guten Überblick.

Im Fokus steht der verantwortungsvolle und vorausschauende Umgang mit dem Geld unserer Versicherten. Für diese soll es auch schließlich ausgegeben werden! Wir möchten die Gesundheit unserer Kunden erhalten,

Krankheiten heilen oder lindern, Lebensqualität sichern und verbessern. Und wir wissen: Jedes Lebensalter hat seine besonderen Voraussetzungen und Ansprüche. Ganz gleich ob für Kinder, junge Erwachsene, Familien und Menschen, die pflegebedürftig sind – in allen Lebensphasen gibt es Angebote. Die sind aber nicht zum Nulltarif zu haben.

Wir zeigen Ihnen in unserem Transparenzbericht die Zahlen, die hinter den Leistungen stehen.

Ausgaben der BKK Linde

	2020	2021
Leistungsausgaben	332.867.692,05€	381.118.167,38€
Sonstige Ausgaben	740.782,51€	12.914.486,18€
Verwaltungskosten	17.507.930,49€	18.534.026,57€
Ausgaben Gesamt	351.116.405,05 €	412.566.680,13€

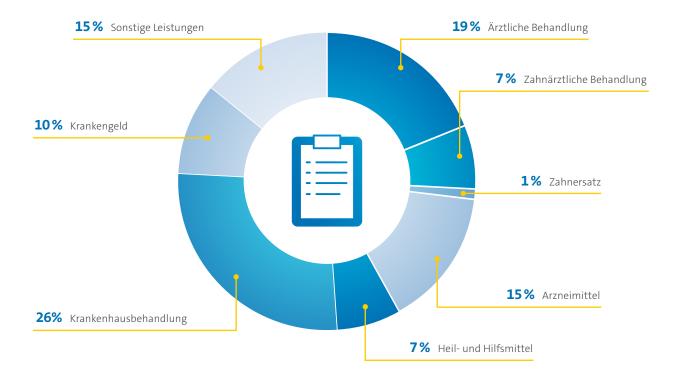
### Einnahmen der BKK Linde

	2020	2021
Zuweisungen aus dem Gesundheitsfond	320.613.401,86€	368.855.272,38€
Sonstige Einnahmen	2.090.687,60€	2.370.038,72€
Einnahmen aus Zusatzbeitrag	30.893.326,58€	40.311.345,33€
Einnahmen Gesamt	353.597.416,04€	411.536.656,43 €



### Verteilung der Leistungsausgaben pro Versicherten in Euro

	2020	2021
Ärztliche Behandlung	468,29€	483,65€
Zahnärztliche Behandlung	170,89€	178,32€
Zahnersatz	28,73 €	35,41€
Arzneimittel	357,61€	372,20€
Hilfsmittel	77,23€	80,37 €
Heilmittel	77,95€	88,49 €
Krankenhausbehandlung	647,91€	651,98€
Krankengeld	239,25€	247,44€
Ausland	8,42 €	4,00€
Fahrtkosten	50,01€	53,96€
Ambulante Vorsorgeleistungen	6,73€	9,62€
Soziale Dienste	30,86 €	34,37 €
Früherkennungsmaßnahmen	25,35€	28,06€
Empfängnisverhütung	7,52€	7,50 €
Ergänzende Leistungen Reha	16,79€	18,69€
Leistungen Schwangerschaft	103,99€	110,92€
Haushaltshilfe, häusl. Krankenpflege	44,21€	48,31€
Integrierte Versorgung	12,67€	13,92€
Mehrleistungen DMP, Anschubfinanz.	0,72 €	1,19 €
Sonstige Leistungen	38,45€	34,65€
Leistungsausgaben Gesamt	2.413,59€	2.503,06 €



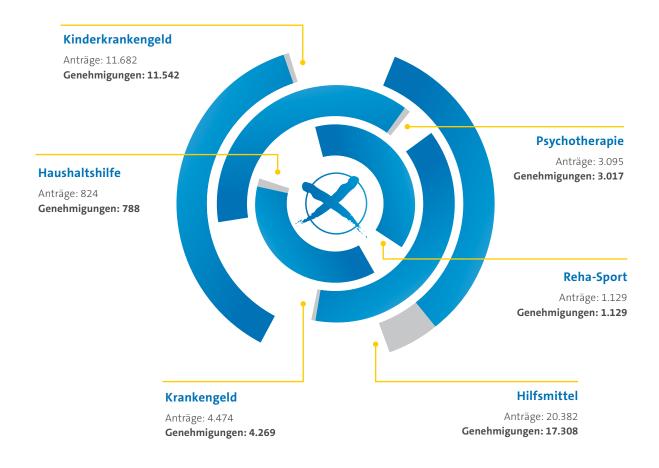
# Nur der Überzeugte überzeugt (Joseph Joubert)

Wir sind von den Leistungen, die wir unseren Versicherten anbieten komplett überzeugt! Von A wie Arzneimittel bis Z wie Zahnbehandlung. Dazwischen liegen noch zahlreiche weitere Angebote, deren Kosten von der BKK Linde im Rahmen der gesetzlichen Versorgung übernommen werden.

Darüber hinaus bieten wir unseren Kunden noch viele Extraleistungen, wie bspw. eine hochwertige Zahnversorgung oder umfangreiche Präventionsangebote. Apropos Prävention und Vorsorge.... Manchmal braucht es hier einfach einen kleinen Anstoß, um auch in die Umsetzung zu gehen und aktiv zu werden. Unser Bonusprogramm FitBonus<sup>+</sup> hilft dabei!

Die stets steigende Teilnehmerzahl zeigt uns, wie beliebt das Präventionsprogramm bei unseren Versicherten ist.

### Leistungsanträge und Genehmigungen





### Bonusprogramme

Teilnehmende Versicherte

12.781



#### **TeleClinic**

Behandlungen

2.420



### Reiseschutzimpfungen

Erstattungen

1.652



### **Professionelle Zahnreinigung**

Erstattungen

10.034



### **Professionelle Zahnreinigung DentNet Nutzer**

Abrechnungen

6.081



# Service heißt: Man macht es einfach. Gerne!

Wir sind Ansprechpartner, Vermittler, Organisator, Koordinator .... und das mit Herzblut!

Viele hundert Anfragen erreichen uns täglich, die wir so schnell und kompetent wie nur möglich bearbeiten. Eine Beratung am Telefon kann rasch viel länger dauern, als man im Vorfeld dachte – doch wir finden: Das gehört zu einem guten Service dazu.

Viele digitale Angebote runden unser Serviceprogramm ab. Unsere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in den Geschäftsstellen beraten umfassend vor Ort. So können unsere Kunden aus einem reichen Angebot wählen, wie Sie mit uns in Kontakt treten möchten



### E-Mails



**1.864.128** erhaltene E-Mails **1.567.914** gesendete E-Mails

**71,3** % aller E-Mails werden innerhalb von 24 Stunden beantwortet

### **Service App**



**49.006** Service-App Nutzer

97.615 AU-Bescheinigungen

**36.732** Digitaler Briefversand

#### Anrufe



**506.995** erhaltene Anrufe

93,4 % davon bearbeitet

### Kontaktaufnahme

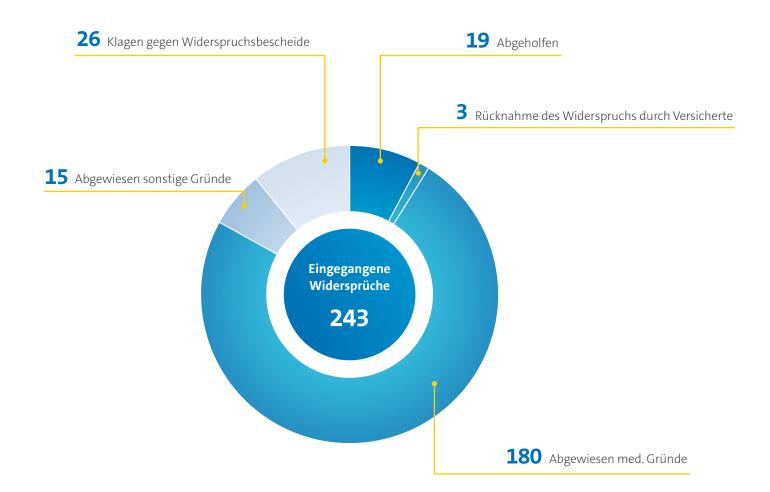


10.434 Kontaktaufnahmen über die Homepage

# Ein Nein heißt nicht immer nur Nein.

Nicht immer läuft alles so, wie man es sich wünscht oder vorgestellt hat. Werden Leistungen unserer Versicherten abgelehnt, besteht selbstverständlich Klärungsbedarf. Fast immer können so Missverständnisse und Ärger aus dem Weg geräumt werden. Denn häufig gibt es auch sinnvolle Alternativen.

Wenn dieser Weg nicht zum Erfolg führt, unterstützt unsere Widerspruchsstelle mit umfangreicher Beratung. Dabei wird geklärt, wie eine Entscheidung zustande gekommen ist und Fachgutachten werden ausführlich erläutert. Natürlich werden unsere Versicherten auch über deren Rechte aufgeklärt und welche Möglichkeiten noch in Betracht gezogen werden können.



# Unsere Mitarbeiter – Im Einsatz für die Kunden.

Hinter allen Aktivitäten, die wir in unserem Transparenzbericht ansprechen und erläutern, steht selbstverständlich ein besonders wichtiger Partner: Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Ohne diese würde gar nichts funktionieren. In puncto Neueinstellungen hat sich bei der BKK Linde, besonders in den letzten zehn Jahren, viel getan.

Hier eine kleine Reise in die Anfänge der BKK Linde. Mit insgesamt zehn Mitarbeitern wurden 3.551 Mitglieder und ihre mitversicherten Familienangehörigen betreut.

Im Fokus standen Geschäftsstellen, die in Standortnähe der Trägerunternehmen geführt wurden. Früher war der Besuch in einer der Geschäftsstellen zur Klärung von Fragen der Standard – heute werden die meisten Angelegenheiten fernmündlich, per E-Mail oder über digitale Wege, wie der Service App oder dem digitalen Postfach, geregelt.

Mit Einführung der bereits erwähnten Service App war die BKK Linde ein echter Vorreiter im Bereich der gesetzlichen Krankenversicherungen. Wie ein mobiles Mini-Büro können unsere Versicherten die Applikation über das Smartphone nutzen, um schnell und einfach Dokumente zu versenden, Anfragen zu stellen, das Bonusheft einzureichen und vieles mehr.

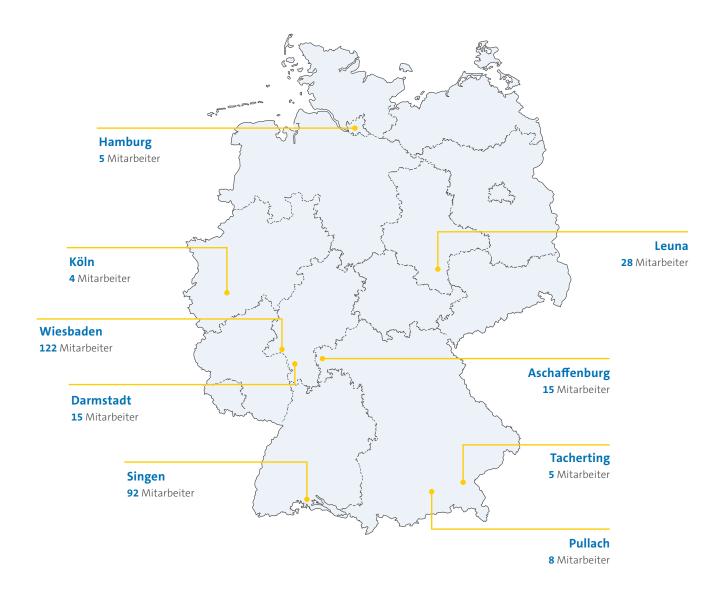
Wir bleiben unserem Motto als Innovator natürlich treu und entwickeln unsere Service App immer weiter, um technisch auf dem neuesten Stand zu sein und unsere Kunden bestmöglich zu unterstützen.

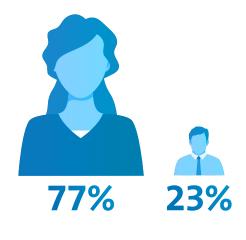
Um Ihnen einen umfassenden Überblick in die BKK Linde zu geben, haben wir Ihnen einige Kennzahlen zusammengetragen.

### Mitarbeiterentwicklung



### Anzahl der Mitarbeiter in den Geschäftsstellen







**Durchschnittsdauer der** Unternehmenszugehörigkeit

**6,71** Jahre



# SoFa ist viel mehr als eine Sitzgelegenheit.

### Der Beruf des Sozialversicherungsfachangestellten (SoFa)

Eine Vielzahl unserer Mitarbeiter, die in der Sachbearbeitung und Beratung tätig sind, haben die Ausbildung als Sozialversicherungsfachangestellter absolviert. Eine Berufsausbildung, die die ideale Basis ist, um die Aufgaben in einer Krankenversicherung umsichtig und kompetent bearbeiten zu können.

Das Tätigkeitsfeld des SoFa ist ausgesprochen vielseitig. Wer Spaß an Kommunikation hat und sich gerne mit Gesetzestexten beschäftigt, über Empathie und gesunden Menschenverstand verfügt, hat die idealen Voraussetzungen für diesen anspruchsvollen Ausbildungsberuf.

#### Was macht ein Sozialversicherungsfachangestellter?

Die Sozialversicherung kann man sich als große Klammer vorstellen, unter der die verschiedenen Einzelbereiche fallen:

- Krankenversicherung
- Unfallversicherung
- Rentenversicherung
- Pflegeversicherung
- Arbeitslosenversicherung

In der gesetzlichen Krankenversicherung werden klassischerweise die ersten vier Versicherungszweige bearbeitet. Wer krank wird oder einen Unfall hat, in Rente geht oder ein Pflegefall wird – all diese Szenarien fallen in das Portfolio der gesetzlichen Krankenversicherung. On top: Jeder Arbeitnehmer, der in einem Angestelltenverhältnis arbeitet, ist sozialversicherungspflichtig.

Der Sozialversicherungsfachangestellte ist Ansprechpartner für Versicherte in allen rechtlichen Fragen sowie Berater über die Leistungen, die in der Sozialversicherung angeboten werden. Hier ein Auszug über die Tätigkeiten:

- Beratung von Arbeitgebern und Beschäftigten in versicherungsrechtlichen Angelegenheiten
- Klärung von Versicherungsverhältnissen
- Berechnung und Einziehen von Beiträgen
- · Informieren der Kunden über Leistungen im Krankheits- und im Pflegefall sowie im Bereich der Gesundheitsvorsorge
- Pflegeberatung
- · Aufgaben in den Bereichen Finanzwesen, allgemeine Verwaltung und Personalwesen

#### Wie lange dauert die Ausbildung zum Sozialversicherungsfachangestellten?

Für die Ausbildung werden in der Regel 3 Jahre angesetzt. Nach einer individuellen Vereinbarung mit dem ausbildenden Betrieb kann auch eine Verkürzung auf 2,5 Jahre greifen. Ebenso ist eine Verlängerung auf 3,5 Jahre möglich.

Die Ausbildung wird dual, also sowohl im Ausbildungsbetrieb als auch in der Berufsschule durchgeführt. Im BKK System steht die Berufsakademie zur Verfügung, in der in diversen Blöcken die theoretischen Inhalte vermittelt werden.

Eine Zwischenprüfung vor Ende des 2. Ausbildungsjahres gibt Auskunft über den Wissensstand und kann als Kriterium zählen, ob die Ausbildungsdauer von 3 auf 2,5 Jahre verkürzt werden kann.

Im Berufsausbildungsvertrag kann auch eine Durchführung der Ausbildung in Teilzeit vereinbart werden. Die Verlängerung der Ausbildungsdauer beträgt maximal das Eineinhalbfache der Dauer, die für die betreffende Ausbildung in Vollzeit festgelegt ist.

Nach einer schriftlichen und mündlichen Abschlussprüfung wird der Titel des Sozialversicherungsfachangestellten – Fachrichtung allgemeine Krankenversicherung verliehen.

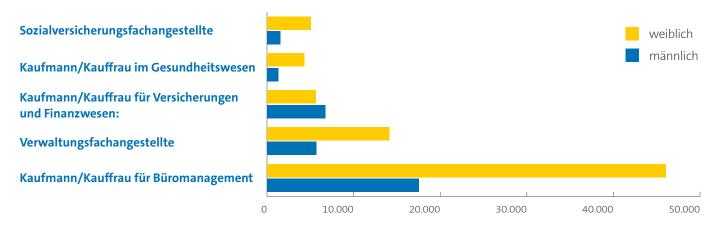
#### Wie hoch ist die Vergütung in der Ausbildung/nach der Ausbildung?

Die Ausbildung zum Sozialversicherungsfachangestellten ist für Auszubildende kostenfrei, sie erhalten vom Ausbildungsbetrieb eine über die Ausbildungszeit gestaffelte Vergütung:

- 1. Ausbildungsjahr: 1.114 bis 1.118 Euro (brutto)\*
- 2. Ausbildungsjahr: 1.199 bis 1.210 Euro (brutto)\*
- 3. Ausbildungsjahr: 1.278 bis 1.312 Euro (brutto)\*

Das Einkommen hängt von der Aus- und Weiterbildung, Berufserfahrung und Verantwortlichkeit ab sowie von den jeweiligen Anforderungen des Unternehmens. Als Beispiel für das Einstiegsgehalt eines Sozialversicherungsfachangestellten kann man eine Range von 2.989 bis 3.353 Euro ansetzen.

### Anzahl der abgeschlossenen Ausbildungsverträge in 2020



<sup>\*</sup> Beispielhafte Ausbildungsvergütung pro Monat (je nach Bundesland unterschiedlich)

### Impressum

Herausgeber: BKK Linde

Konrad-Adenauer-Ring 33, 65187 Wiesbaden

Verantwortlich im Sinne des Pressegesetzes: Peter Raab

