



**Transparenzbericht 2020: Leistung • Qualität • Vertrauen**

# Transparenz für Versicherte und Partner.

Der Begriff Transparenz ist in aller Munde und wird oftmals als neue Art der Kundenorientierung gehandelt. Dabei ist Transparenz eigentlich sehr simpel: Es geht darum, offen und verständlich über die geleistete Arbeit zu berichten. Das praktizieren wir seit Jahren in unterschiedlichen Medien.

Nun legen wir unsere Daten zusammengefasst im ersten Transparenzbericht vor: Unsere Genehmigungsquoten und Widerspruchszahlen, aber auch unseren Jahresabschluss 2020. Alle Zahlen, Daten und Fakten auf einen Blick.

Viele unserer Mitbewerber werben damit, dass man an diesen Zahlen die Qualität einer Kasse ablesen und messen könnte. Wir sind anderer Meinung: Wir fragen unsere Kunden regelmäßig und ganz direkt, wie sie unsere Qualität beurteilen. Und zwar dann, wenn sie Kontakt mit uns hatten. Zeitnaher kann man Qualität nicht messen! Die Rückmeldungen, aber auch unser Bericht sprechen eine eindeutige Sprache: Die BKK Pfalz ist für ihre Versicherten die leistungsstarke und zuverlässige Kranken- und Pflegekasse.

Viel Spaß beim Schmöckern.



**Andreas Lenz**

Vorstand BKK Pfalz



Die Versicherten- und Arbeitgebervertreter im Verwaltungsrat stehen im engmaschigen Austausch mit den von uns gewählten Vorständen, aber auch mit vielen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in der BKK Pfalz. Durch unseren vielfältigen Kontakt zu Versicherten und Arbeitgebern bekommen wir regelmäßig Erfahrungsberichte aus erster Hand.

Eins wird immer wieder deutlich: Die meisten Kunden sind mit der Betreuung durch die Beschäftigten der BKK Pfalz sehr zufrieden.

Natürlich gibt es immer auch wieder Fälle, in denen die Antragsteller mit einer belastenden oder ablehnenden Entscheidung hadern. Im Widerspruchsausschuss befassen wir uns sehr intensiv mit diesen Themen und den jeweiligen individuellen Anliegen und den Bedürfnissen der Versicherten.

In den meisten Fällen kommen wir zum Ergebnis, dass die getroffenen Entscheidungen richtig waren, in wenigen Fällen geben wir andere Lösungen vor. Wir freuen uns, dass wir damit auch einen Beitrag zur Kundenzufriedenheit leisten können.

Bleiben Sie gesund!



**Roland Brendel**

Vorsitzender Verwaltungsrat BKK Pfalz





Als Familienkasse sind wir für unsere Kunden ein starker und verlässlicher Partner, damit sie sich in allen Lebensphasen auf das Wichtigste konzentrieren können: **Familie und Gesundheit.**

# Die Zufriedenheit der Mitglieder ist unser Maßstab.

Die Erwartungen unserer Versicherten zu übertreffen und sie von klein auf bis ins hohe Alter an die BKK Pfalz zu binden: Das ist unser Anspruch! Um dies zu erreichen, haben wir unter anderem **Servicegarantien** eingeführt, die unsere Kundenberater\*innen verinnerlicht haben und auf die unsere Versicherten bauen können — zum Beispiel feste Beantwortungs- und Bearbeitungsfristen.

Unsere qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Service-Hotline haben im Jahr 2020 **186.399 Beratungsgespräche** am Telefon geführt. 84 Prozent der Anliegen konnten wir schon beim ersten Kontakt abschließend bearbeiten.

Das Feedback unserer Kunden ist uns wichtig. So fragen wir sie über unterschiedlichste Kanäle nach ihrer Meinung über die Qualität und Freundlichkeit unserer fachlichen Beratung. 2020 konnten wir eine **Weiterempfehlungsrate von 92,33 Prozent** erreichen.

Unser systematisches Qualitätsmanagement und die jährlichen Umfragen über den „Deutschen Krankenversichertenmonitor“ sind ein wichtiger Kompass für unsere tägliche Arbeit.



So zufrieden sind unsere Mitglieder:

## BKK Pfalz Service-Telefon\*

Mitarbeiterfreundlichkeit  
Sehr gut (1,29)  
Fachliche Beratung  
Sehr gut (1,56)

**Weiterempfehlungsrate\***  
92,33%

\* Durchschnitt:  
Januar–Dezember 2020.

**Note 1  
(sehr zufrieden)**

für die BKK Pfalz  
bei der Frage „Wie zufrieden  
sind Sie aktuell mit Ihrer  
Krankenkasse?“  
(Quelle DKVM 2020).

**Platz 1 in Kundenbefragung DKVM 2020/  
Leistungsbereitschaft der Kasse.**

| Leistungsbereitschaft |      | BKK Pfalz | AOK PLUS | BAHN-BKK | BKK VBU | prono vs BKK | Audi BKK | BIG  | TK   | SBK  | IKK classic |
|-----------------------|------|-----------|----------|----------|---------|--------------|----------|------|------|------|-------------|
| Fallzahl              | 191  | 138       | 26*      | 668      | 31      | 41           | 36       | 656  | 191  | 138  |             |
| Score                 | 73,2 | 72,8      | 72,1     | 71,7     | 70,8    | 70,0         | 70,0     | 69,7 | 69,6 | 69,2 |             |
|                       | 1.   | 2.        | 3.       | 4.       | 5.      | 6.           | 7.       | 8.   | 9.   | 10.  |             |
|                       | 1.9  | 2.1       |          |          |         |              | 2.0      | 2.0  | 2.1  | 2.0  |             |

# Digitale Angebote – Innovation im Sinne unserer Kunden.

Vom Chatbot „Lubo“ bis zur Wohlfühl-App „VitaBuddy“: Die BKK Pfalz nutzt die Chancen der Digitalisierung mit neuen Services und Leistungen für ihre Versicherten.

## Digitale Angebote für Ihre Gesundheit:

- **Digitaler Kinderarzt**  
Die STARKE KIDS Telemedizin
- **Tinnitracks**  
App gegen Ohrgeräusche
- **Nia App**  
Digitale Hilfe bei Neurodermitis
- **Kinderheldin**  
Digitale Hebammenberatung per Chat und Telefon
- **Neolexon Artikulations-App**  
App gegen Sprachfehler im Vor- und Grundschulalter
- **VitaBuddy-App**  
Der Feelgood-Buddy für Ihre Lebensqualität
- **Wanderfit-App.**

„Hallo, ich bin Lubo, der Chatbot der BKK Pfalz!“



## Unsere digitalen Services:

- **Spezialistensuche**  
Arzt – Klinik – Pflege
- **Präventionsdatenbank**  
Gesundheitskurse in Ihrer Nähe
- **Service-Rechner**  
Mutterschutz – Zahnersatz – Zuzahlung und mehr
- **FamilyPLUS**  
Der Gesundheits- und Vorsorgemanager für die ganze Familie
- **Elektronische Patientenakte**
- **Chat, Skype und Social Media.**

## E-Coaches und Online-Kurse:

- **Gesund durch den Alltag**  
Schlaf, Ernährung, Herz, rauchfrei leben
- **Psyche**  
Stressprävention, Hilfe gegen Depressionen, Ängste und Burn-out
- **Pflege**  
Häusliche Pflege, Alzheimer und Demenz, rechtliche Vorsorge und Selbstfürsorge für pflegende Angehörige
- **Bewegung, Fitness und Laufen**
- **Kindergesundheit.**



**Die VitaBuddy-App:**

Ihr Feelgood-Buddy fürs Leben!  
Er hilft Ihnen, Ihren Gesundheitszustand zu verstehen und zu verbessern. Clever, lustig und immer dabei!

**Übrigens:** Auf unserer Website finden Sie auch Erläuterungen in leichter Sprache und ein Video in Gebärdensprache.



## Vielfalt als Chance: International Customer Service.

Wir möchten mit unseren Kunden auf Augenhöhe, **offen und fair kommunizieren** – auch mit Menschen, die sich aufgrund von Sprachbarrieren im Sozialversicherungssystem nicht komplett zurechtfinden.

Bei der BKK Pfalz arbeiten Beschäftigte aus unterschiedlichen Nationen mit unterschiedlichen Muttersprachen und guten Fremdsprachenkenntnissen. In zurzeit **16 Fremdsprachen** unterstützen sie unsere fremdsprachigen Versicherten bei der Kontaktaufnahme und fungieren als Lotsen mit den Fachabteilungen im Haus. So können wir Hemmschwellen abbauen.



## Initiative Wanderfit.

**Wandern ist gesund:** Es stärkt die Muskeln und das Herz-Kreislauf-System, senkt den Blutdruck und baut Stress ab. Die BKK Pfalz hat 2017 gemeinsam mit dem Deutschen Wanderverband die Initiative Wanderfit gestartet.

Die deutschlandweit einmalige Initiative hält für Wanderfans viele attraktive Angebote und nützliche Informationen bereit: Von individuellen Wanderrouen für ambitionierte Wanderer und Familien über Gesundheitstipps rund ums Wandern bis hin zu Gesundheitswanderkursen und Themenwanderungen.

Das Wanderfit-Portal der BKK Pfalz hat bundesweit für Aufmerksamkeit gesorgt und die Wanderfit-App wurde seit ihrer Einführung im Jahr 2019 **über 15.000 Mal** heruntergeladen.

Wir sind uns sicher: In Zeiten von Zivilisationskrankheiten wie Diabetes, Herz-Kreislauf-Erkrankungen und Übergewicht ist das Wandern als niederschwellige Präventionsmaßnahme ein immer beliebter werdender Baustein in der Gesundheitsvorsorge.

[www.wanderfit.de](http://www.wanderfit.de)  
**wanderfit**  
Eine Initiative der BKK Pfalz

# Leistungen, die ankommen.

Wir sind die „freundliche Familienkasse“ und kümmern uns um die Gesundheit unserer Kunden in ganz Deutschland – mit einem umfassenden Krankenversicherungsschutz und zahlreichen innovativen Mehrleistungen. Die Übersicht zeigt, wie oft bestimmte Leistungen in Anspruch genommen wurden. Dass wir in seltenen Fällen auch einmal Leistungen ablehnen müssen, kommt vor. Die Anzahl der Ablehnungen haben wir aus Transparenzgründen mit aufgeführt.

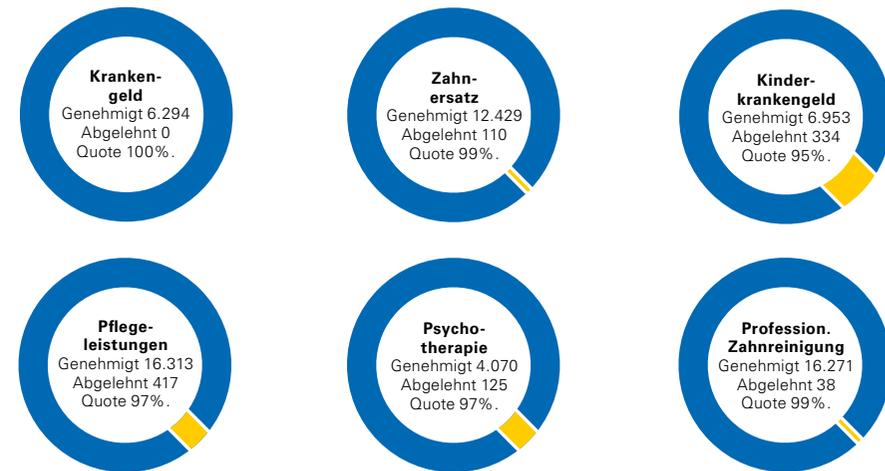
Weitere Leistungen, die wir für unsere Versicherten erbracht haben: Unsere Versicherten verbrachten im Jahr 2020 **245.688 Tage im Krankenhaus**. Jeder Tag kostete durchschnittlich rund 608 Euro. 15.881 Versicherte wurden ambulant operiert.

Unsere Versicherten waren mit ihrer Gesundheitskarte 1.280.736 Mal beim **Arzt** und 230.810 Mal beim **Zahnarzt**.

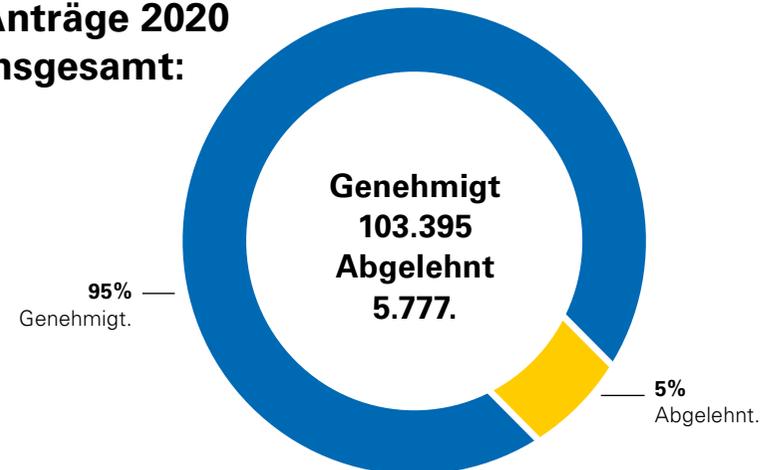
Im Schnitt hat jeder Versicherte fünf Arzneimittelverordnungen erhalten. In Summe sind dies **860.869 Rezepte**.

**80.108** Mal musste ein **Rettungs- oder Notarztwagen** zu einem Versicherten der BKK Pfalz ausrücken. 177 Mal war ein Rettungshubschrauber im Einsatz.

## Anträge 2020 nach Leistungsart:



## Anträge 2020 insgesamt:

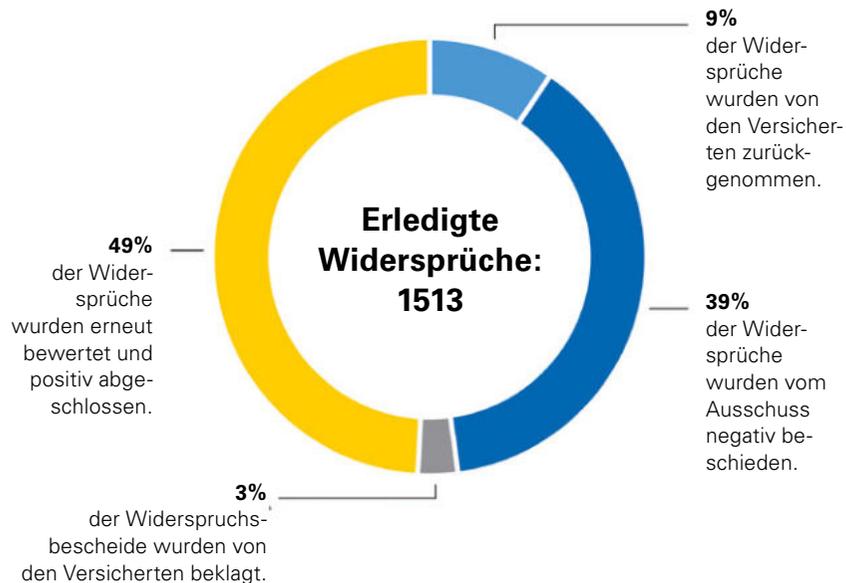


# Widerspruch – das gute Recht unserer Versicherten.

Wir möchten unsere Versicherten mit Service und Leistungen begeistern. Ist das einmal nicht der Fall, haben sie **das Recht**, gegen unsere Entscheidungen **Widerspruch einzulegen**. Zuerst werden sich unsere Fachleute mit der getroffenen Entscheidung und den Gründen des Widerspruchs nochmals intensiv beschäftigen.

Ändern wir unsere Entscheidung, informieren wir umgehend über die neue Sachlage. Bleibt es bei der getroffenen Entscheidung, geht der Fall weiter an den Widerspruchsausschuss.

## Krankenversicherung im Jahr 2020:

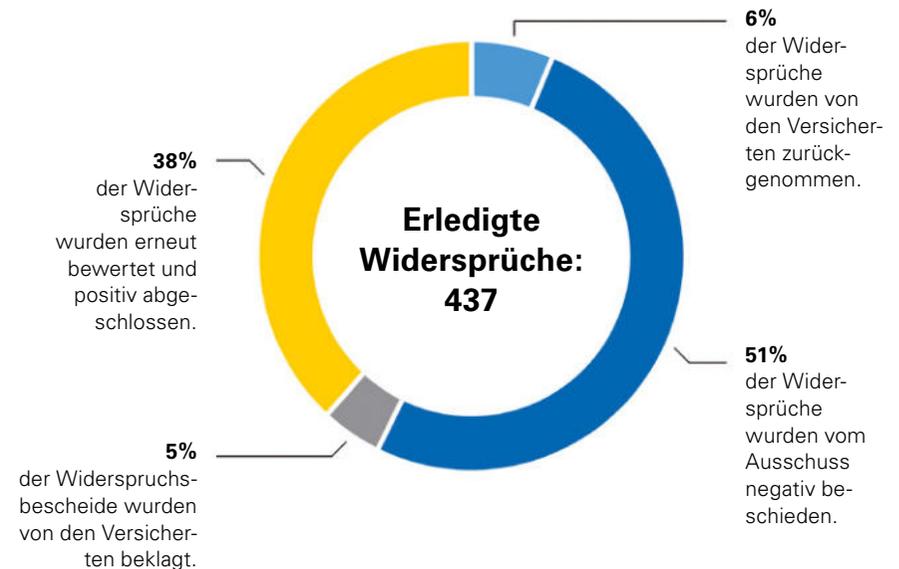


## Widerspruchsausschuss.

Der unabhängig und ehrenamtlich arbeitende Widerspruchsausschuss beschäftigt sich sehr intensiv mit den Anliegen unserer Versicherten. Dabei stehen die Interessen und Bedürfnisse der Versicherten im Mittelpunkt. Deshalb besteht der Ausschuss aus einem Vertreter der Versicherten und der Arbeitgeber..

Der Ausschuss überprüft die Entscheidungen der Verwaltung und unterliegt keiner Weisungen der BKK Pfalz.

## Pflegeversicherung im Jahr 2020:



# Finanzen Krankenversicherung.

**Solide Finanzsituation trotz Mehrausgaben:** Das Geschäftsjahr 2020 hat die BKK Pfalz mit einem negativen Ergebnis von -3,88 Millionen Euro abgeschlossen. Der Verlust wurde durch das bestehende Vermögen kompensiert.

**Für 171.100 bei uns versicherte Menschen** haben wir Leistungen im Wert von 508 Millionen Euro finanziert. Im Durchschnitt waren das je Versicherten 2.971 Euro und damit rund 184 Euro mehr als 2019.

Die größten Ausgabenblöcke bei den Leistungen waren auch in diesem Jahr wieder die Bereiche **Krankenhaus** mit knapp 150 Millionen Euro, die **ärztliche Behandlung** mit über 95 Millionen Euro und Arzneimittel mit über 85 Millionen Euro. Die Steigerungsrate im Bereich der **Arzneimittel** war besonders auffällig. Im Vergleich zum Vorjahr haben sich die Ausgaben je Versicherten um knapp 13 Prozent erhöht, was im Durchschnitt über 57 Euro je Versicherten ausmacht.

Bei Gesamtausgaben von 541 Millionen Euro beträgt der Anteil der **Verwaltungskosten lediglich 5,4 Prozent** (ca. 29 Millionen Euro) – ein deutliches Zeichen dafür, dass die BKK Pfalz sehr bewusst mit den Beiträgen ihrer Mitglieder umgeht.

Mit dem negativen Ergebnis des Jahres 2020 hat sich das **Vermögen** der BKK Pfalz zum Jahresende 2020 auf rund **31,6 Millionen Euro** verringert. Hiervon sind 659.000 Euro Verwaltungsvermögen.

## Einnahmen 2020:

| Einnahmen                         | Absolut (Euro)        | Je Versicherter (Euro) |
|-----------------------------------|-----------------------|------------------------|
| Zuweisungen aus Gesundheitsfonds: | 483.001.966,59        | 2.822,92               |
| Zusatzbeiträge:                   | 48.025.842,49         | 280,69                 |
| Sonstige Einnahmen:               | 6.271.072,92          | 36,65                  |
| <b>Einnahmen gesamt:</b>          | <b>537.298.882,00</b> | <b>3.140,26</b>        |

## Vermögen 2020:

| Leistungsausgaben       | Absolut (Euro)       | Je Versicherter (Euro) |
|-------------------------|----------------------|------------------------|
| Betriebsmittel:         | 20.105.388,47        | 117,51                 |
| Rücklage:               | 10.880.000,00        | 63,59                  |
| Verwaltungsvermögen:    | 658.679,66           | 3,85                   |
| <b>Vermögen gesamt:</b> | <b>31.644.068,13</b> | <b>184,94</b>          |

## Ausgaben 2020:

| Ausgaben (inkl. Leistungsausgaben)                           | Absolut (Euro)        | Je Versicherter (Euro) |
|--|-----------------------|------------------------|
| Ärztliche Behandlung:  | 94.799.031,48         | 554,06                 |
| Zahnärztliche Behandlung ohne Zahnersatz:                    | 29.188.418,14         | 170,59                 |
| Zahnersatz:  | 6.591.818,96          | 38,53                  |
| Arzneimittel:  | 85.143.766,85         | 497,63                 |
| Hilfsmittel:   | 18.522.462,88         | 108,26                 |
| Heilmittel:  | 17.627.041,82         | 103,02                 |
| Krankenhausbehandlung:                                       | 149.407.981,88        | 873,22                 |
| Krankengeld:   | 51.393.979,39         | 300,37                 |
| Fahrkosten:  | 11.898.520,02         | 69,54                  |
| Vorsorge- und Reha-Leistungen:                               | 5.284.558,51          | 30,89                  |
| Schutzimpfungen:   | 3.986.301,70          | 23,30                  |
| Früherkennungsmaßnahmen:                                     | 5.906.390,52          | 34,52                  |
| Schwangerschaft und Mutterschaft ohne stationäre Entbindung: | 4.178.742,71          | 24,42                  |
| Behandlungspflege und häusliche Krankenpflege:               | 10.061.712,08         | 58,81                  |
| Dialyse:   | 3.612.364,55          | 21,11                  |
| Sonstige Leistungsausgaben:                                  | 10.738.641,75         | 62,76                  |
| <b>Leistungsausgaben (LA) gesamt:</b>                        | <b>508.341.733,24</b> | <b>2.971,02</b>        |
| Prävention (in Leistungsausgaben gesamt enthalten):          | 13.735.812,27         | 80,28                  |
| Verwaltungsausgaben:   | 28.947.377,18         | 169,18                 |
| Sonstige Ausgaben:   | 3.887.112,12          | 22,72                  |
| <b>Ausgaben gesamt:</b>                                      | <b>541.176.222,54</b> | <b>3.162,92</b>        |

## Finanzen Pflegeversicherung.

In der sozialen Pflegeversicherung werden die Einnahmen und Ausgaben zwischen allen Pflegekassen gleichmäßig aufgeteilt. Da die Pflegekasse der BKK Pfalz im Jahr 2020 nur rund 68,6 Millionen Euro für Pflegeleistungen ihrer Versicherten benötigte, wurden knapp **33 Prozent der Einnahmen** den anderen Pflegekassen **solidarisch** zur Verfügung gestellt, damit diese die Pflegeleistungen ihrer Versicherten bezahlen können.

Die BKK Pfalz hat das Geschäftsjahr 2020 mit einem Überschuss der Ausgaben von rund 2,9 Mio. Euro (inklusive Abgabe an andere Pflegekassen) abgeschlossen.

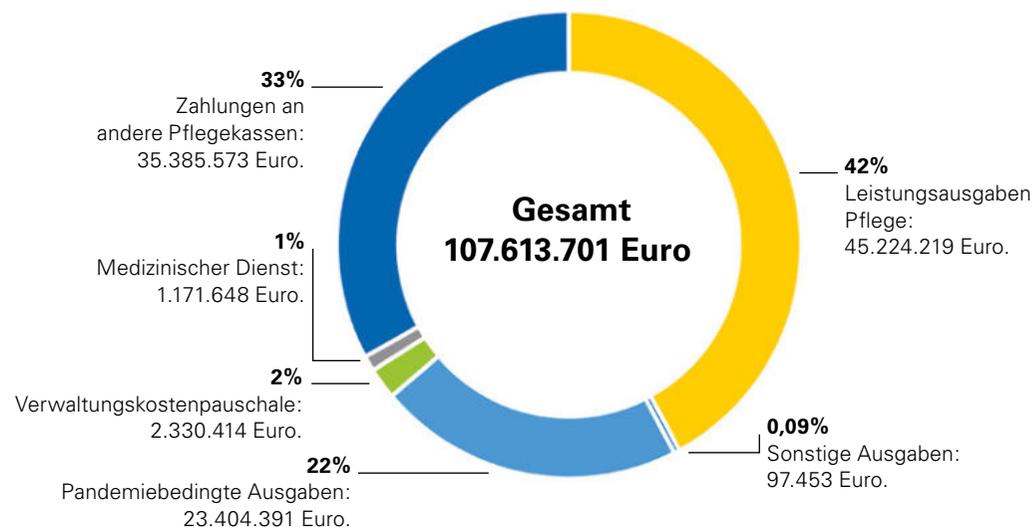
Das Jahr 2020 war aufgrund der Corona-Pandemie für die Pflegekassen und natürlich alle Beschäftigten in der Pflege ein ganz besonderes Jahr. Insbesondere Beschäftigte von Pflegeeinrichtungen waren und sind stark gefordert und leisten Außergewöhnliches. So erhielten sie für ihre besonderen Leistungen eine **Bonuszahlung von bis zu 1000 Euro** von den Pflegekassen. Im Auftrag der Pflegeversicherung hat sich die BKK Pfalz in zahlreichen Städten und Landkreisen in Rheinland-Pfalz um die Zahlungen an die Arbeitgeber gekümmert, die die Prämien dann an mehrere tausend Voll- und Teilzeitbeschäftigte weiterleiten konnten.

Neben den Corona-Prämien in Höhe von über 7 Millionen Euro, wurden im Jahr 2020 annähernd **16 Millionen Euro als Schutzschirm** für ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen bezahlt sowie 340.000 Euro für Testkosten in den Einrichtungen.

### Jahresabschluss 2020:

|                   |                            |
|-------------------|----------------------------|
| <b>Einnahmen:</b> | <b>104.738.048,79 Euro</b> |
| <b>Ausgaben:</b>  | <b>107.613.701,97 Euro</b> |
| <b>Ergebnis:</b>  | <b>-2.875.653,18 Euro</b>  |

### Ausgaben 2020:



# Gesundheitsförderung in Betrieben und Lebenswelten.

Unser kleines aber erfolgreiches Team unterstützt nachhaltig die Gesundheitsförderung in Betrieben, Kitas, Vereinen, Kommunen, Schulen und Pflegeeinrichtungen. So sorgen wir für das Wohl von Menschen jeden Alters und begleiten Beschäftigte, Erzieher\*innen, Lehrer\*innen und Pflegekräfte auf diesem Weg.

## Ein kleiner Ausschnitt erfolgreicher Projekte:

- Abenteuer Essen – Stärkung des Ernährungsbewusstseins im Vorschulalter.
- Azubi-Programm: Gesunder Start in die Ausbildung.
- BKK-Bauchgefühl – Initiative zur Vorbeugung von Essstörungen.
- Corporate Health Awards: 1. Platz mit der AbbVie Deutschland GmbH & Co KG und „Exzellenz“ mit der Gienanth-GmbH.
- Echt Dabei – Gesund groß werden im digitalen Zeitalter.
- Fit von klein auf – Gesundheitsförderung in Kitas und Grundschulen.
- Klasse 2000 – Gesundheitsförderung in der Grundschule.
- Let's go-Familien, Kids und Kitas – Bewegungsförderung in der Kita.
- Scavis: Ausgewogene Internet- und Smartphonennutzung.
- Tom Lehel's Wir wollen mobbingfrei!! – Präventionsprogramm in Grundschulen.
- You!Mynd – Förderung der psychischen Gesundheit in Berufsschulen.



**ECHT DABEI**  
Gesund groß werden im digitalen Zeitalter

Fit von klein auf

**Klasse 2000**<sup>®</sup>  
STARK UND GESUND IN DER GRUNDSCHULE

**Let's go**  
Familien, Kids und Kitas  
© Deutscher Wanderverband



**WERT  
GESCHÄTZT**

**You!  
Mynd**



Unsere Kunden bilden den Mittelpunkt unseres Handelns. Wir unterstützen sie als kompetente und zuverlässige Partner in allen Fragen rund um ihre Gesundheit. Unser umfassender und attraktiver Service sowie die individuelle und persönliche Beratung bilden die Grundlage gegenseitigen Vertrauens.

**Aus dem Leitbild der BKK Pfalz.**