



# Wir zeigen Ihnen – alles! Transparenzbericht 2020



# Inhalt

- 3 Editorial**
- 4 BKK Linde – Die gute Wahl!**
- 5 Versichertenentwicklung**
- 6 Finanzen**
  - Einnahmen im Überblick
  - Ausgaben im Überblick
  - Leistungsausgaben
- 8 Leistungen**
- 10 Service**
- 11 Widersprüche**



# Liebe Leserinnen, liebe Leser,



wir freuen uns, Ihnen mit unserem Transparenzbericht einen umfangreichen Einblick in das „Innenleben“ der BKK Linde geben zu dürfen.

Zu einem großen Ganzen gehören immer viele Einzelteile. Eine Tatsache, die man auch auf jedes Unternehmen übertragen kann. Unsere Einzelteile sind Kennzahlen, wie bspw. die Versichertenentwicklung und Informationen über die Ein- und Ausgaben.

Wichtig ist auch darzustellen, welche Leistungen hinter diesen Zahlen stehen. Das Gesundheitssystem befindet sich im stetigen Wandel und aus den genannten Kennzahlen lassen sich Trends und Entwicklungen, Stärken und Schwachstellen aufzeigen.

Das Thema Service: Nimmt zurecht immer mehr Raum ein. Leichtigkeit steht im Fokus, Kunden lieben es unkompliziert und schnell agieren und reagieren zu können – wir auch! Was hinter dem Begriff Service steht, haben wir Ihnen in unserem Bericht dargestellt.

Der Transparenzbericht 2020 steht natürlich auch erheblich unter dem Einfluss der Corona-Zeit. Diese war ohne Frage eine ganz besondere Herausforderung für alle, die wir aber gut gemeistert haben.

Liebe Leserinnen und Leser, auch in den folgenden Jahren werden wir Sie in unserem Transparenzbericht mit interessanten Daten und Fakten versorgen und sind optimistisch, dass diese genauso positiv sind wie für das Jahr 2020.

Peter Raab  
Vorstand

# BKK Linde

## Die gute Wahl!



Dieses Statement findet sich auf unserem Logo und somit auf allen Medien, die wir nutzen. Es ist auch ein Versprechen an unsere Kunden und darüber hinaus unser Anspruch, dem es gilt, jeden Tag auf's Neue gerecht zu werden! Wir finden, dazu gehört auch eine offene und transparente Darstellung unserer Aktivitäten, die wir Tag für Tag im Sinne unserer Versicherten durchführen.

### Qualität

Was gehört zum Servicestandard, welche Kennzahlen machen guten Service aus, wie positioniert sich die BKK Linde in diesem Bereich? In unserem Transparenzbericht haben wir umfangreiche Daten zusammengetragen und präsentieren sie für alle Interessierten.

### Leistungen

Welche Leistungen stehen bei uns im Fokus, wie oft werden diese in Anspruch genommen? Wie viele Anträge werden bearbeitet – genehmigt oder abgelehnt? Wir geben Ihnen einen Überblick über diese Kennzahlen.

### Kosten

Alles hat seinen Preis! Doch... wie setzt er sich zusammen? Wie viele Kosten entstehen in einem Jahr für eine bestimmte Leistung und was macht es in der Summe aus oder was kostet die Organisation eines Unternehmens? Unsere Finanzzahlen geben Ihnen dazu eine Übersicht.

## Ein Siegel: Spiegel für Qualität

Die zahlreichen Auszeichnungen, die wir als gesetzliche Krankenversicherung in den letzten Jahren erhalten haben, zeigen wo unser Fokus liegt.

- Top Sicherheit für unsere Kunden
- Top Service für unsere Versicherten und Geschäftspartner
- Top Partner für unsere Mitarbeiter



# Eine Frage des gesunden Menschenverstands.

Die BKK Linde wurde im Jahr 1952 als gesetzliche Krankenversicherung des heute international agierenden Technologiekonzerns Linde AG gegründet, um für die Mitarbeiter eine erstklassige Gesundheitsversorgung zu garantieren. Seit 2007 stehen wir allen Kunden offen, die sich hochwertig krankenversichern wollen. Die BKK Linde ist seit jeher Synonym für Gesundheit, Prävention, Schutz und Sicherheit.

In bundesweit 9 Standorten betreuen wir mit rund 270 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ca. 138.000 Versicherte.

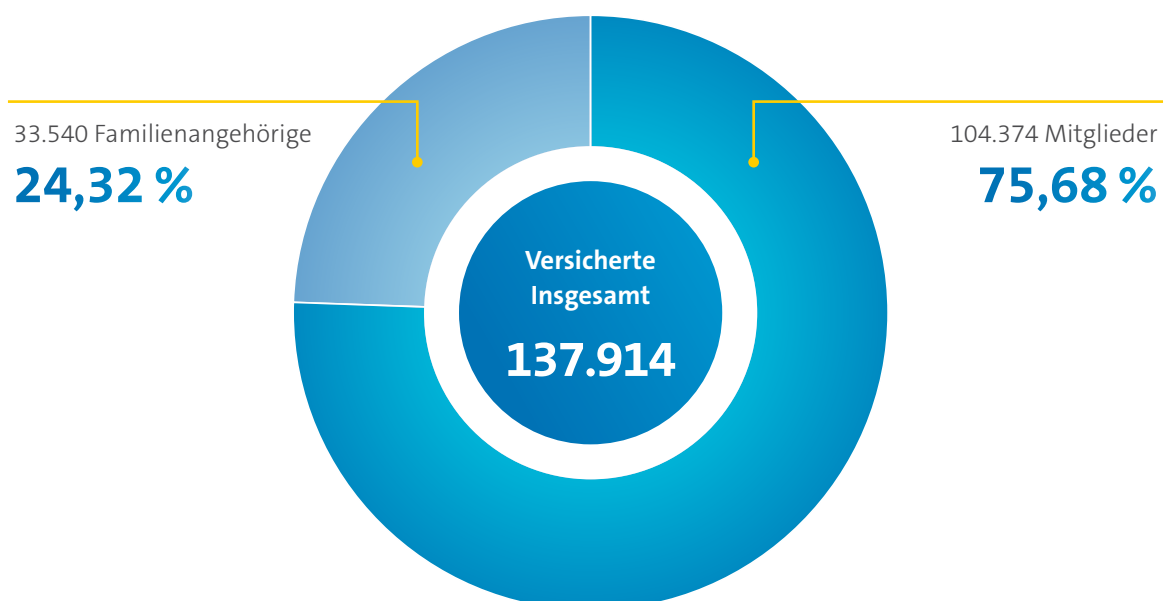
Der Kooperationsstart mit der Deutschen Vermögensberatung – DVAG – im Jahr 2011 ist für die BKK Linde ein besonderer Meilenstein. Hier wurde die Vertriebsausrichtung quasi neu gedacht. Die Idee: Jeder macht das, was er

besonders gut kann. Ein Partner übernimmt den Vertrieb – der andere Partner stellt sein Expertenwissen im Gesundheitsbereich in den Dienst der Kunden.

Eine Vorreiterrolle hat die BKK Linde im Bereich Digitalisierung eingenommen. Als erste von einer gesetzlichen Krankenkasse auf den Markt gebracht, gehört die BKK Linde Service App bereits seit vielen Jahren zum Basisprodukt im Servicebereich. Viele Krankenkassen sind dieser Entwicklung gefolgt.

Zahlreiche digitale Prozesse laufen im Hintergrund, um unseren Kunden und Mitarbeitern das Leben leichter zu machen. Die Digitalisierung ist eine große Herausforderung und Chance zugleich, um in der Branche erfolgreich zu sein.

## Versicherte im Jahresdurchschnitt 2020



# Solide Finanzen schaffen...

... eine sichere Basis. Gesundheit ist ein hohes Gut und die Maßnahmen zur Erhaltung müssen solide finanziert werden. Deshalb ist uns wichtig, im Sinne unserer Versicherten verantwortungsvoll und mit einem gesunden Blick in die Zukunft zu wirtschaften. Seit jeher agiert die BKK Linde als wirtschaftlich solide Krankenversicherung. Im Fokus steht eine ausgeglichene Kosten-Nutzen-Analyse aller Investitionen. Die Gesundheitsbranche ist im Wandel. Neue effektivere Maßnahmen helfen, die Gesundheit zu

erhalten, Lebensqualität zu sichern und zu verbessern. Das gibt es nicht zum Nulltarif. Wir finden: Innovative zukunftsorientierte Verfahren in Kombination mit bewährten Maßnahmen und der unverzichtbaren und so wichtigen Pflege und Versorgung müssen wertgeschätzt werden. Denn Gesundheit ist und bleibt das höchste Gut! Wir wollen mit unseren heutigen Aktivitäten auch morgen für unsere Versicherten da und allen Pflegenden ein fairer Partner sein.

## Ausgaben der BKK Linde

	2019	2020
Leistungsausgaben	296.028.334,69 €	332.867.692,05 €
Sonstige Ausgaben	1.274.242,49 €	740.782,51 €
Verwaltungskosten	16.490.682,82 €	17.507.930,49 €
<b>Ausgaben Gesamt</b>	<b>313.793.260,00 €</b>	<b>351.116.405,05 €</b>

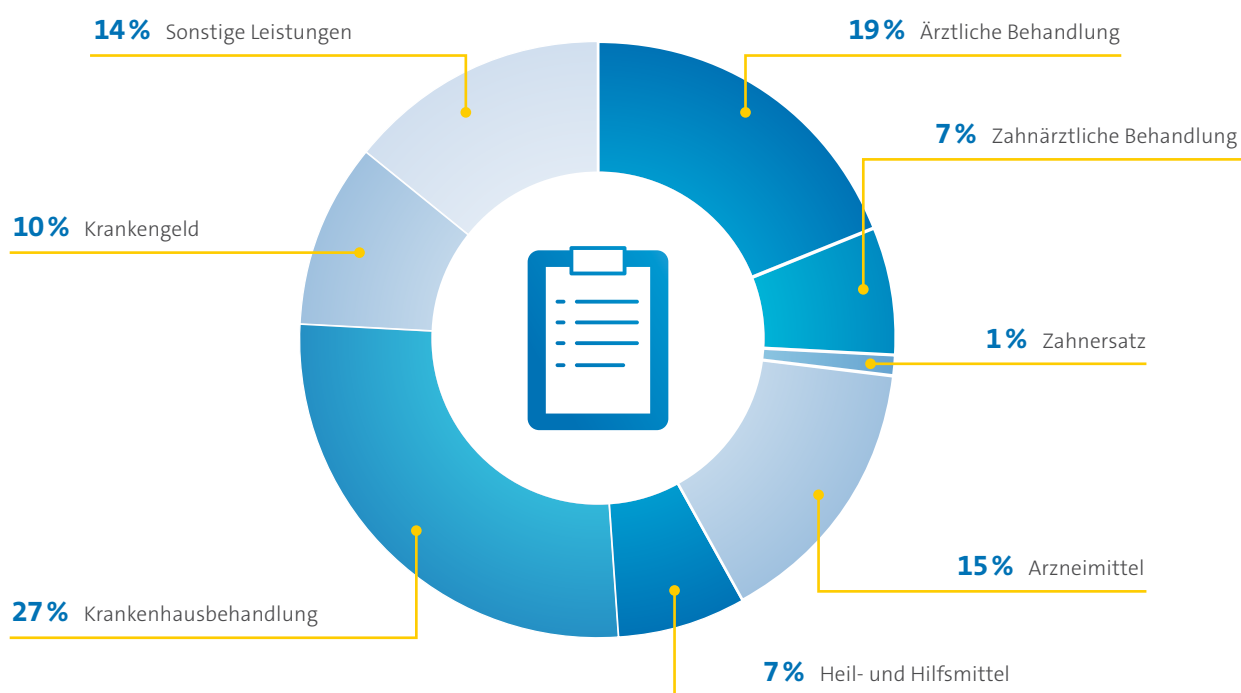
## Einnahmen der BKK Linde

	2019	2020
Zuweisungen aus dem Gesundheitsfond	285.772.459,79 €	320.613.401,86 €
Sonstige Einnahmen	1.630.402,79 €	2.090.687,60 €
Einnahmen aus Zusatzbeitrag	27.276.335,30 €	30.893.326,58 €
<b>Einnahmen Gesamt</b>	<b>314.679.197,88 €</b>	<b>353.597.416,04 €</b>



## Verteilung der Leistungsausgaben pro Versicherten in Euro

	2019	2020
Ärztliche Behandlung	453,78 €	468,29 €
Zahnärztliche Behandlung	170,14 €	170,89 €
Zahnersatz	31,07 €	28,73 €
Arzneimittel	327,54 €	357,61 €
Hilfsmittel	75,61 €	77,23 €
Heilmittel	76,38 €	77,95 €
Krankenhausbehandlung	666,07 €	647,91 €
Krankengeld	221,44 €	239,25 €
Ausland	6,81 €	8,42 €
Fahrtkosten	50,65 €	50,01 €
Ambulante Vorsorgeleistungen	11,90 €	6,73 €
Soziale Dienste	34,09 €	30,86 €
Früherkennungsmaßnahmen	24,95 €	25,35 €
Empfängnisverhütung	7,42 €	7,52 €
Ergänzende Leistungen Reha	18,60 €	16,79 €
Leistungen Schwangerschaft	91,99 €	103,99 €
Haushaltshilfe, häusl. Krankenpflege	39,95 €	44,21 €
Integrierte Versorgung	13,43 €	12,67 €
Mehrleistungen DMP, Anschubfinanz.	1,14 €	0,72 €
Sonstige Leistungen	29,75 €	38,45 €
<b>Leistungsausgaben Gesamt</b>	<b>2.352,71 €</b>	<b>2.413,59 €</b>



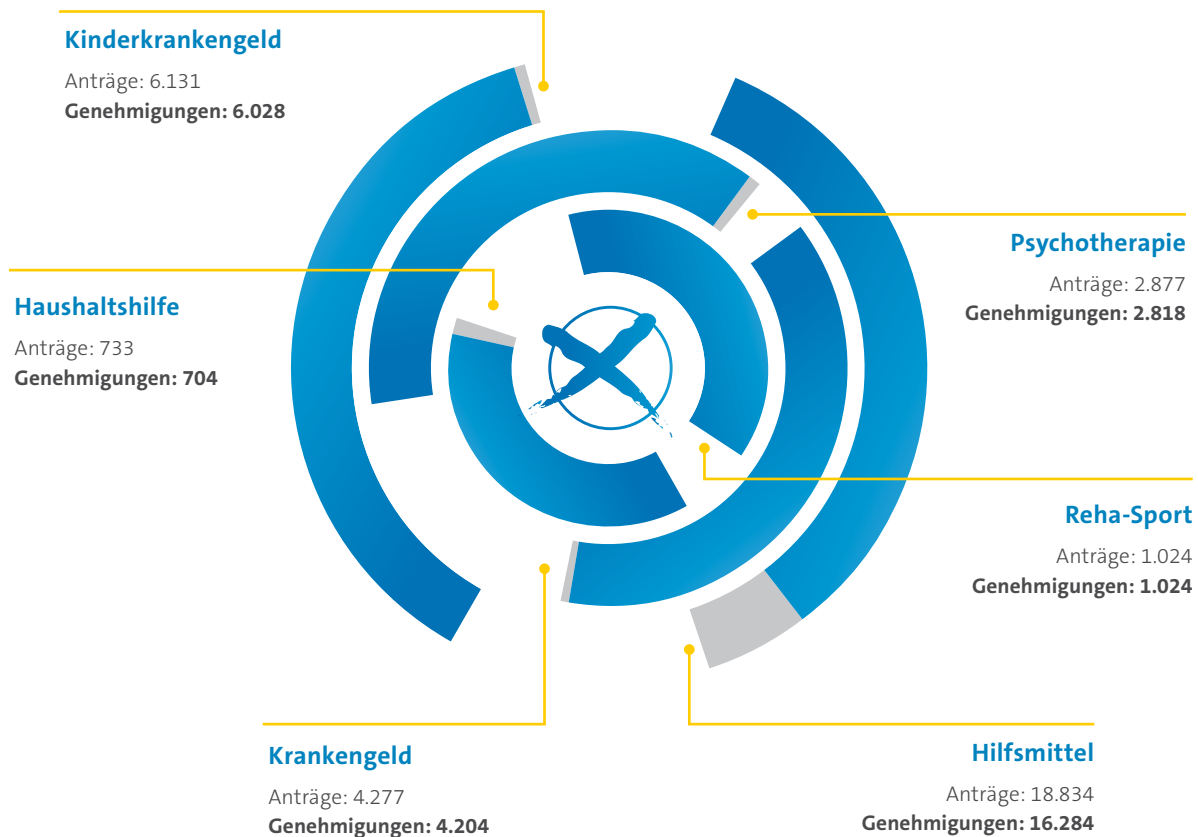
# Leistungen für unsere Kunden sind...

... alle Maßnahmen, die unseren Versicherten das Leben leichter machen. Dazu gehören Präventionsangebote zur Vorbeugung von Krankheiten sowie Therapie- und Behandlungsmaßnahmen bei Krankheiten. Als Partner in der Sozialversicherung stehen wir unseren Versicherten auch als Betreuer bei Arbeitsunfähigkeit, bei der Versorgung mit Hilfs- und Heilmittel und Rehabilitationsangeboten bei.

Herausragende Leistungspakete haben wir bei der Zahngesundheit geschnürt. Kostenfreie professionelle Zahnreinigung und kostengünstiger Zahnersatz bei Partnerzahnärzten gewährleisten eine Topversorgung.

On top wissen wir gesundheitliches Engagement unserer Versicherten zu schätzen und „belohnen“ dieses durch einen attraktiven Bonus in unserem Bonusprogramm FitBonus\*.

## Leistungsanträge und Genehmigungen





**Bonusprogramme**

Teilnehmende Versicherte

**11.739****TeleClinic**

Anzahl Nutzer (seit Dezember 2020)

**383****Reiseschutzimpfungen**

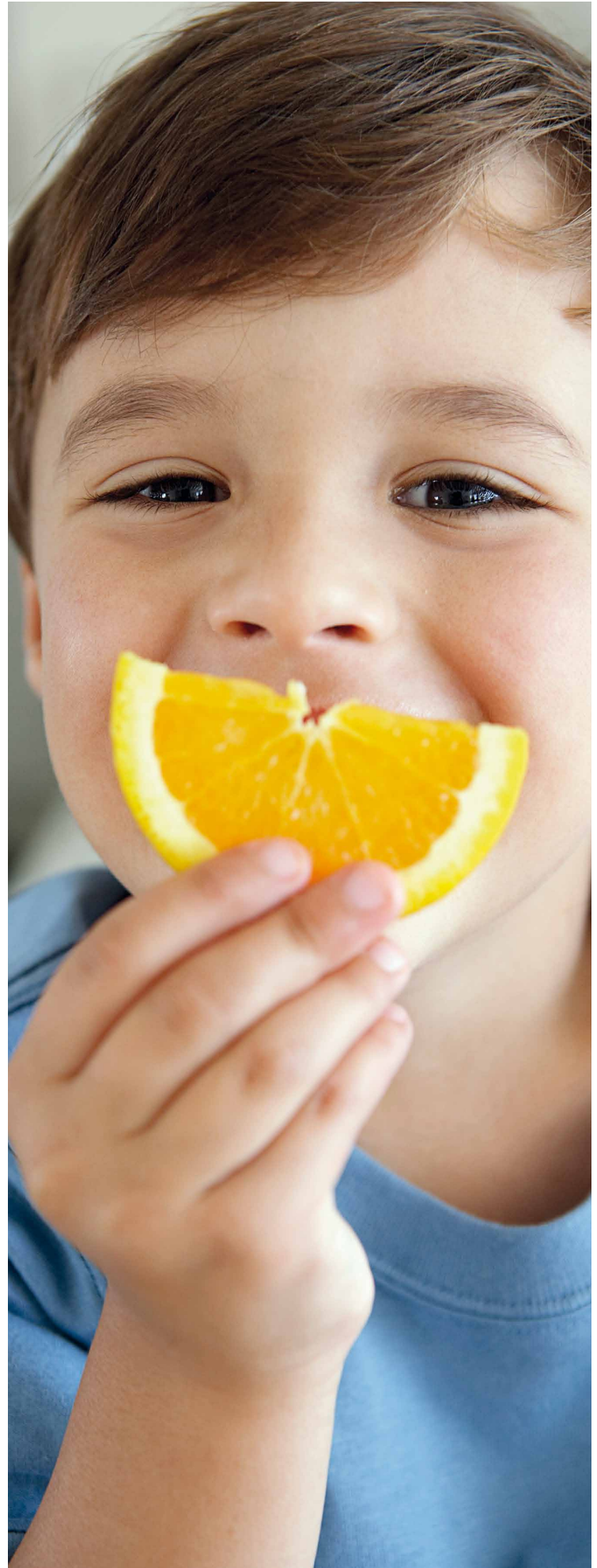
Erstattungen

**1.911****Professionelle Zahnreinigung**

Erstattungen

**5.693****Professionelle Zahnreinigung  
DentNet Nutzer**

Abrechnungen

**4.263**

# Guter Service ist, wenn unsere Kunden...

... zufrieden sind! Dazu zählen nicht nur unsere Versicherten. Arbeitgeber, Leistungserbringer, Interessenten – Hunderte von Anfragen wollen täglich beantwortet werden. Ganz gleich ob per Telefon, E-Mail, persönlich oder auf digitalem Weg, unser Ziel ist es, für unsere Kunden auf allen Kanälen schnell und einfach erreichbar zu sein und lösungsorientierten Service zu bieten.



## E-Mails



**1.878.614** erhaltene E-Mails  
**1.561.458** gesendete E-Mails  
**71,8 %** aller E-Mails werden innerhalb von 24 Stunden beantwortet

## Service App



**38.256** Service-App Nutzer  
**64.184** AU-Bescheinigungen  
**18.762** Digitaler Briefversand

## Anrufe



**293.571** erhaltene Anrufe  
**93,2 %** davon bearbeitet

## Kontaktaufnahme

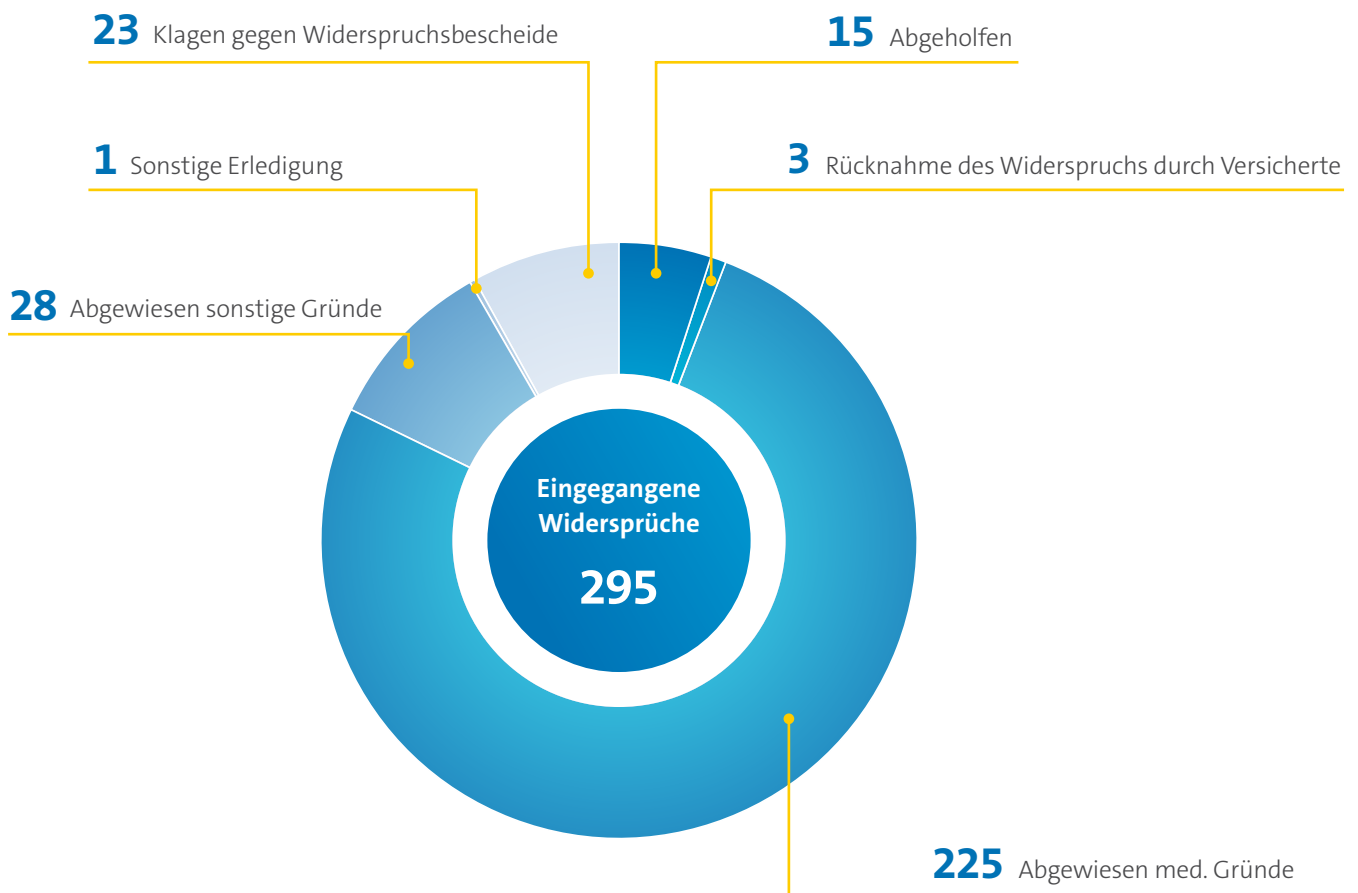


**6.233** Kontaktaufnahmen über die Homepage

# Widersprüche bedeuten...

... häufig Unverständnis und Frust bei den Versicherten. Die Ablehnung von Leistungsanträgen unterliegt immer komplexen rechtlichen Vorgaben, die in der Sozialversicherung festgeschrieben sind. Diese sind für Laien oft schwer zu verstehen. Unsere Widerspruchsstelle unter-

stützt in solchen Fällen mit Beratung, wie diese Entscheidungen zustande kommen und zeigt mögliche Alternativen auf. Wir erläutern unseren Kunden in ausführlichen Gesprächen die medizinischen Fachgutachten und klären über Rechte auf.



## Impressum

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

Verantwortlich im Sinne des Pressegesetzes: Peter Raab



[www.bkk-linde.de](http://www.bkk-linde.de)