



Wir zeigen Ihnen – alles! Transparenzbericht 2022



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**
- 12 Mitarbeiterentwicklung**
- 14 Das sagen unsere Kolleginnen und Kollegen**



Liebe Leserinnen, liebe Leser,



unser Transparenzbericht 2022. Wir freuen uns, Ihnen auch in diesem Jahr wieder unseren Jahresbericht präsentieren zu dürfen.

Intuitiv verbindet man mit einer solchen Publikation ein Regelwerk aus Zahlen, Daten und Fakten. Richtig – das ist auch bei uns der Fall. Denn genau diese repräsentieren das Arbeiten und die Aktivitäten, die hinter unseren Projekten stecken. Doch eines ist mir besonders wichtig zu erwähnen:

Zahlen und Daten, die diese Transparenz und Offenheit repräsentieren sind eins, unsere Mitarbeiter, die Tag für Tag im Einsatz für unsere Kunden sind, das andere. Und ... wie ich finde – das Wichtigere.

Ohne Team gäbe es keine Zahlen, die wir Ihnen an dieser Stelle vorlegen können, gäbe es keinen Antrag, der bearbeitet – keine Auszahlung, die geleistet werden kann. Auch keine Info würde unsere Kunden erreichen. Und und und ... das sollten wir uns immer vor Augen führen, denn die bloßen Zahlen sind kein umfängliches Spiegelbild eines Unternehmens, sondern eben nur ein Teil davon.

Natürlich müssen wir auch immer über den Tellerrand schauen und dürfen vor der allgemeinen Entwicklung nicht die Augen verschließen. Wir alle wissen – der Gesundheitssektor ist ein ganz Besonderer. Ohne einen ausgeglichenen Haushalt, stabile Zahlen und einem zukunftsorientierten Management kann kein Unternehmen bestehen. Auch die Krankenversicherungen nicht. Die BKK Linde ist sehr gut positioniert, damit gewährleisten wir uns und Ihnen eine gesicherte Zukunft.

Lesen Sie selbst in unserem Transparenzbericht wo die BKK Linde steht und wo der Weg hingeht.

Peter Raab
Vorstand

BKK Linde

Die gute Wahl!



Mit Ihnen – Für Sie – Zusammen: Die BKK Linde. Ein tolles Team

Definition: Team. Eine Gruppe von Personen, die gemeinsam an einer Sache arbeitet oder sich gemeinsam einer Aufgabe widmet und ein gemeinsames Ziel verfolgt.

Das Teamziel der BKK Linde: Unseren Versicherten ein gutes Leben in allen Lebenslagen zu ermöglichen. Wir begleiten sie bei der Erhaltung der Gesundheit und sind da, wenn es nicht so gut läuft und Krankheiten das Leben beschwerlich machen.

Wie bereits im Vorwort angesprochen, liegt hinter diesem Ziel viel mehr als ein bloßes Zahlenwerk – aber das eben auch.

Und dieses bringen wir Ihnen in unserem Transparenzbericht 2022, wie schon in den vorangegangenen Jahren, nahe. Wir stellen Ihnen die Bereiche Service und Kommunikation, Leistungen und Angebote für unsere Kunden dar und präsentieren die schon erwähnten Kosten übersichtlich und transparent.

Sind es 1.000 Mails in der Woche, die bearbeitet werden oder eher 200? Wie viele Anträge für ein Hilfsmittel gehen jeden Tag bei uns ein und was kosten die Leistungen, die dahinterstehen?

Aller guten Dinge sind drei – bald

Das Handelsblatt und Focus Money vergeben jedes Jahr begehrte Auszeichnungen. Wir konnten beide erlangen. Das freut uns natürlich sehr. „**BESTE KUNDENORIENTIERTE KRANKENKASSEN**“ ist eines der Siegel, die wir in 2022 unser Eigen nennen durften. Vom Handelsblatt verliehen spiegelt es unsere Serviceleistung 1:1 wider.

„**DEUTSCHLAND BESTE GESETZLICHE KRANKENVERSICHERUNG**“. Auch in dieser Kategorie, die die Wirtschaftszeitschrift Focus Money auslobt, waren wir dabei. Und ... hier schon ein kleiner Ausblick auf das Jahr 2023. Im 2. Jahr in Folge haben wir auch diese tolle Bestätigung wieder erhalten. Dazu aber mehr im nächsten Bericht.



Ein kleiner Rückblick

Gründung der BKK Linde

Am 01.10.1952 wird die BKK Linde für die Belegschaft der Linde AG und die dazugehörigen Konzernbetriebe gegründet. Die vollständige Bezeichnung lautete damals „Betriebskrankenkasse Linde“ der Gesellschaft für Linde's Eismaschinen Aktiengesellschaft (BKK Linde). Mit insgesamt 10 Mitarbeitern werden 3.551 Mitglieder und ihre mitversicherten Familienangehörigen betreut.

25 Jahre später im Jahr 1977 liegt die Mitgliederzahl bei 14.200. Einschließlich der 18.400 mitversicherten Familienangehörigen betreut die BKK Linde ca. 32.600 Menschen. Das Team der Mitarbeiter ist auf 17 angestiegen.

Im Jahr 2002 – das 50-jährige Jubiläum. Mit insgesamt 48 Mitarbeitern werden 37.485 Versicherte betreut.

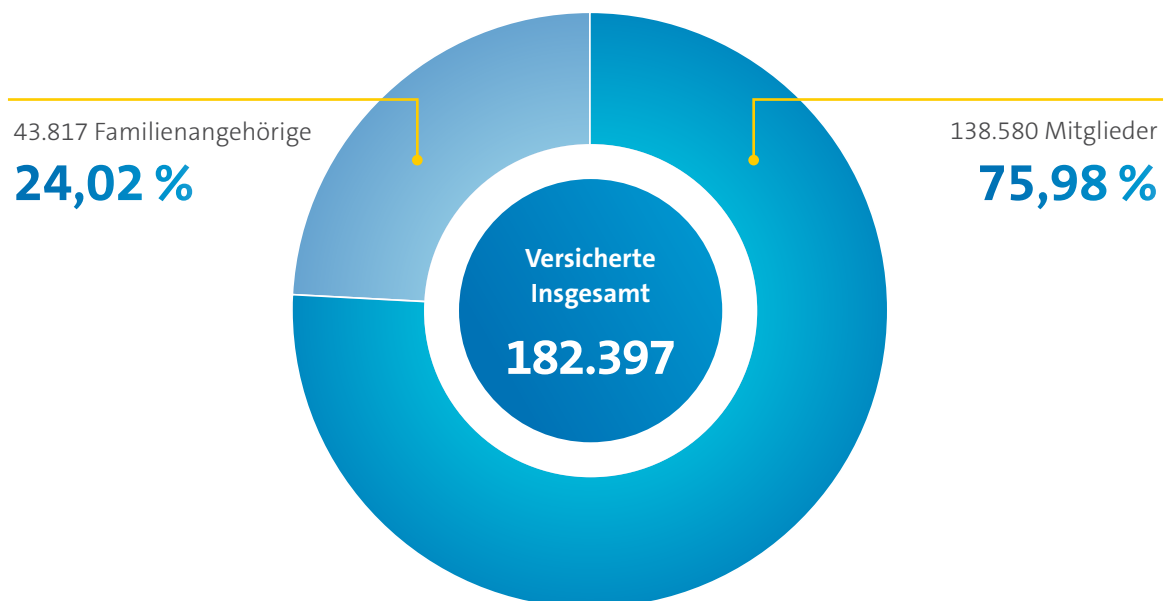
2007 wechselt die BKK Linde ihren Status als „geschlossene“ Betriebskrankenkasse in eine offene Krankenversicherung und steht nun bundesweit allen Interessenten offen.

Zum 01.01.2016 vereinigen sich die HEAG BKK aus Darmstadt mit der BKK Linde – 90.000 Versicherte schenken dem gemeinsamen Unternehmen unter dem Namen BKK Linde ihr Vertrauen.

Bereits im Jahr 2017 wird quasi die erste Schallmauer durchbrochen. Bundesweit betreuen wir nun 100.000 Versicherte.

Am 31.12.2022 ist die Versichertenzahl der BKK Linde auf über 180.000 angestiegen. Mit einem Team von 300 Mitarbeitern unterstützen und begleiten wir unsere Kunden.

Versicherte im Jahresdurchschnitt 2022



Bei Geld hört die Freundschaft auf ...?

... das finden wir nicht! Wir sehen es als Tausch- und Zahlungsmittel, Wertmesser und Recheneinheit. Wir alle sind Teil einer großen Solidargemeinschaft. Und unsere Aufgabe dabei ist es, das Geld unserer Kunden bestmöglich in deren Sinne wieder einzusetzen.

Wir finden immer neue und erfolgreiche Angebote, die die Gesundheit unserer Versicherten erhalten oder Krankheiten bekämpfen. Die Sicherung und Verbesserung der

Lebensqualität gehört hier ebenfalls dazu wie die Begleitung durch den komplexen Bereich in der Sozialversicherung.

Hier schließt sich wieder der Kreis, denn all diese Angebote werden quasi durch die Währung „Geld“ gewährleistet. Damit wird deutlich – auch wenn selbstverständlich nicht alles mit Geld abgegolten werden kann, spielt es im Gefüge von Dienstleistungen und Handel eine tragende Rolle. Wir wollen, dass Sie wissen, was wir mit Ihrem Geld machen.

Ausgaben der BKK Linde

	2021	2022
Leistungsausgaben	381.118.167,38 €	454.466.782,5 €
Sonstige Ausgaben	12.914.486,18 €	2.638.385,54 €
Verwaltungskosten	18.534.026,57 €	20.354.451,17 €
Ausgaben Gesamt	412.566.680,13 €	477.459.619,21 €

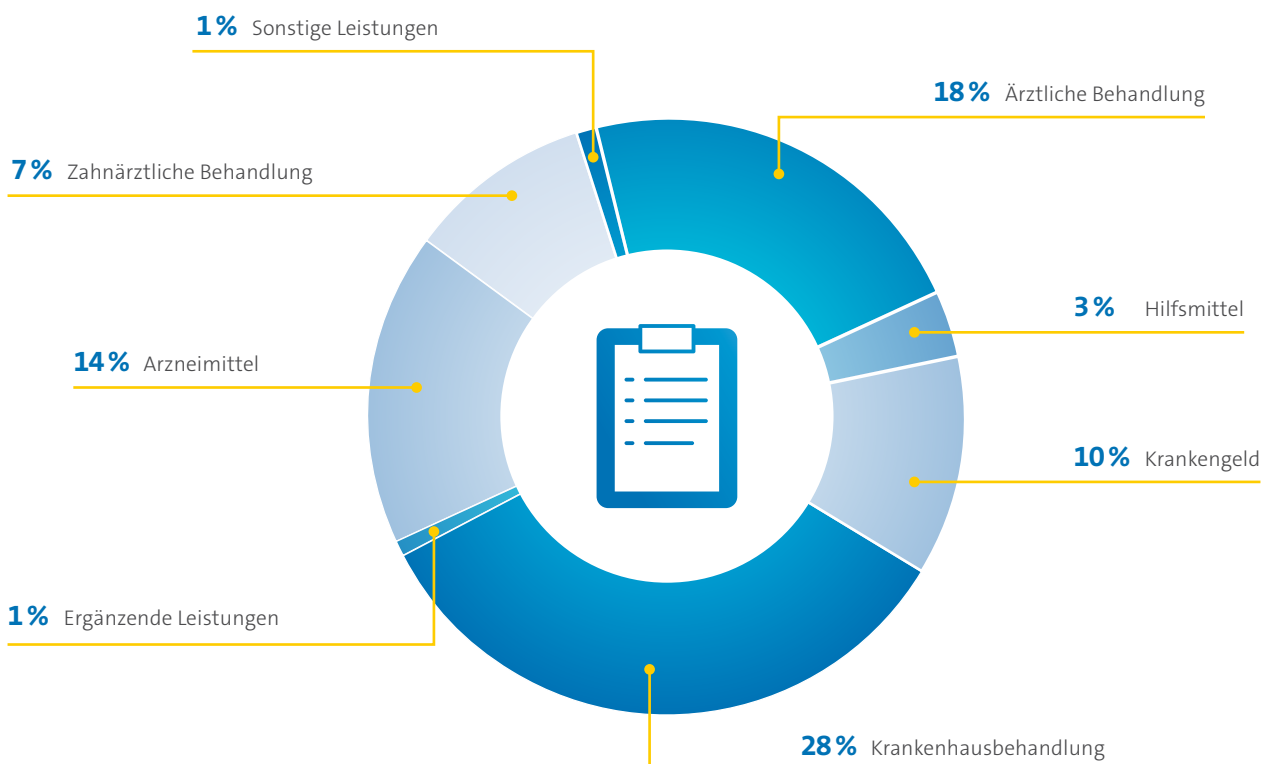
Einnahmen der BKK Linde

	2021	2022
Zuweisungen aus dem Gesundheitsfond	368.855.272,38 €	427.453.017,72 €
Sonstige Einnahmen	2.370.038,72 €	2.528.205,98 €
Einnahmen aus Zusatzbeitrag	40.311.345,33 €	46.688.567,79 €
Einnahmen Gesamt	411.536.656,43 €	476.669.791,49 €



Verteilung der Leistungsausgaben pro Versicherten

	2021	2022
Ambulante Vorsorgeleistungen	9,60 €	12,38 €
Arzneimittel	372,20 €	381,02 €
Ärztliche Behandlung	483,65 €	491,48 €
Ausland	4,00 €	4,57 €
Bonusprogramme	7,50 €	7,59 €
Empfängnisverhütung	7,50 €	6,51 €
Ergänzende Leistungen Reha	18,69 €	21,12 €
Fahrkosten	53,95 €	59,80 €
Früherkennungsmaßnahmen	28,06 €	25,71 €
Haushaltshilfe, häusl. Krankenpflege	48,32 €	52,46 €
Heilmittel	88,49 €	90,47 €
Hilfsmittel	80,36 €	81,00 €
Integrierte Versorgung	13,92 €	13,41 €
Krankengeld	247,44 €	265,76 €
Krankenhausbehandlung	651,98 €	759,29 €
Leistungen Schwangerschaft	110,91 €	109,69 €
Mehrleistung DMP, Anschubfinanzierung	1,20 €	1,62 €
Soziale Dienste	34,37 €	38,73 €
Zahnärztliche Behandlung	178,32 €	185,40 €
Zahnersatz	35,41 €	32,29 €
Sonstige Leistungen	27,15 €	26,83 €
Leistungsausgaben Gesamt	2.503,02 €	2.667,13 €



Viel hilft viel!

Aber nur mit hoher Qualität.

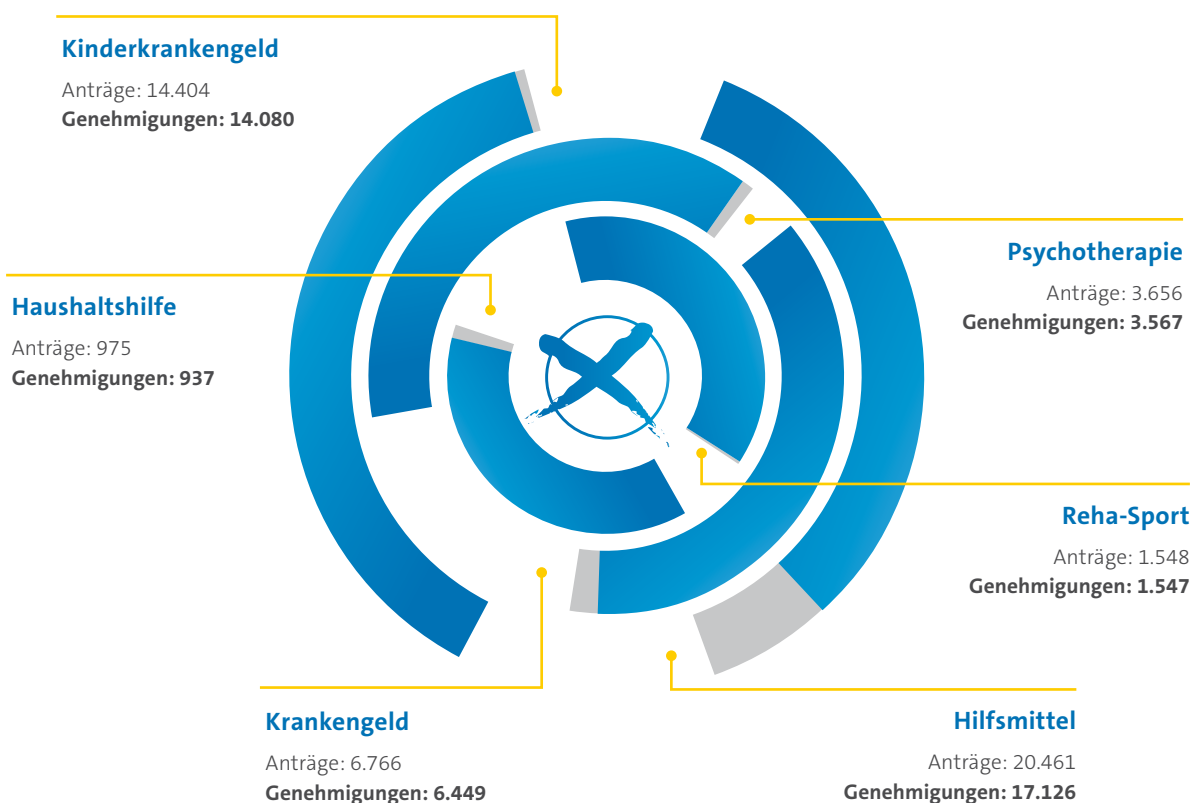
Die Leistungen einer gesetzlichen Krankenversicherung sind enorm vielseitig und können nicht in nur einer Zahl dargestellt werden. Grundsätzlich benennt der Gesetzgeber vier Bereiche als Hauptaufgaben einer gesetzlichen Krankenversicherung.

- Die Gesundheit der Versicherten zu erhalten
- Die Gesundheit der Versicherten wiederherzustellen
- Den Gesundheitszustand zu verbessern
- Die Beratung der Versicherten und die Aufklärung, um auf eine gesunde Lebensweise hinzuführen

Diesem Auftrag fühlen wir uns verpflichtet – und zwar gerne! Er treibt uns an, immer wieder neue Wege zu gehen, neue Leistungen für unsere Kunden anzubieten und erfolgreiche Partnerschaften mit den unterschiedlichsten Leistungserbringern zu schließen. Hier gilt es auch, Trends zu verfolgen und den Zeitgeist umzusetzen.

Neben vielen anderen Leistungen kommen besonders die digitalen Angebote sehr gut bei unseren Kunden an. Kombiniert mit den bekannten und erfolgreichen Präsenzmaßnahmen runden sie das breitgefächerte Angebot sinnvoll ab.

Leistungsanträge und Genehmigungen





Bonusprogramme

Teilnehmende Versicherte

15.193



Reiseschutzimpfungen

Erstattungen

3.158



TeleClinic

Nutzer

1.762



Dentnet

Nutzer

6.015



Professionelle Zahnreinigung

Erstattungen

12.973



Professionelle Zahnreinigung DentNet Nutzer

Abrechnungen

5.973

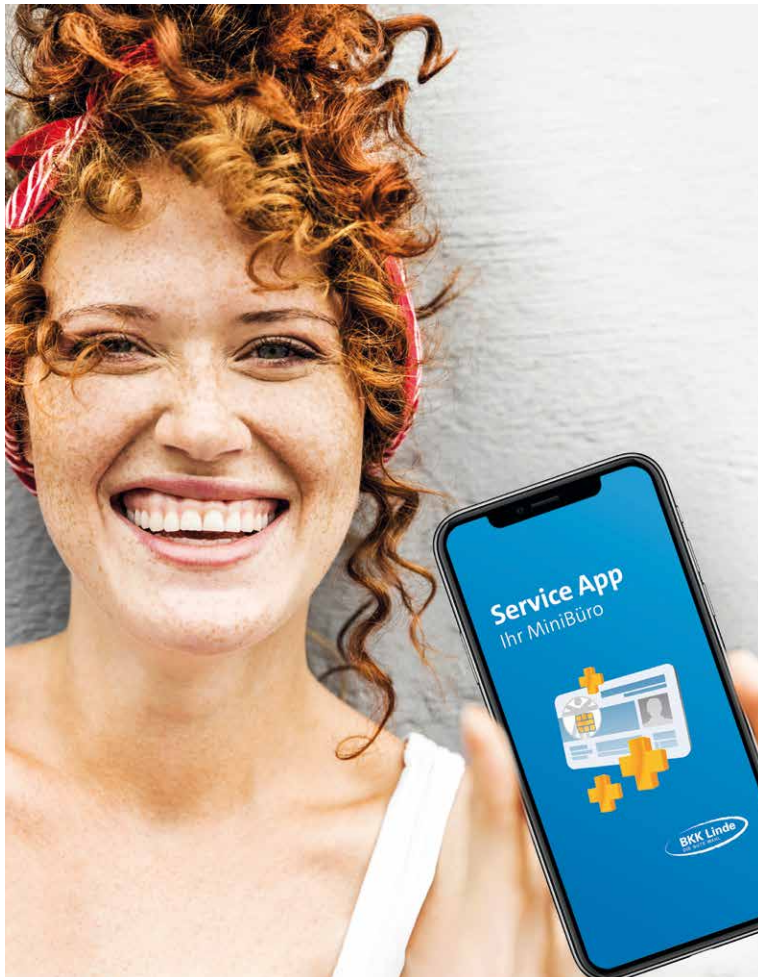


Unser Team Ihr Service

Telefon, E-Mail, Anrufe, persönliche Termine, Briefe und und und ... Es gibt zahlreiche Möglichkeiten miteinander zu kommunizieren. Auch wenn sich vieles digital klären lässt, manche Anliegen sind einfach sehr komplex und bedürfen einer ausführlichen Beratung.

Und manchmal kann man auch einfach besser verstehen, was den anderen beschäftigt, wenn man miteinander spricht.

Ein umfangreiches Angebot an Serviceleistungen lässt Raum für die eigene Entscheidung, wie man seine Anfragen oder Wünsche platziert. Egal wie, wir sind für unsere Kunden da, wenn sie uns brauchen.



Service App

- 68.850** Service-App Nutzer
- 123.657** AU-Bescheinigungen
- 50.197** Digitaler Briefversand
- 673** Anträge Rehasport
- 10.121** Bonusgutscheine
- 659** Anträge Namensänderungen
- 10.087** Anträge Kinderkrankengeld



E-Mails

- 2.187.747** erhaltene E-Mails
- 1.764.563** gesendete E-Mails
- 80 %** aller E-Mails werden innerhalb von 48 Stunden beantwortet



Anrufe

- 271.643** erhaltene Anrufe
- 93,4 %** davon bearbeitet



Kontaktaufnahme

- 13.818** Kontaktaufnahmen über die Homepage



Behandlungsfehler

- 36** Versicherte, die einen Verdacht gemeldet haben
- 28** Fälle konnten geklärt werden

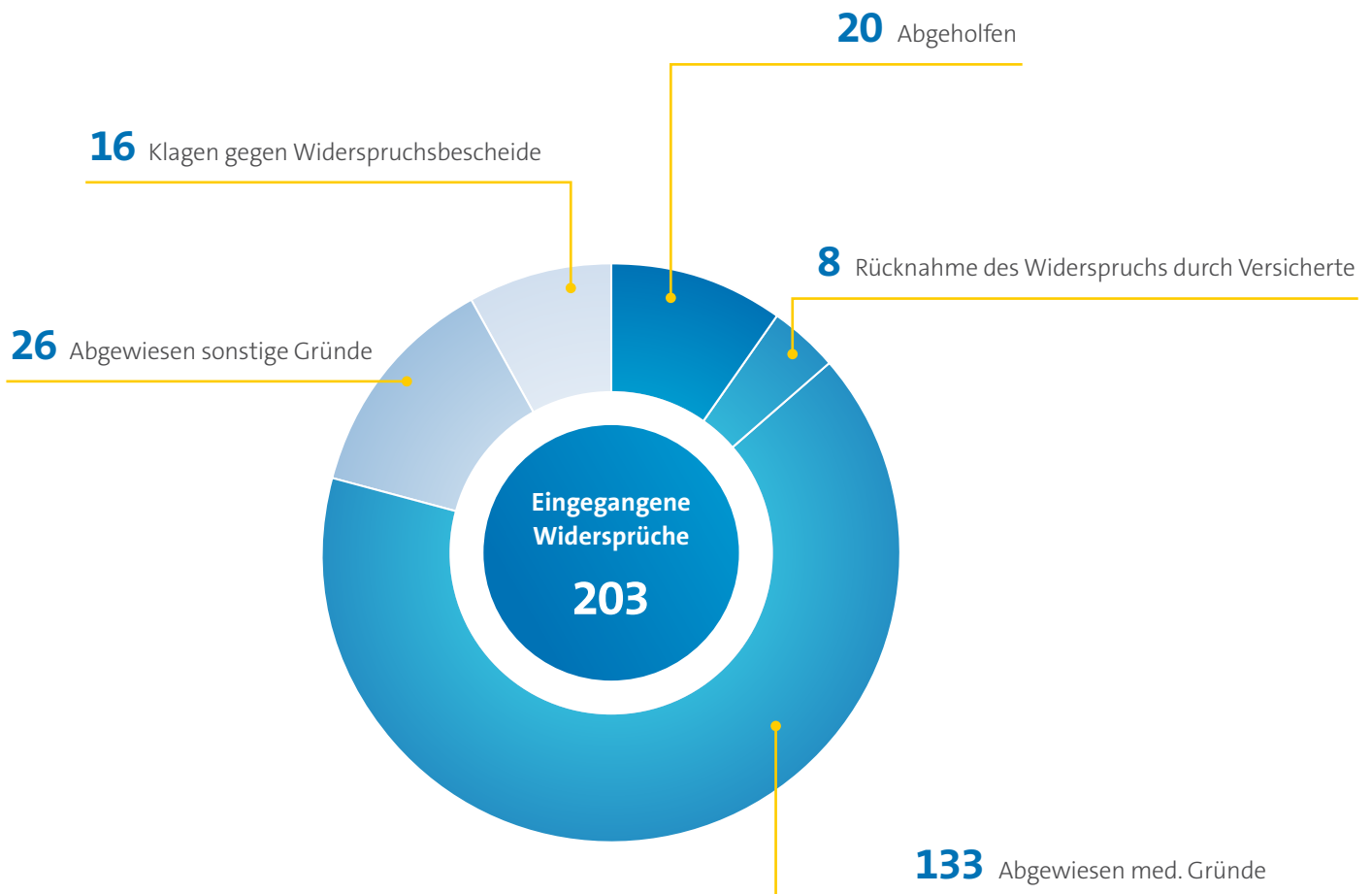
Nur dicke Luft oder schon Konflikt?

Am besten keins von beiden. Aber ... im besten Team gibt es manchmal Spannungen, die es zu überwinden gilt. Klar, im Team sollten Entscheidungen gemeinsam getroffen werden. Uns sind aber vom Gesetzgeber häufig die Hände gebunden und wir können nicht immer so agieren, wie es sich unsere Kunden wünschen.

Wenn Leistungen abgelehnt werden, freut sich keiner darüber. Wir auch nicht. Oftmals hilft ein klärendes Gespräch, in dem dargelegt wird, warum eine Entscheidung entsprechend ausfällt.

Kommen hier beide Seiten nicht weiter, setzt sich unsere Widerspruchsstelle für eine Lösung ein. Sie berät und klärt über die gesetzlichen Voraussetzungen auf. Liegen schon Fachgutachten vor, erklärt die Widerspruchsstelle diese und erläutert die Hintergründe.

Darüber hinaus werden unsere Versicherten über deren Rechte aufgeklärt und dargestellt, welche Möglichkeiten noch in Anspruch genommen werden können.



Von 10 auf über 300

Unsere Mitarbeiter – unser Team

Wir haben es schon erwähnt. Im Gründungsjahr der BKK Linde bestand das BKK Linde Team aus 10 Mitarbeitern. Heute – 71 Jahre später – kümmern sich über 300 Kollegen und Kolleginnen um die Belange unserer Kunden.

Eine Steigerung um 300 % ist auf jeden Fall beachtenswert. Aber ganz ehrlich, wir könnten noch mehr helfende Hände gebrauchen. Das Thema Fachkräftemangel geht natürlich auch an uns nicht spurlos vorbei. Wir freuen uns deshalb besonders, dass wir es trotzdem schaffen, viele neue Mitarbeiter von der BKK Linde als Arbeitgeber zu überzeugen.

Jedes Jahr beginnen sechs bis acht Auszubildende ihren Start ins Berufsleben bei uns. Im Fokus stehen die Ausbildungsgänge zum Sozialversicherungsfachangestellten (SoFa) und Kauffrauen/Kaufmänner im Gesundheitswesen.

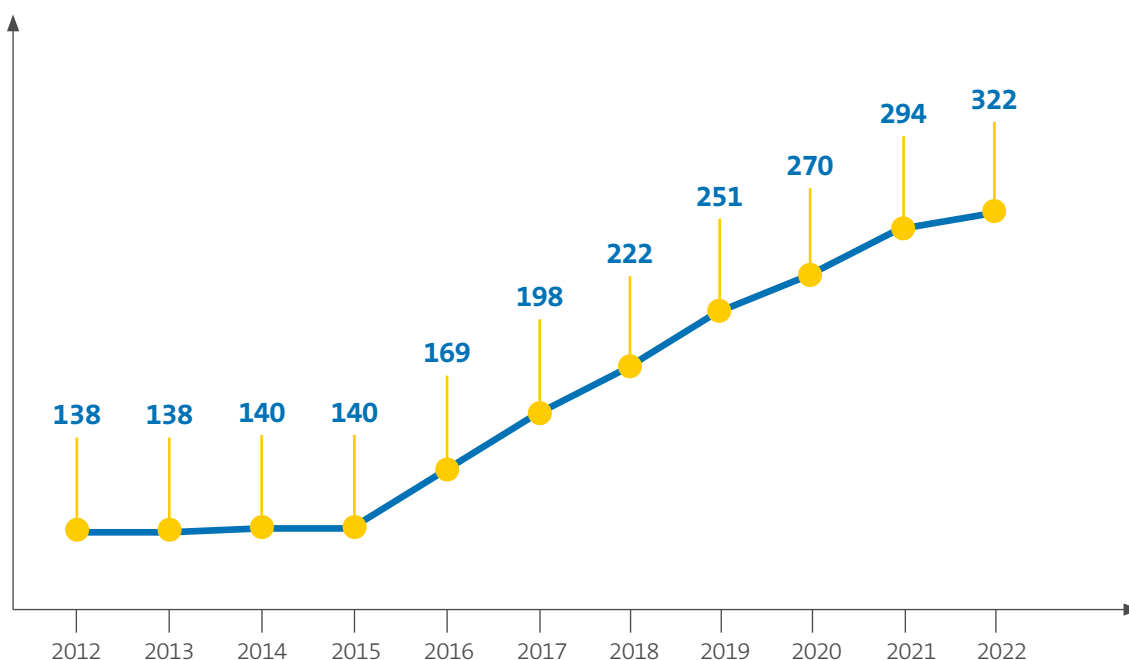
Im Team aller Kollegen und Kolleginnen sind alle Altersstufen vertreten, die einen positiven Austausch von Berufserfahrung und „neuem Wind“ verknüpfen. So kann jeder von jedem profitieren und alle haben etwas davon.

Unsere ältesten Jubilare bringen leicht 30 Dienstjahre und die entsprechende Erfahrung mit ins Kollegium. Wir finden, das ist eine tolle Bestätigung unseres guten Betriebsklimas. Und wir begrüßen jedes Jahr zahlreiche neue Mitarbeiter, die schon über einschlägige Berufserfahrung verfügen und unser Team verstärken.

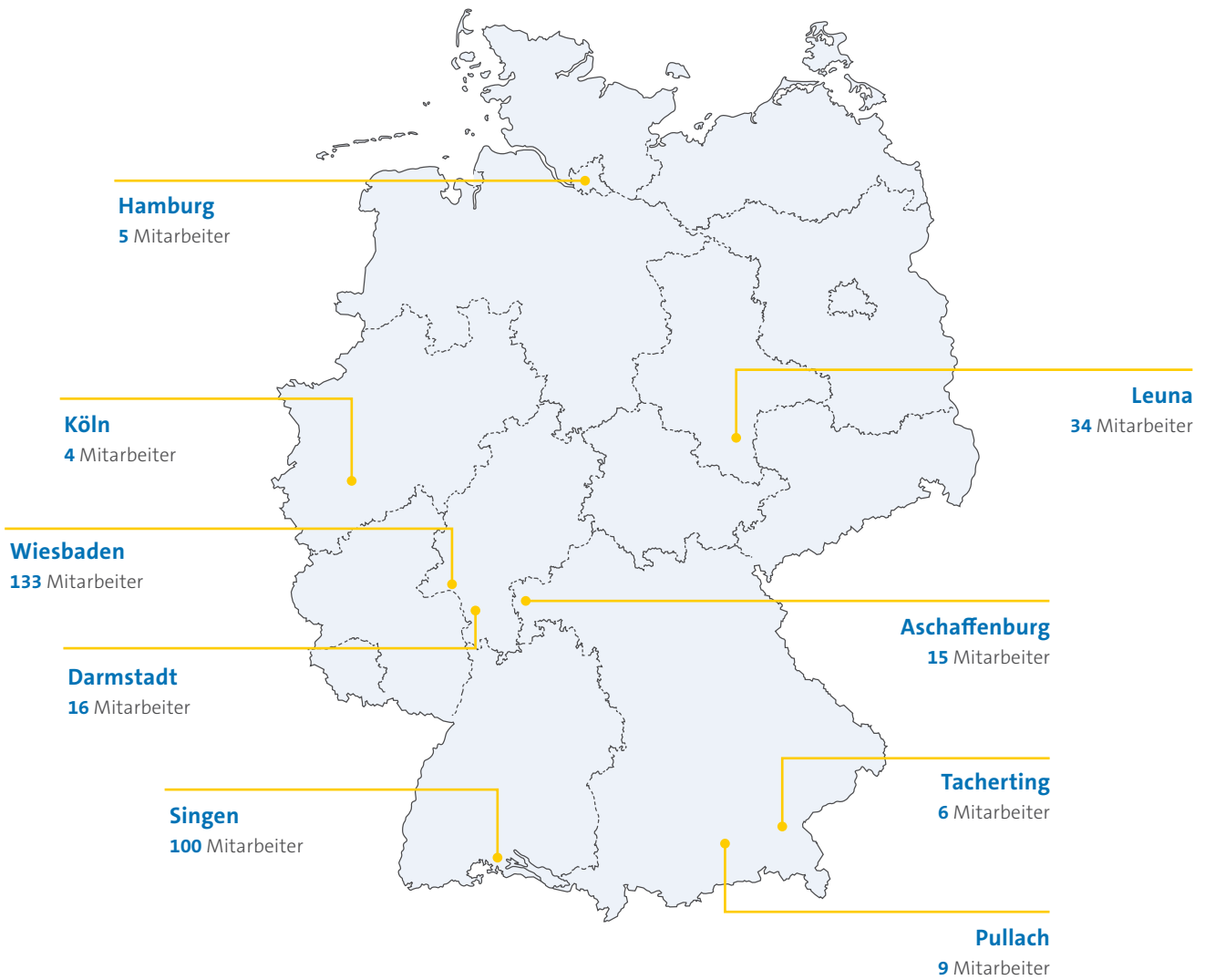
Diverse Arbeitszeitmodelle ermöglichen, besonders jungen Eltern, eine gute Vereinbarkeit von Arbeit und Familie. Unser Homeoffice-Modell hat sich bestens etabliert und erfreut sich allgemeiner Beliebtheit.

Wir haben einige Kennzahlen zusammengetragen, um Ihnen einen Einblick in die Mitarbeiterstruktur der BKK Linde zu geben.

Mitarbeiterentwicklung



Anzahl der Mitarbeiter in den Geschäftsstellen



77 %



23 %



Durchschnittsdauer der Unternehmenszugehörigkeit

5,82 Jahre

Das sagen unsere Kolleginnen und Kollegen



Die Sachbearbeitung in der Pflegekasse ist mein Traumjob und ich bin dankbar, dass mir der interne Wechsel vor 3,5 Jahren unkompliziert ermöglicht wurde. Pflegebedürftige und ihre Angehörigen, die mit der heraus- und teils überfordernden Lebenssituation „Pflege“ konfrontiert sind, zu beruhigen, zu beraten und Leistungen anzubieten, dafür bin ich angetreten.

In unserem Team gibt es ständigen fachlichen Austausch, eine große Hilfsbereitschaft und immer ein offenes Ohr der Teamleitung.

Als großen Vorteil für mich sehe ich die Gleitzeitregelung. Beruf und Privates lassen sich damit ideal vereinbaren.

Diana Kirbach | Pflege

Die Ausbildung zur Sozialversicherungsfachangestellten ist schon ganz schön vielfältig. Sie verbindet das Gesundheitswesen mit der Wirtschaft und bietet somit abwechslungsreiche und interessante Themengebiete und ein Sektor übergreifendes Fachwissen.

Das Arbeiten mit dem Gesetz konnte ich mir schon immer gut vorstellen, genauso wie der stetige und enge Austausch mit Versicherten. Das alles vereint die Ausbildung zum Sofa – das ist die Insider Abkürzung.

Johanna Wehner | Auszubildende Sofa



Ich bin jetzt schon seit 2021 in der Zahnabteilung. Und ich muss echt sagen, es wird auf keinen Fall langweilig. Zum einen geht der medizinische Fortschritt immer weiter und wir müssen in Punkto Zahnbehandlung immer auf dem Laufenden sein. Und zum anderen kommt auch hier im Job immer wieder was Neues – also zum Beispiel die Digitalisierung. Also ich – finde es perfekt.

Was ich noch gut finde ... unser Jobticket. Da haben die Benzinpreise jetzt ihren Schrecken etwas verloren.

Saskia Bucher | Dentalteam

Ich bin seit April 2023 bei der BKK Linde in der Personalabteilung. Hier bin ich mit großer Freude für das Bewerbermanagement und Active Sourcing zuständig.

Ich komme jeden Tag gerne zur Arbeit, da es durch mein Team und den täglichen Kontakt zu den Bewerbern nie langweilig wird. Mir wurde schnell die Möglichkeit gegeben, in Form von kleineren Recruiting Projekten, Verantwortung zu übernehmen und meine kreative Ader zu zeigen. Diese Form von Vertrauen schätze ich an der BKK Linde sehr.

Caylee-Marie Schwenk | Recruiting





Nach meiner Ausbildung zur Kauffrau im Gesundheitswesen habe ich mich für das Team Sonstige Geldleistungen beworben und arbeite nun seit 2018 bei der BKK Linde.

Es macht mir Freude, unsere Kunden durch den „Dschungel der Krankenversicherung“ zu führen und helfe ihnen auch beispielsweise dabei, Anträge korrekt zu stellen. Sozialversicherung ist schließlich nicht immer ganz einfach.

Seit September 2023 bin ich als Teamleiterin für das Team Sonstige Geldleistungen tätig und kann meine Erfahrungen als Sachbearbeiterin in der Führungsebene einbringen.

Durch die Gleitzeitregelung und die Möglichkeit im Homeoffice zu arbeiten, kann ich viel Zeit mit meiner kleinen Familie verbringen. Darüber freue ich mich sehr.

Lilian Prietzsch | Sonstige Geldleistungen



Ich bin in der IT Abteilung seit Juni 2023 tätig und freue mich jeden Tag über die neuen Herausforderungen. Ich wurde von allen Mitarbeitern und Kollegen herzlich aufgenommen und wurde sofort als vollwertige IT Mitarbeiterin akzeptiert.

Kein Tag gleicht dem anderen. Für mich war und ist es sehr wichtig, eine Anlaufstelle für alle Mitarbeiter mit IT Problemen zu sein. Ihnen zu vermitteln das sie nicht alleine damit sind. Ich mag die Problemanalysen mit den Mitarbeitern, denn sie zeigt mir oft andere Blickwinkel auf die IT.

Die flexiblen Arbeitszeiten, sowie Homeoffice Möglichkeiten lassen mich meinen Alltag und mein Nebengewerbe gut unter einen Hut bringen. Für mich hätte der Wechsel nicht besser laufen können.

Sandra Fuchs | IT



Impressum

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

Verantwortlich im Sinne des Pressegesetzes: Peter Raab



www.bkk-linde.de