BKK Linde
DIE GUTE WAHL

Einblick. Überblick. Klarheit.

Transparenzbericht 2025

Inhalt

3 **Editorial**

4 **Leistungen für Prävention, Therapie und Rehabilitation**

6 **Die neuen Leistungen im Jahr 2025**

8 **Leistungsanträge und Genehmigungen**

9 **Finanzen**
Einnahmen im Überblick
Ausgaben im Überblick
Leistungsausgaben

12 **Versichertenentwicklung**

13 **Für jeden das Passende dabei**

14 **Widersprüche**

15 **Service**

16 **Mitarbeiterentwicklung**

18 **Interview mit Ronny Limbach (Bereichsleiter IT)**

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

wir blicken gerne nach vorne! Wer aber erfolgreich in die Zukunft schauen will, darf das Gestern nicht außer Acht lassen. Nur so können Ziele evaluiert, Strategien überdacht und sowohl Bestätigungen als auch Korrekturen abgeleitet werden.

Unser Transparenzbericht 2025 stellt Ihnen übersichtlich und gut strukturiert die Leistungen und Services dar, die bei uns im Berichtsjahr im Fokus standen. Mit den veröffentlichten Informationen möchten wir allen Interessierten ein transparentes Verständnis in die Arbeit einer Krankenversicherung geben.

Leistungen, Services, Qualität und Digitalisierung. Das sind wesentliche Bestandteile unseres Berichtes und sie sollen die Arbeit und Leistungsstärke der BKK Linde dokumentieren.

Dem Punkt Digitalisierung haben wir in dieser Ausgabe besonderen Raum eingeräumt und in einem Interview mit dem Bereichsleiter IT diverse Kernpunkte aufgegriffen. Ein Fazit kann ich an dieser Stelle schon ziehen. Bei aller Automatisierung und dem Einsatz digitaler Anwendungen… ohne den Faktor Mensch geht es nicht.

Eine, sowie ich finde, beruhigende Erkenntnis. Wir müssen weiterhin lernen, das Leben und die Arbeit für alle leichter zu machen, ohne jedoch die menschliche Seite zu vernachlässigen. Ganz besonders gilt das in einem so wichtigen Bereich, wie dem Gesundheitssektor.

Schon jetzt – im Jahr 2026 – haben sich die Rahmenbedingungen im Vergleich zum Berichtsjahr für alle und für alles bereits verändert. Wirtschaftliche Voraussetzungen sind noch anspruchsvoller, globale Herausforderungen fordern ihren Tribut. Lassen Sie uns gespannt in die Zukunft blicken. Ich bin zuversichtlich, gemeinsam immer einen guten Weg zu finden.

Liebe Leserinnen und liebe Leser, lassen Sie uns weiterhin agieren und nicht reagieren. Ein Ziel, das sich zu verfolgen lohnt.

Peter Raab
Vorstand

Bild: iStock / Phimprapha Kitaiamphaisan

Leistungen für Prävention, Therapie und Rehabilitation

Die Erwartungen an gesetzliche Krankenkassen haben sich in den vergangenen Jahren deutlich verändert. Versicherte wünschen sich heute nicht mehr nur eine verlässliche Kostenübernahme im Krankheitsfall, sondern eine umfassende Begleitung rund um die Gesundheit. Wir sind Gesundheitspartner und unterstützen unsere Versicherten in allen Phasen der gesundheitlichen Versorgung – von der Vorbeugung über die Behandlung bis hin zu einer nachhaltigen Genesung. Unser Leistungsangebot orientiert sich dabei an den drei Säulen Prävention, Therapie und Rehabilitation.

Prävention – Gesundheit erhalten

Die beste Krankheit ist die, die gar nicht erst entsteht. Deshalb kommt der Prävention und der Vorsorge eine zentrale Bedeutung zu. Ziel ist es, Krankheiten möglichst früh vorzubeugen und die Gesundheit langfristig zu erhalten. Dafür stehen zahlreiche Angebote zur Verfügung – von Gesundheitskursen in den Bereichen Bewegung, Ernährung und Stressbewältigung bis hin zu Vorsorgeuntersuchungen und individuellen Beratungsleistungen. Besonders die digitalen Präventionsangebote gewinnen zunehmend an Beliebtheit –

sind sie zeitlich und räumlich flexibel zu nutzen und bieten ein kontinuierlich wachsendes Spektrum an Möglichkeiten zur Gesundheitsförderung.

Wir bieten unseren Versicherten eine große Auswahl sowohl an digitalen Vorsorge- und Präventionsangeboten als auch an analogen, klassischen Präsenzangeboten. So kann jeder das für sich Passende in Anspruch nehmen.

Therapie – Optimal versorgt im Krankheitsfall

Tritt dennoch eine Erkrankung ein, profitieren unsere Versicherten von einer umfassenden therapeutischen Versorgung. Neben der klassischen ärztlichen Behandlung gehören begleitende Maßnahmen wie beispielsweise Physio-, Ergo- und Sprachtherapien zu einer hochwertigen Begleitung.

Die Versorgung mit Arznei-, Verbands-, Heil und Hilfsmitteln bildet ebenfalls einen umfangreichen Block im Rahmen der Behandlung im Krankheitsfall. Ein weiterer Bereich ist die Behandlung im Krankenhaus. Auch wenn heute schon zahlreiche Eingriffe ambulant vorgenommen werden können, sind viele Therapien zwingend mit einem Krankenhausaufenthalt verknüpft.

Digitale Gesundheitsanwendungen sowie telemedizinische Angebote ergänzen die persönliche Versorgung sinnvoll und erleichtern den Zugang zu medizinischer Unterstützung. Sie richten sich unter anderem an Patienten, die aufgrund örtlicher Gegebenheiten nicht die Möglichkeit haben, medizinische Einrichtungen vor Ort aufzusuchen, decken aber auch die Zielgruppe ab, die eine zeitliche Flexibilität bevorzugen. Nicht zuletzt sind zahlreiche digitale Angebote kurzfristiger verfügbar als Präsenztermine bei Fach- oder Hausärzten. Notwendig ist hier selbstverständlich die Voraussetzung, dass die gesundheitliche Einschränkung einen solchen Therapieansatz zulässt.

Parallel dazu verbessern wir kontinuierlich die Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Leistungserbringern, um eine koordinierte und patientenorientierte Behandlung sicherzustellen.

Rehabilitation – Nachhaltig zurück in den Alltag

Nach einer Erkrankung oder Operation ist die Rehabilitation ein wesentlicher Baustein auf dem Weg zurück in ein selbstbestimmtes Leben. Sie hilft dabei, die körperliche und seelische Leistungsfähigkeit wiederherzustellen und die Rückkehr in den Alltag oder das Berufsleben zu erleichtern. Ambulante und stationäre Rehabilitationsmaßnahmen werden durch Nachsorgeprogramme und individuelle Beratungsangebote ergänzt, um den Behandlungserfolg langfristig zu sichern und Rückfällen vorzubeugen.

Mit diesem ganzheitlichen Ansatz positionieren wir uns für unsere Kunden als aktiver Gesundheitspartner. Wir begleiten unsere Versicherten nicht nur im Krankheitsfall, sondern unterstützen sie dabei, die Gesundheit zu erhalten, Erkrankungen erfolgreich zu bewältigen und langfristig in allen Lebenslagen von einer hohen Lebensqualität zu partizipieren.

Die neuen Leistungen
der BKK Linde im Jahr 2025

Dreiklang muss nicht nur Musik sein

Unser Ziel ist es, einen Dreiklang von Leistungen anzubieten, der sich aus den Segmenten Prävention, begleitende Therapien im Krankheitsfall und Rehabilitationsleistungen für eine gute Genesung generiert.

Im Jahr 2025 konnten wir für die Kategorien **Prävention und Vorsorge** vier neue Leistungen in unser Portfolio aufnehmen.

Prävention:

- Unsere Partner die IMPULS Group bietet, basierend auf den Präventionsfeldern Ernährung, Bewegung, Entspannung und Maßnahmen zum Suchtmittelkonsum, zusätzlich spezielle Kurse zum Thema Schwangerschaft an.
- Darmkrebsfrüherkennung mit der Besonderheit, dass hier schon eine besonders junge Zielgruppe – ab 35 Jahren – angesprochen wird.

01.01.2025

Gamma Knife
Radiochirurgische Hochpräzisionsbestrahlung

FPZ KrebsTherapie
Bewegungstherapie für Krebspatienten

BetterDoc
Arztterminvermittlung und Zweitmeinungsservice

01.03.2025

Snorefox
Schlafapnoe-Erkennung und Risikoeinschätzung

01.05.2025

Darmkrebs-Screening von Zuhause
Immunologischer Stuhltest von zu Hause aus, ab 35 Jahren

- Preventicus Heartbeats. Eine App, die Vorhofflimmern erkennt und somit das Schlaganfallrisiko senkt
- Die Snorefox-App wird zur Schlafapnoe-Erkennung eingesetzt und zeigt mögliche Tendenzen für begleitende Krankheitsbilder auf

Auf dem Gebiet der **begleitenden Therapie** unterstützt unser langjähriger Kooperationspartner FPZ Patienten mit einer Krebsdiagnose in dieser herausfordernden Phase mit dem Angebot einer zielgerichteten Bewegungstherapie.

Die Radiochirurgische Hochpräzisionsbestrahlung findet bundesweite Beachtung aufgrund ihrer hochwertigen Ergebnisse bei der Behandlung von Tumoren und Metastasen. In die Liste der therapeutischen Angebote reihen sich die Leistungen Delphin Stottertherapie und die Digitale Anwendung Fimo ein. Fimo stellt sich als „Alltagsbegleiter", dar, der bei einem Chronischen Fatigue Syndrom hilfreiche Unterstützung bietet.

Der Sektor **Rehabilitation** ist mit der App myReha vertreten, die ein therapeutisches Angebot bei Sprach- und Gedächtnisstörungen anbietet und durch fundierte Übungen und Trainings die Wiederherstellung neurologischer Fähigkeiten trainiert.

01.06.2025

IMPULS Group Online-Präventionskurse

Online-Kurse in den anerkannten Präventionsbereichen sowie spezielle Angebote für Schwangere ohne finanzielle Vorleistung

Fimo

Digitale Anwendung mit Erweiterung der Diagnose Chronisches Fatigue Syndrom

01.10.2025

Preventicus Heartbeats

Vorhofflimmern per App erkennen und Schlaganfallrisiko senken

01.12.2025

myReha

Therapie bei Sprach- und Gedächtnisstörungen per App

D.E.L.P.H.I.N Stottertherapie

Ganzheitliches Therapiekonzept zur Behandlung des Stotterns

Leistungsanträge und Genehmigungen:
Transparent und nachvollziehbar.

Leistungsanträge werden von unseren Versicherten zu den verschiedensten Therapien und Behandlungswegen eingereicht. Besonders beliebt sind seit einigen Jahren die Digitalen Gesundheitsanwendungen, bei denen wir eine Genehmigungsquote von 100 % vorweisen können.

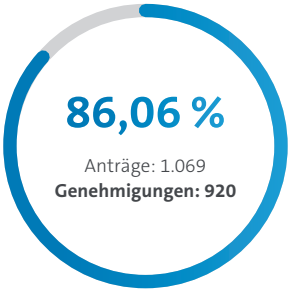
Auch die Auszahlung von Kinderkrankengeld liegt mit einer Genehmigungsquote von 98,89 % über dem Ergebnis des Vorjahres. Die Anträge für eine Professionelle Zahnreinigung konnten wir ebenfalls komplett positiv bescheiden.

Die Genehmigung von Kurmaßnahmen unterliegt seit jeher strengen Regeln. Auch in diesem Bereich präsentieren wir mit einem Wert von 73,66 % dennoch ein gutes Verhältnis zwischen Ablehnung und Genehmigungen.

Leistungsanträge und Genehmigungen

Digitale Gesundheitsanwendungen (DiGAs)

Haushaltshilfe



Kinderkrankengeld

Psychotherapie

Reha-Sport

Präventionskurse online und offline

Bild: iStock/ erdikocak

Gesundheit
hat ihren Preis – und der steigt

Die Ausgaben der gesetzlichen Krankenversicherung steigen seit Jahren kontinuierlich an und stellen das Gesundheitssystem vor immer größere Herausforderungen. Besonders in den vergangenen Jahren hat sich die Kostenentwicklung deutlich beschleunigt. Verantwortlich dafür ist eine Vielzahl von Faktoren, die das Gesundheitswesen nachhaltig beeinflussen. Dieser Trend zeigt sich auch bei uns. So sind die Leistungsausgaben im Berichtsjahr 2025 um rund 23% gestiegen.

Ein wesentlicher Kostentreiber dafür sind die steigenden Preise für medizinische Leistungen, Arzneimittel und innovative Therapien. Moderne Behandlungsmethoden eröffnen zwar neue Möglichkeiten für Patientinnen und Patienten, gehen jedoch häufig mit erheblich höheren Kosten einher. Gleichzeitig erhöhen Inflation, gestiegene Energiepreise und höhere Personalkosten den finanziellen Aufwand für Krankenhäuser, Arztpraxen und Pflegeeinrichtungen.

Hinzu kommt der demografische Wandel. Mit einer älter werdenden Bevölkerung steigt die Zahl chronisch erkrankter Menschen, die eine langfristige medizinische Versorgung benötigen. Dadurch nehmen sowohl die Inanspruchnahme medizinischer Leistungen als auch die Ausgaben für Medikamente, Rehabilitationsmaßnahmen und Pflege kontinuierlich zu.

Ebenfalls der Fachkräftemangel im Gesundheitswesen trägt zur Kostenentwicklung bei. Um qualifiziertes Personal zu gewinnen und langfristig zu binden, müssen Einrichtungen höhere Löhne zahlen und verstärkt in attraktive Arbeitsbedingungen investieren. Diese zusätzlichen Aufwendungen fließen ebenfalls in die Gesamtausgaben der gesetzlichen Krankenversicherung ein.

Auch wir sehen diese Entwicklung in unserem Ausgabenportfolio. Lagen die **Leistungsausgaben** im Vorjahr bei knapp 611 Millionen Euro müssen wir heute mit Ausgaben in Höhe von knapp 752 Millionen Euro rechnen, ein Zuwachs von über 23 %.

Neben den genannten Gründen zur Kostensteigerung im Gesundheitswesen ist hier auch der Effekt der gestiegenen Zahl unserer Versicherte zu berücksichtigen.

Im Umkehrschluss wirkt sich diese Entwicklung auch auf die **Einnahmenseiten** aus. Die Steigerung von über 28 % und einer Summe von über 801 Millionen Euro zeigt, dass wir aufgrund unseres Versichertenwachstums die allgemeine Kostensteigerung gut auffangen können.

Eine erfreuliche Entwicklung hat die Position der Arzneimittelkosten genommen. Durch intelligente Rabattverträge konnten Kosten positiv gesteuert werden. Zudem trägt unsere sehr gesunde Versichertenstruktur dazu bei, dass generell die Ausgaben für Arzneimittel im Berichtsjahr sogar etwas niedriger ausfällt als im Vorjahr.

Ein ähnlicher Effekt stellt sich bei der Auszahlung des Krankengeldes dar. Nach dem allgemeinen Trend steigen die Krankengeldkosten stärker als dies bei der BKK Linde zu verzeichnen ist.

Ausgaben der BKK Linde*

	2024	2025
Leistungsausgaben	610.891.784,35 €	752.277.663,87 €
Sonstige Ausgaben	3.459.986,91 €	4.706.171,98 €
Verwaltungskosten	27.643.803,15 €	32.511.981,99 €
Ausgaben Gesamt	**641.995.574,41 €**	**789.495.817,84 €**

Einnahmen der BKK Linde*

	2024	2025
Zuweisungen aus dem Gesundheitsfond	542.452.885,56 €	627.896.661,27 €
Sonstige Einnahmen	6.186.058,04 €	5.095.235,72 €
Einnahmen aus Zusatzbeitrag	77.048.851,33 €	168.243.671,19 €
Einnahmen Gesamt	**625.687.794,93 €**	**801.235.568,18 €**

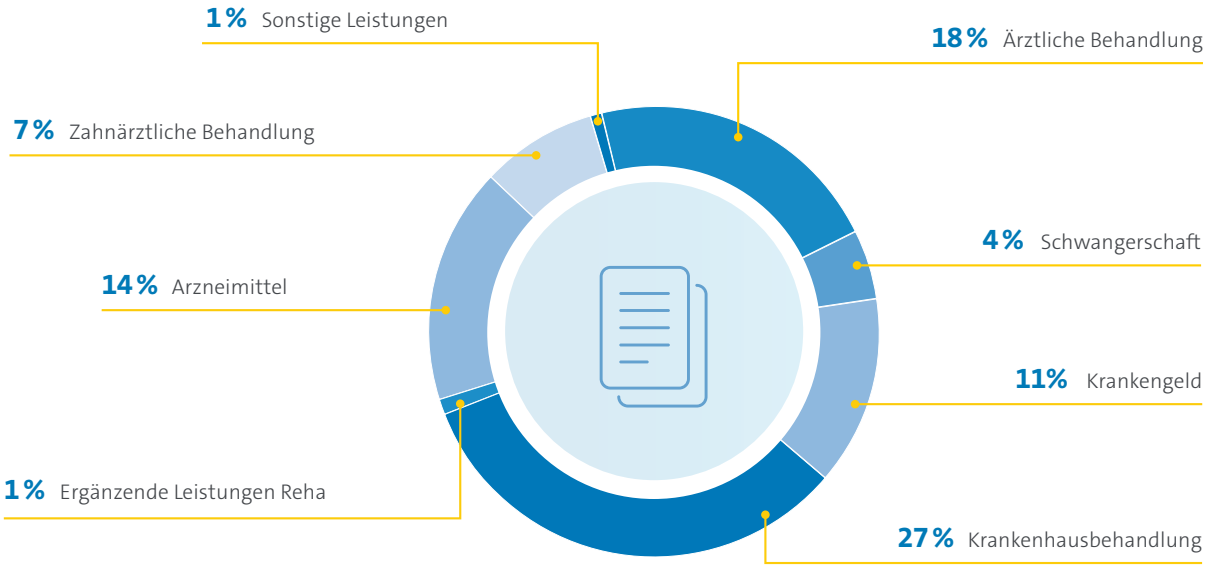
* inklusive Versichertenwachstum von 14,26 Prozent

Bild: iStock/LUHUNFENG

Verteilung der Leistungsausgaben pro Versicherten in Euro/Prozent

	2024	2025
Ambulante Vorsorgeleistungen	14,40 €	16,84 €
Arzneimittel	418,82 €	415,39 €
Ärztliche Behandlung	509,48 €	535,87 €
Ausland	11,85 €	7,14 €
Bonusprogramme	8,68 €	7,38 €
Empfängnisverhütung	7,14 €	7,14 €
Ergänzende Leistungen Reha	24,69 €	27,96 €
Fahrkosten	64,04 €	69,45 €
Früherkennungsmaßnahmen	30,00 €	30,42 €
Haushaltshilfe, häusl. Krankenpflege	62,58 €	54,38 €
Heilmittel	103,92 €	114,26 €
Hilfsmittel	87,84 €	87,40 €
Integrierte Versorgung	22,49 €	21,24 €
Krankengeld	320,34 €	335,28 €
Krankenhausbehandlung	710,62 €*	818,99 €
Leistungen Schwangerschaft	114,72 €	125,04 €
Mehrleistung DMP, Anschubfinanzierung	2,41 €	2,45 €
Pflege (Hilfsmittel)	2,53 €	2,29 €
Pflege (Sachleistungen)	18,44 €	17,08 €
Pflege (Stationäre Pflege)	41,78 €	40,47 €
Soziale Dienste	48,29 €	51,28 €
Zahnärztliche Behandlung	195,50 €	206,91 €
Zahnersatz	33,07 €	34,20 €
Sonstige Leistungen	20,19 €	22,38 €
Leistungsausgaben gesamt	**2.811,07 €**	**3.051,24 €**

* bereinigt um Auflösungen von Verpflichtungen



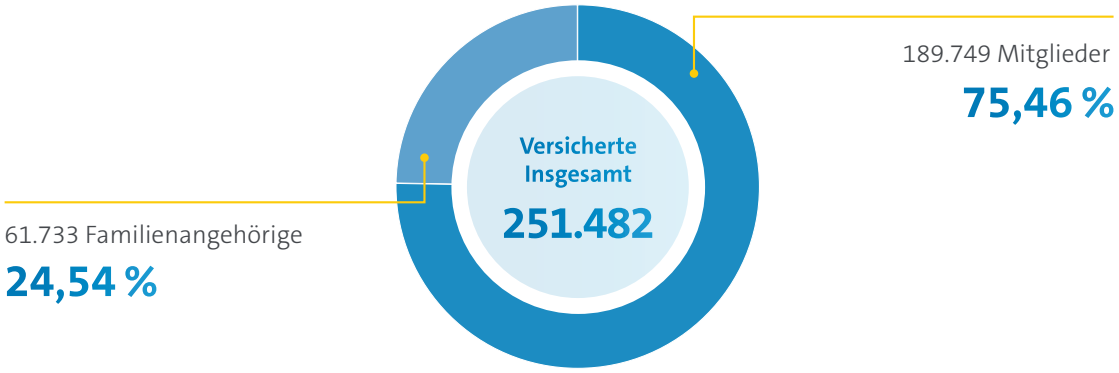
Unser Fokus:
Unsere Versicherten

Im Jahr 2025 waren in Deutschland in der gesetzlichen Krankenversicherung rund 74,5 Millionen Menschen versichert, verteilt auf 94 Krankenkassen. Dazu zählen 69 Betriebskrankenkassen, die insgesamt rund 11,36 Millionen Versicherte betreuen.

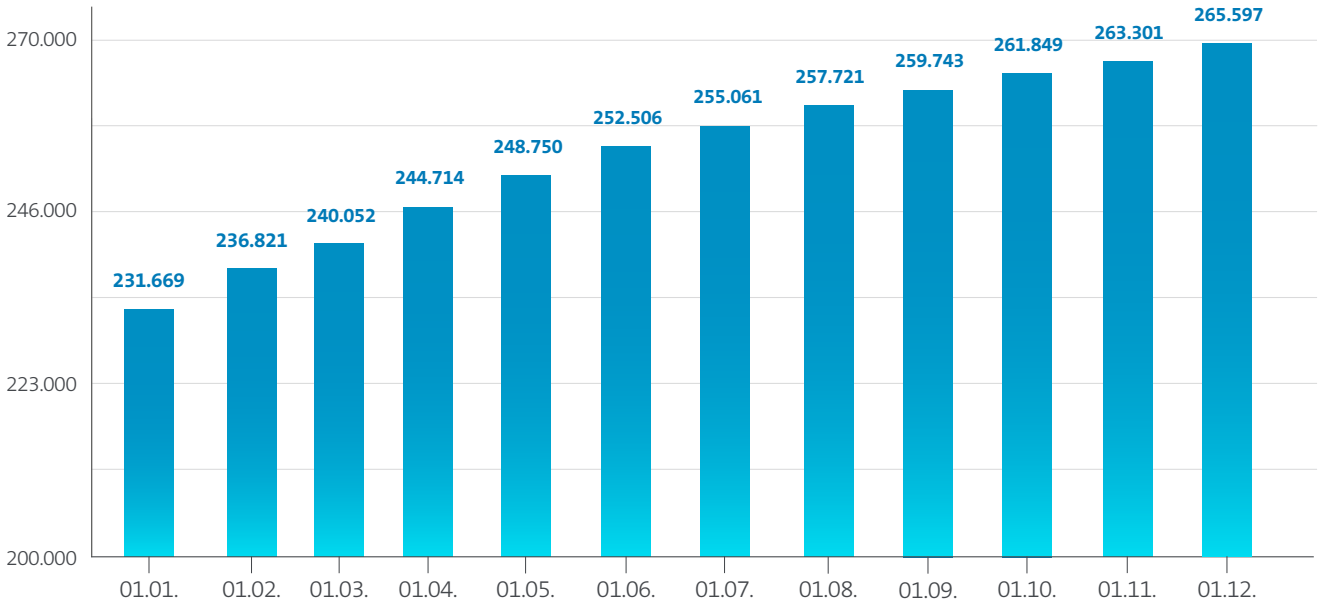
Unter den Betriebskrankenkassen gehört die BKK Linde, wie auch schon in den vorangegangenen Jahren 2025 zu den zehn wachstumsstärksten Kassen (gemessen am prozentualen Mitgliederwachstum). Mit einer Steigerung um mehr als 14,5 % durften wir zum Ende des Berichtsjahres insgesamt mehr als 265.000 Versicherte betreuen. 200.000 davon sind Mitglieder der BKK Linde, die circa 65.000 Familienangehörigen runden diese Zahl ab.

Wir freuen uns, hier weiter auf einem starken Wachstumskurs zu sein und setzen unser volles Engagement daran, diesen erfolgreichen Weg weiterzugehen.

Versicherte im Jahresdurchschnitt 2025



Versichertenentwicklung 01.01.2025 – 01.12.2025



Für jeden das Passende dabei

So wie die Zahl der Versicherten wächst, wachsen auch die Erwartungen, die unsere Kunden an uns stellen. Ein Trend der nachvollziehbar ist und das Zusammenspiel zwischen Krankenversicherung und Kunden auf neue Beine stellt.

Wie schon eingangs beschrieben, wollen Versicherte nicht nur im Krankheitsfall einen zuverlässigen Partner an der Seite haben, sondern während der gesamten Zeit der Mitgliedschaft und Versicherung von attraktiven Angeboten in den verschiedensten Bereichen partizipieren.

Wir sehen deutlich, dass digitale Anwendungen stark gefragt werden. Unter anderem mit unserem Partner der TeleClinic tragen wir dieser Entwicklung Rechnung. Mit einer Steigerung um rund 78 % sehen wir, dass wir unsere Versicherten hier gut abholen.

Rückläufig sind die in Anspruch genommenen Reiseschutzimpfungen, deren Ausgaben sich im Jahr 2025 fast halbiert haben. Ein Grund könnte die veränderte Reisetätigkeit in der Bevölkerung sein. Häufig werden Reiseziele gewählt, die keine spezifischen Impfungen voraussetzen. Zudem sind zahlreiche Reiseschutzimpfungen über einen Zeitraum von mehreren Jahren wirksam, was eine Erklärung für diese Entwicklung sein kann.

Eine Bestätigung für das Gesundheitsbewusstsein unserer Versicherten ist auch die hohe Zahl der absolvierten professionellen Zahnreinigungen. Hier sehen wir eine Steigerung um gut 25 %.

Bonusprogramme
Teilnehmende Versicherte
20.850

Reiseschutzimpfungen
Erstattungen
7.245

TeleClinic
Nutzer
5.884

Dentnet
Nutzer
7.439

Professionelle Zahnreinigung
Erstattungen
24.544

Professionelle Zahnreinigung: DentNet Nutzer
Erstattungen
6.263

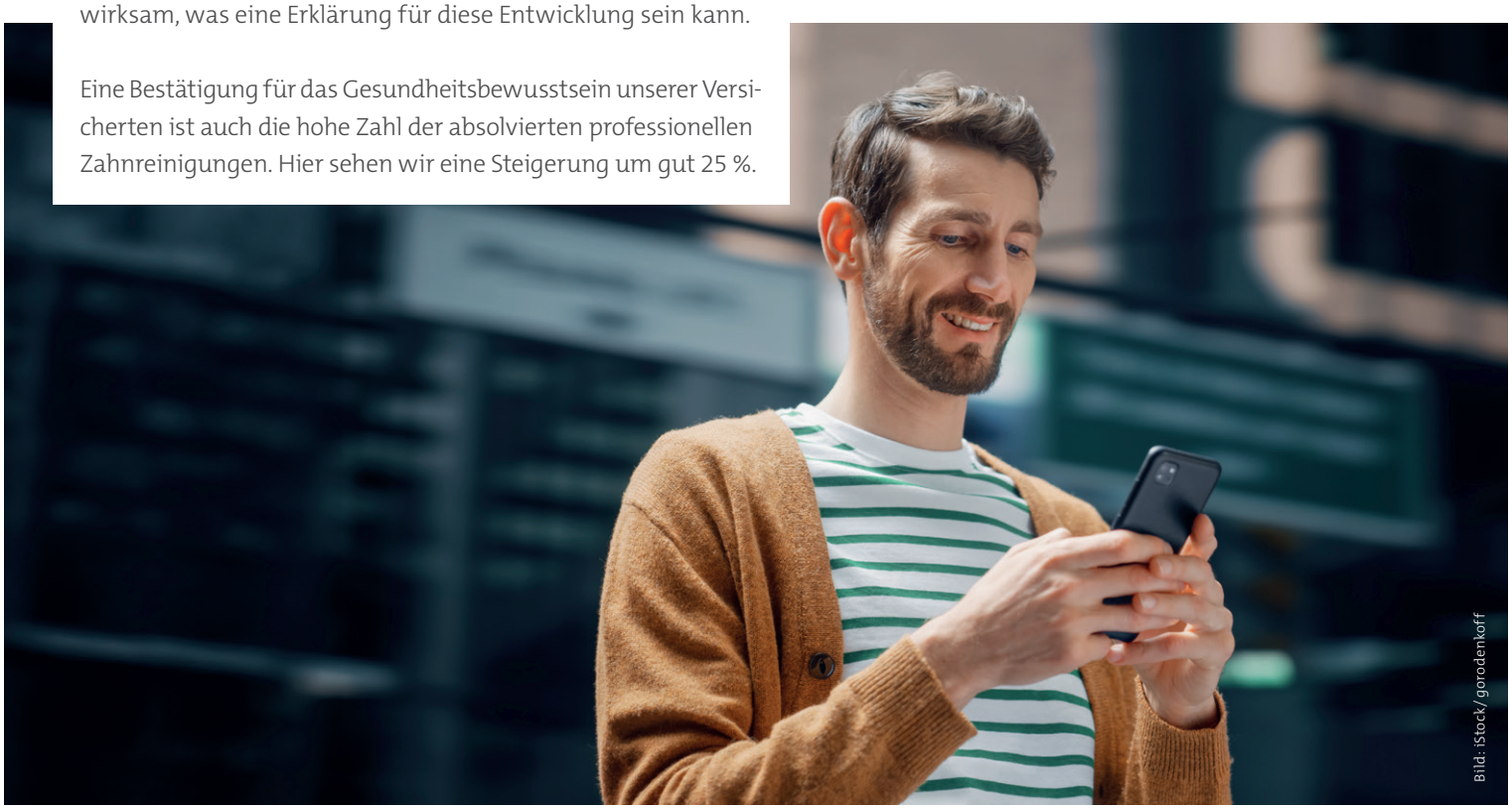


Bild: iStock/gorodenkoff

Widersprüche:
Transparenz und Rechtssicherheit

Das Thema Widersprüche hat bei einer gesetzlichen Krankenversicherung einen hohen Stellenwert. Ein Widerspruch ist das offizielle Rechtsmittel, mit dem Versicherte eine Entscheidung ihrer Krankenversicherung überprüfen lassen können.

Nicht immer ist der Versicherte mit einer Entscheidung einverstanden, die Einreichung eines Widerspruches ist eine niedrigschwellige Möglichkeit, den Weg transparent und nachvollziehbar zu dokumentieren und im besten Fall zu einer für alle Beteiligten akzeptablen Lösung zu führen.

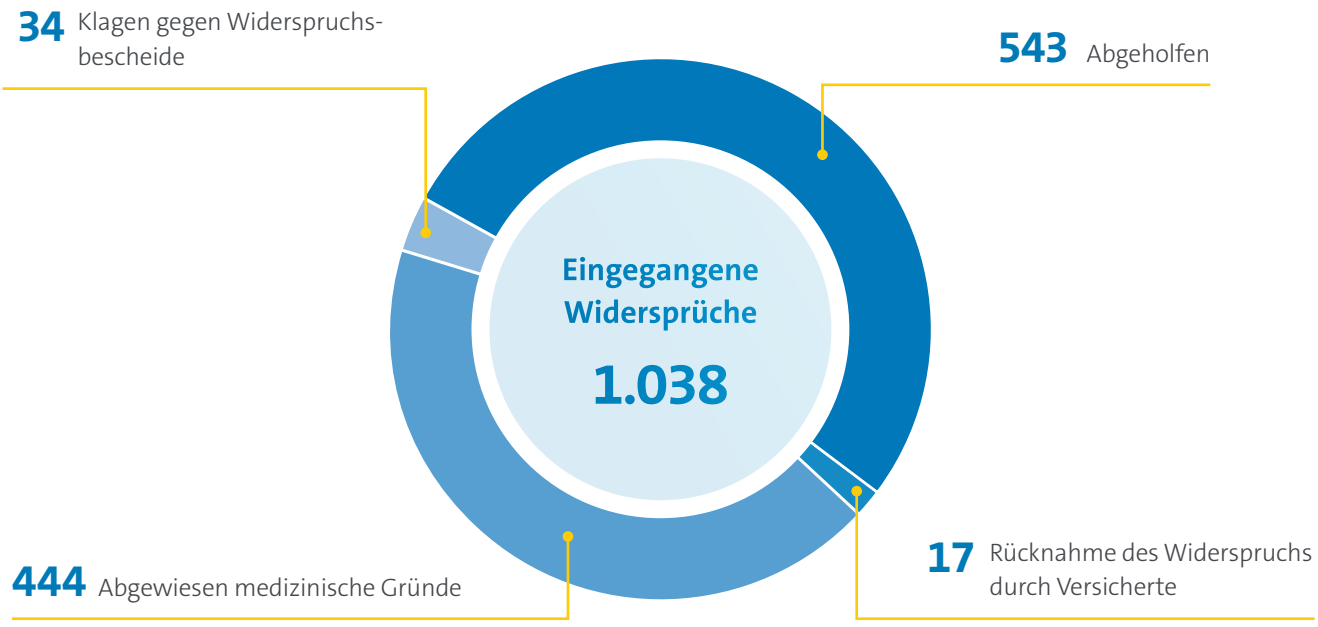
Typische Punkte, in denen Widersprüche eingelegt werden, sind:

- Ablehnung einer Kostenübernahme, bspw. für Medikamente, Hilfsmittel oder Therapien
- Ablehnung einer Reha- oder Vorsorgemaßnahme
- Unstimmigkeiten über die Gewährung von Krankengeld
- Ablehnung einer Haushaltshilfe oder häuslicher Krankenpflege
- Entscheidungen im Zusammenhang von Pflegeleistungen

In der Kranken- und Pflegeversicherung sind im Jahr 2025 über 1.000 Widersprüche eingegangen. Davon wurden 543 abgeholfen, was bedeutet, dass diese Fälle im Sinne der Versicherten entschieden wurde. Ein kleiner Teil konnte bereits im Vorfeld geklärt werden und wurde von den Versicherten selbst zurückgenommen.

Fast die Hälfte der eingegangenen Widersprüche wurde aus rechtlichen Gründen zurückgewiesen. In diesen Fällen sind wir nach erneuter und eingehender Prüfung zu dem Ergebnis gekommen, dass die Entscheidung, den Widerspruch zurückzuweisen, gerechtfertigt war.

Resultierend aus diesen Daten wurden 34 Klagen von Versicherten gegen den Widerspruchbescheid eingereicht.



Im Dialog
digital und persönlich

Wie in allen Bereichen verändert, auch in der gesetzlichen Krankenversicherung, die immer weitergehende Digitalisierung die Kommunikation zwischen Kunden und Unternehmen. Auch wir tragen dieser Entwicklung Rechnung, ohne aber den persönlichen Austausch außer Acht zu lassen.

Viele Anliegen lassen sich heute schnell und einfach online erledigen. Kundenportale, Apps, und digitale Terminvereinbarungen ermöglichen eine flexible Erreichbarkeit – unabhängig von Öffnungszeiten.

Gleichzeitig bleibt der persönliche Kontakt für viele Menschen ein wichtiger Bestandteil einer guten Beratung. Deshalb setzen moderne Dienstleister zunehmend auf eine Kombination aus digitalen Services und individueller Betreuung. So können einfache Anliegen bequem online geklärt werden, während komplexe Fragen weiterhin im persönlichen Gespräch besprochen werden.

Die Digitalisierung schafft damit nicht nur mehr Komfort, sondern sorgt auch für schnellere Prozesse und eine serviceorientierte Kundenkommunikation. Wir bieten ein breites Spektrum an Möglichkeiten, um mit uns in Kontakt zu treten. Dabei stellen wir fest, dass die Zahl der eingegangen Telefonanfragen rückläufig ist, sehen aber gleichzeitig, dass dieser Kommunikationsweg gerne für besonders komplexe Themen genutzt wird. Daraus resultiert ein erhöhtes Zeitaufkommen, um eine hochwertige Beratungsqualität zu garantieren.

Ganz vorne bei der Inanspruchnahme des digitalen Angebotes ist unsere Service App, über die ein Großteil aller Anliegen auf besonders kurzem Weg erledigt werden kann.

Service App

142.896 Service-App Nutzer

41.480 AU-Bescheinigungen

522.820 eAU-Bescheinigungen

65.111 Digitaler Briefversand

E-Mails

2.745.222 erhaltene E-Mails

2.104.185 gesendete E-Mails

74,5 % aller E-Mails werden innerhalb von 48 Stunden beantwortet (nach Stichprobe)

Anrufe

891.381 erhaltene Anrufe

95,2 % davon angenommen

Kontaktaufnahmen

19.712 Kontaktaufnahmen über die Homepage

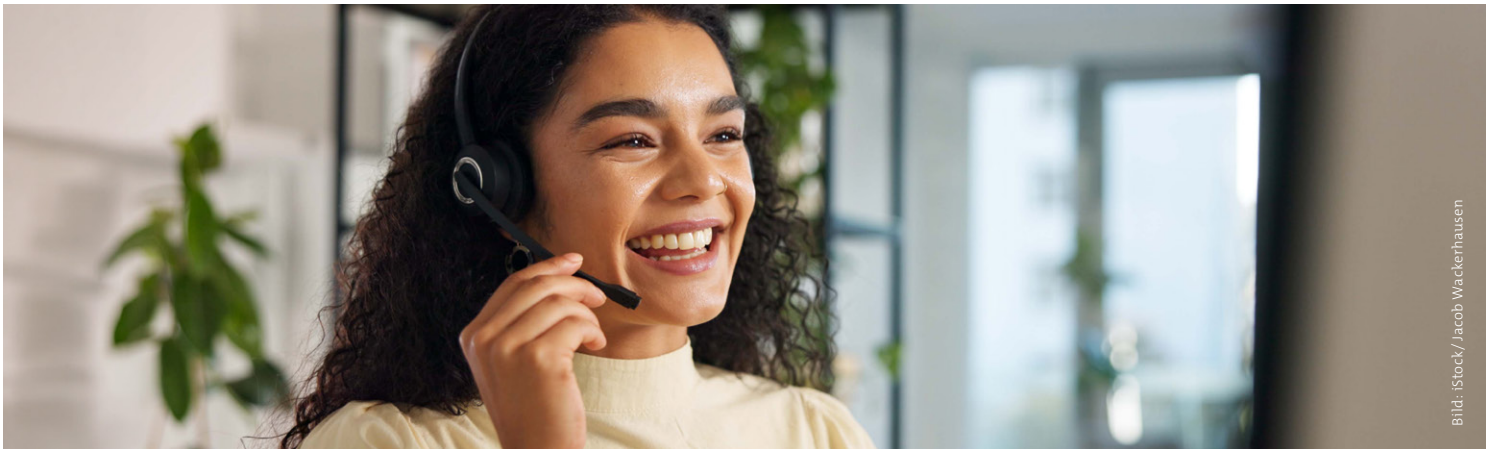


Bild: iStock/Jacob Wackerhausen

Zusammen arbeiten
an einem Ziel

Unsere positive Entwicklung spiegelt sich nicht nur in der Versichertenentwicklung und der großen Anzahl an Extraleistungen für unsere Kunden wider, sondern auch in unserem Team. In den vergangenen Jahren ist die Zahl unserer Mitarbeitenden kontinuierlich gewachsen – ein Zeichen für eine erfolgreiche Entwicklung und eine starke Zukunftsperspektive.

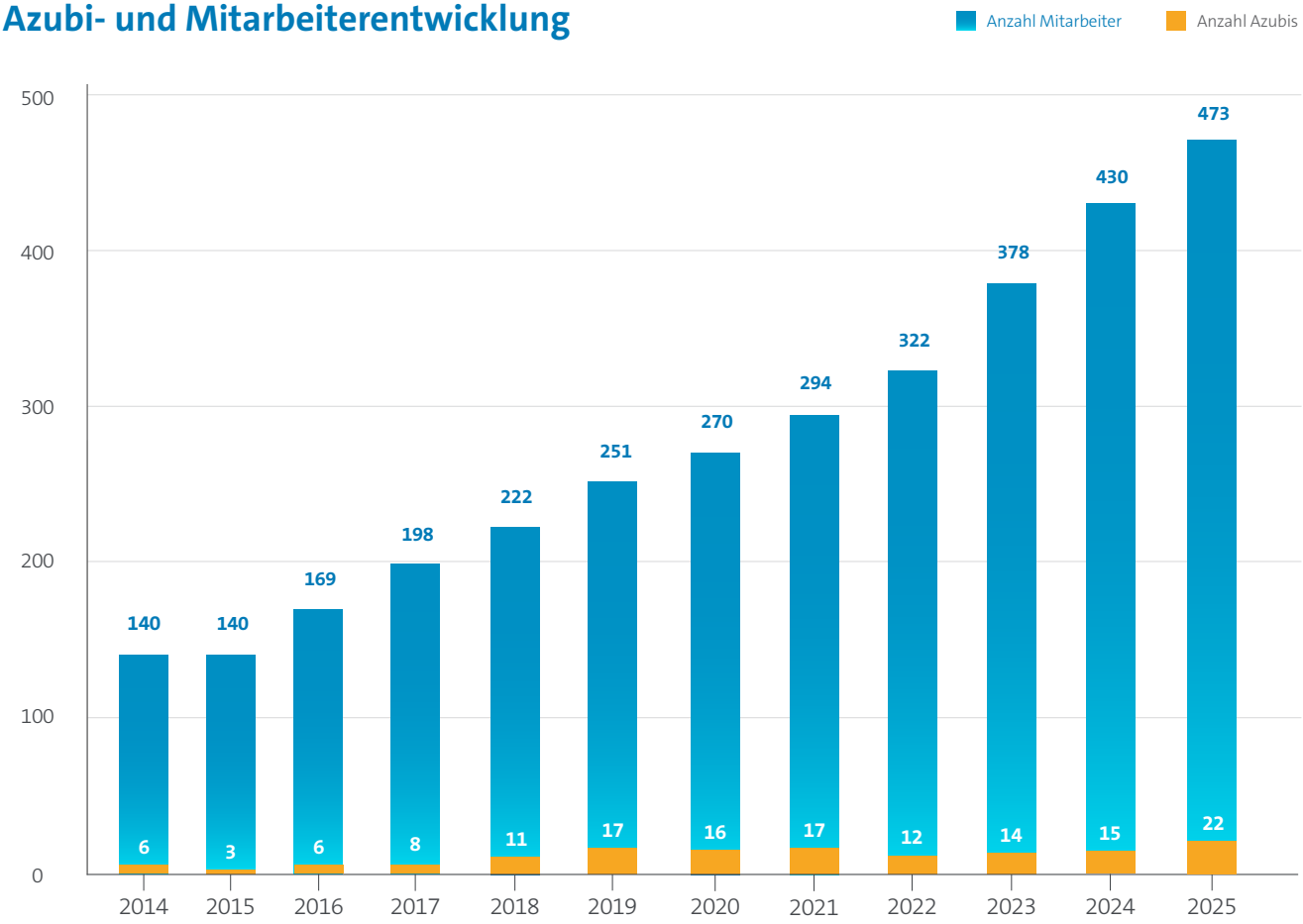
Wichtig ist uns nicht nur der reine Zuwachs an Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen. Im Sinne unserer Kunden legen wir großen Wert auf eine hohe fachliche Kompetenz und ein großes Maß an Engagement und Empathie.

Dieses Know-how ist eine besonders wichtige Grundlage dafür, um den steigenden Anforderungen im Gesundheitswesen gerecht zu werden und unseren Versicherten und auch den anderen Partnern, wie bspw. den Leistungserbringern, einen verlässlichen und qualitativ hochwertigen Service zu bieten.

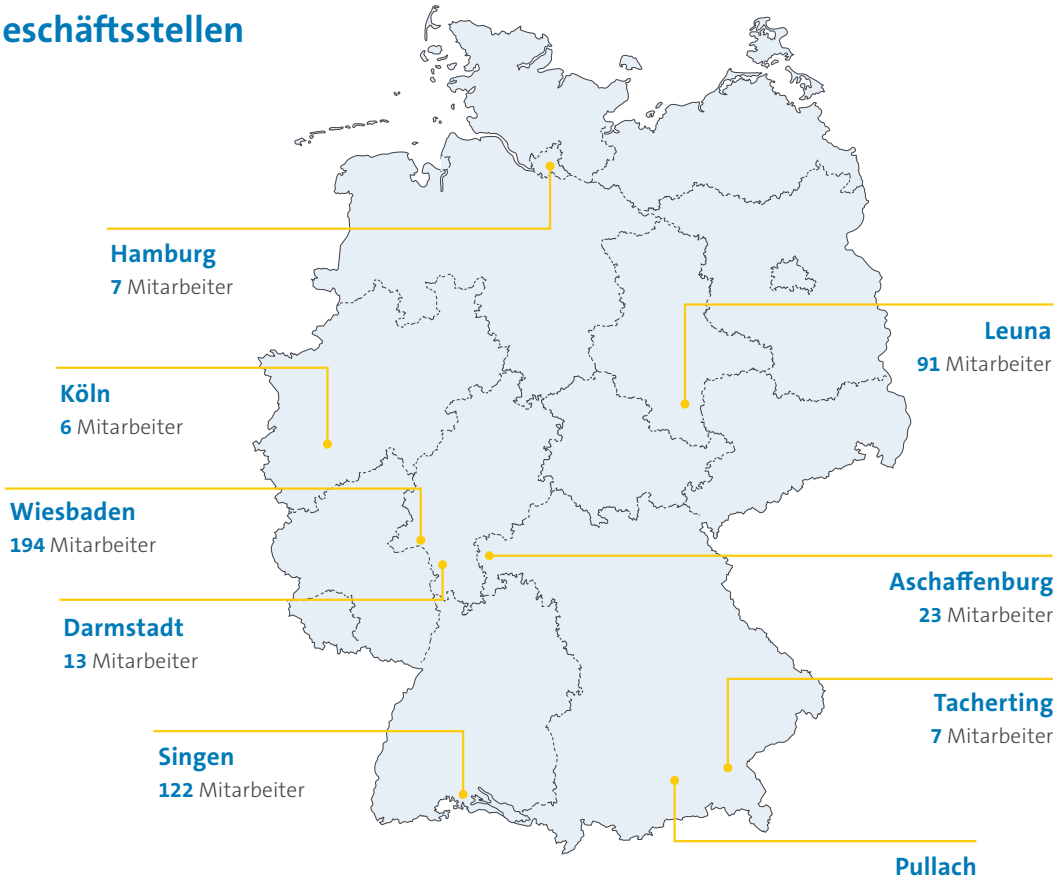
Ein weiterer Baustein ist die Investition in die Nachwuchsförderung. So konnten wir die Anzahl der Auszubildenen im Jahr 2025 um fast 50 % steigern. Wir sehen die Ausbildung als nachhaltigen Schritt in eine gesunde Personalpolitik und freuen uns über diese positive Entwicklung.

Um die persönlichen Lebensmodelle unserer Mitarbeitenden abzuholen, bieten wir umfangreiche Teilzeitmodelle an. Dies nehmen im Berichtsjahr 221 Kollegen und Kolleginnen in Anspruch.

Azubi- und Mitarbeiterentwicklung



Anzahl der Mitarbeiter in den Geschäftsstellen



Weiblich:	79,5 %
Männlich:	20,3 %
Divers:	0,2 %

Durchschnittsdauer der Unternehmenszugehörigkeit

6,24 Jahre

Teilzeitbeschäftigte

Interview mit Ronny Limbach

(Bereichsleiter IT)

Digitalisierung, Automatisierung und künstliche Intelligenz bieten auch für Krankenkassen große Chancen. Doch gerade im Gesundheitswesen braucht es mehr als moderne Technologien: gute Daten, klare Regeln und vor allem menschliche Verantwortung. Ronny Limbach, Bereichsleiter IT bei der BKK Linde am Standort Singen/Hohentwiel, spricht darüber, wo digitale Prozesse heute schon entlasten, welche Möglichkeiten KI eröffnet und warum bei aller Digitalisierung eines unverzichtbar bleibt: die menschliche Prüfung.

Redaktion: Wie digital muss eine moderne gesetzliche Krankenkasse heute eigentlich sein – und wo beginnt Digitalisierung für Sie erst richtig?

Ronny Limbach: Man sollte sich selbst ambitionierte Ziele setzen, um möglichst viele Potentiale zu heben. Aber das Ziel sollte sein, jeden Prozess mit dem Anspruch nach Optimierung und Augenmaß für Wirtschaftlichkeit und Kundenorientierung zu hinterfragen und dadurch besser zu machen. Im Vordergrund steht, dass der Prozess eine Entlastung, Beschleunigung und/oder Vereinfachung für die Kunden und Mitarbeitenden der BKK Linde generiert.

Redaktion: Ob Prozesse automatisiert, Abläufe standardisiert oder neue digitale Angebote geschaffen werden: Was treibt die digitale Entwicklung bei uns aktuell am stärksten voran?

Ronny Limbach: Aus meiner Sicht als Bereichsleiter IT sind es zum einen die technischen Möglichkeiten, die uns der Fortschritt bietet – Stichwort LowCode-Plattform, KI-Assistenten etc.. Zudem kommen die Fachbereiche auf uns zu und möchten durch Automatisierung und Standardisierung effizienter werden und Vorteile generieren. Aber auch der gesamtgesellschaftliche Blickwinkel spielt eine große Rolle. Hier ist es wichtig, die Entwicklungen zu beobachten und geeignete Angebote zu evaluieren. Allerdings müssen wir uns auch immer wieder bewusst machen, dass Gesundheitsdaten wesentlich wertvoller sind als ein Amazon-Warenkorb und genau so müssen wir diese Daten auch behandeln.

Redaktion: Viele Veränderungen passieren im Hintergrund. An welchen Stellen spüren unsere Mitarbeitenden und Versicherten die digitale Weiterentwicklung heute schon ganz konkret?

Ronny Limbach: Die Frage ist doch, ob es immer spürbar sein muss. Bei Mitarbeitenden ist es wichtig, dass die Digitalisierungsbemühungen unterstützt werden, etwa mit guter Datenqualität. Der Anspruch in Richtung Kunde muss ein anderer sein: Hier dürfen die Versicherten und Arbeitgeber zu Recht den Anspruch an eine moderne Verwaltung haben.

Redaktion: Automatisierung soll entlasten und Prozesse effizienter machen. Welche Aufgaben können Maschinen künftig übernehmen – und wo braucht es weiterhin Menschen, die entscheiden, beraten und Verantwortung übernehmen?

Ronny Limbach: In der Frage steckt bereits die Antwort. Unsere Kunden brauchen oftmals eine gezielte und individuelle Beratung. Das ist nicht vergleichbar mit einem neuen Handyvertrag, wo ich aus drei Varianten auswählen kann. Hier geht es um das höchste, individuelle Gut, die Gesundheit. Allerdings kann die Maschine überall da unterstützen, wo klare Regeln zur Entscheidungsfindung vorliegen. Hier ist es auch im Sinne unserer Kundinnen und Kunden, wenn das schnell und standardisiert passiert.

Redaktion: Ohne gute Daten funktioniert Digitalisierung nicht. Wie schaffen wir es, Daten sinnvoll zu nutzen und gleichzeitig Qualität, Datenschutz und Sicherheit im Blick zu behalten?

Ronny Limbach: Das ist ein Zusammenspiel aller Akteure. Auch hier gilt: Die Schaffung von Standards, etwa der Telematikinfrastruktur hilft allen Beteiligten im Gesundheitswesen. Stichwort elektronische Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung: Früher war es selbstverständlich, einen Teil der AU-Bescheinigung beim Arbeitgeber vorzulegen und den anderen Teil bei der Kranken-

kasse. Durch die eAU hat sich dieses Verfahren nahezu komplett digitalisiert. Aber auch die Kunden sind bereit, bei der Digitalisierung zu helfen, wenn sie dadurch Vorteile wie zum Beispiel schnelle Leistungsentscheidung und -gewährung genießen. Hier gilt als aktuelles Beispiel die teilweise Erstattung von Kosten der professionellen Zahnreinigung. In unserer ServiceApp dauert der Prozess für den Kunden keine zwei Minuten und am nächsten Werktag ist das Geld auf dem Konto.

Redaktion: Künstliche Intelligenz wird unsere Arbeitswelt verändern. Wo sehen Sie bei uns realistische Einsatzmöglichkeiten – und wo sollten wir bewusst Grenzen setzen?

Ronny Limbach: Das wird die gesamte Gesellschaft verändern und natürlich beschäftigen wir uns auch mit dem Thema. Aber hier ist die ganz klare Botschaft: Ohne menschliche Prüfung geht es nicht. Es kommt stark auf das Einsatzfeld an. Bei der Softwareentwicklung und im Projektmanagement auf künstliche Intelligenz zu setzen ist sicher legitim und auch vorteilhaft. Bis aber ein Kunde von einem virtuellen Sachbearbeiter fallabschließend bedient und beraten wird braucht es noch einige Entwicklungsschritte in der KI-Technologie. Hier ist sehr viel Expertenwissen erforderlich.

Redaktion: Digitalisierung ist kein Projekt mit einem Enddatum. Was ist aus Ihrer Sicht der nächste große Schritt auf dem Weg zu einer noch moderneren Krankenkasse?

Ronny Limbach: Die Verzahnung von allem Vorgenanntem. Es muss kontinuierlich auf allen Ebenen daran gearbeitet werden, bei Leistungserbringern, bei uns Krankenkassen und auch der Kunde muss die Bereitschaft entwickeln und verstärken, daran mitzuwirken. Zudem müssen die Rahmenbedingungen für moderne Tools und KI-Agenten durch die Gesetzgebung klar und verständlich geregelt werden. Und die individuelle und persönliche Beratung wird auf absehbare Zeit zum Wohle der Kunden noch verstärkt werden. Dafür werden Routinetätigkeiten in der Erfassung und Dokumentation durch Automatisierung unterstützt.

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

Verantwortlich im Sinne des Pressegesetzes: Peter Raab

BKK Linde
DIE GUTE WAHL

www.bkk-linde.de

A261BA Stand September 2026