



# Transparenzbericht 2022

# Inhaltsverzeichnis

1.	Vorwort	3
2.	Starke Gemeinschaft – Stabile Finanzen	4
3.	Unser Service auf allen Kanälen	8
4.	Leistungen für jede Lebenssituation	15
5.	Ihre Versichertenrechte	29
6.	Kundenfeedback	31
7.	Unsere Kontaktdaten	33



Liebe Leserin, lieber Leser,

eine nachhaltig gesunde Gesellschaft fußt nicht nur auf körperlicher und mentaler Gesundheit, sondern auch auf sozialen Faktoren. Bei der vivida bkk setzen wir uns gezielt dafür ein, dass jeder Mensch über das nötige Wissen verfügt, um selbstbestimmt Verantwortung für die eigene Gesundheit zu übernehmen. Deshalb kann ich die politische Forderung nach mehr Transparenz bei der Service- und Versorgungsqualität der gesetzlichen Krankenkassen nur befürworten. Ich freue mich daher, Ihnen mit dem vorliegenden Bericht transparente Einblicke zu eröffnen, wie wir uns bundesweit mit über 850 Mitarbeitenden gemeinsam für die Gesundheit unserer Kundinnen und Kunden einsetzen.

Auf den folgenden Seiten finden Sie nicht nur Kennzahlen zu unserer Finanzentwicklung und unserem Leistungsgeschehen, sondern auch zum Voranschreiten digitaler Gesundheitsangebote und zu unserem Kernthema, der Gesundheitsförderung.

Ich hoffe, dieser Bericht dient Ihnen nicht nur als wertvolle Orientierung bei Ihrer Krankenkassenwahl, sondern ermutigt Sie auch, sich mit Feedback und Anregungen aktiv in unsere Weiterentwicklung einzubringen.

Ihr



Siegfried Gänsler



→ Siegfried Gänsler  
Vorstand

# 2.

**Starke Gemeinschaft –  
Stabile Finanzen**

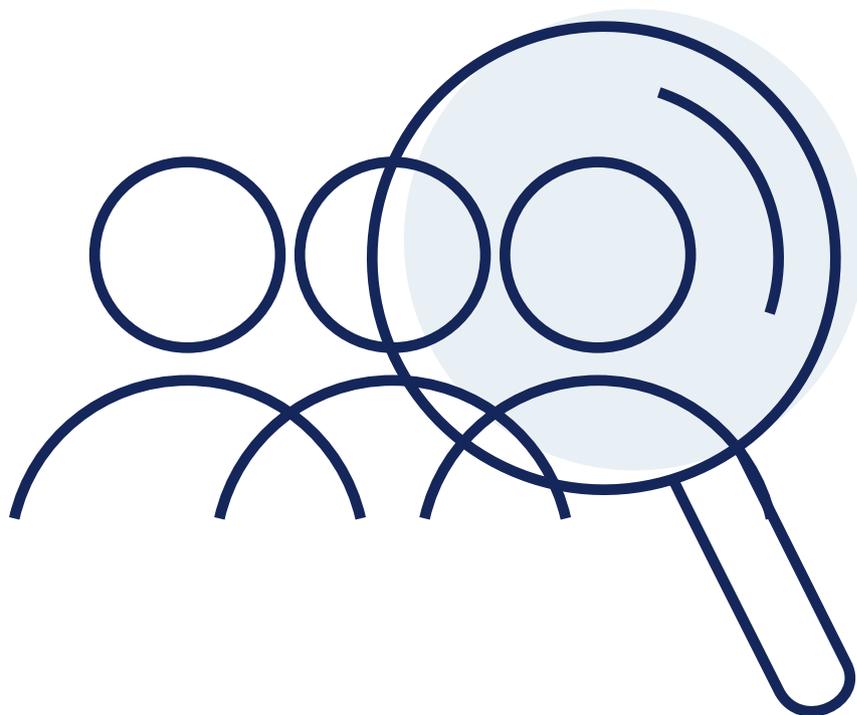


# Versicherte und Mitarbeitende

Gemeinsam Gesundheit gestalten: Mit über 353.000 Versicherten gehören wir zu den zehn größten Betriebskrankenkassen. Unter den 96 gesetzlichen Krankenkassen in Deutschland belegen wir **Platz 32.**

# 353.619

Versicherte



# 883

Mitarbeitende

# Finanzergebnis

Unsere nachhaltige und umsichtige Finanzplanung zahlt sich aus. Bei einem Umsatz von über 1,277 Milliarden Euro schlossen wir das Geschäftsjahr mit einem positiven Ergebnis in Höhe von zwei Millionen Euro ab.



Einnahmen  
je Versicherten  
**3.613 €**

Ausgaben  
je Versicherten  
**3.608 €**

Einnahmen

**1.277.781.603 €**

Ausgaben

**1.275.766.921 €**

**2.014.682 €**

Überschuss der Einnahmen

# Leistungsausgaben

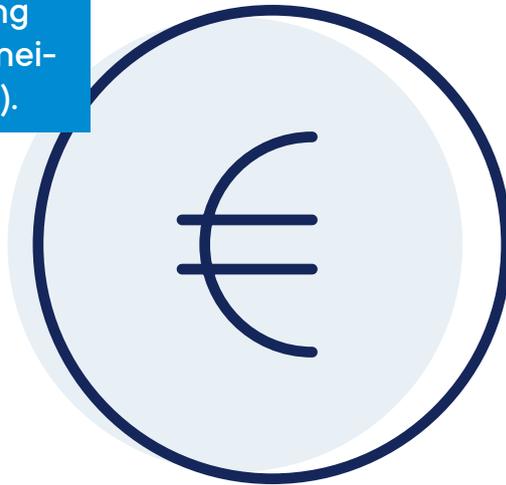
In Ihre Gesundheit investierten wir rund **4% mehr** als 2021. Mit rund 980 Euro je Versicherten waren die Kosten für Krankenhausbehandlungen der größte Ausgabenposten, gefolgt von den Ausgaben für die ärztliche Behandlung (623 Euro) und den Arzneimittelbereich (610 Euro).

Leistungsausgaben

**1.213.287.672 €**

Leistungsausgaben  
je Versicherten

**3.431 €**



Verwaltungskosten

**55.718.428 €**

Verwaltungskosten  
je Versicherten

**157,57 €**

Wir gehen **effizient und verantwortungsvoll** mit Ihren Beiträgen um. Das zeigt sich auch an unseren Ausgaben für die Verwaltung. Unsere durchschnittlichen Verwaltungskosten je Versicherten liegen rund zehn Euro unter dem Durchschnitt aller Krankenkassen (167,92 Euro).



Mehr Finanzzahlen und weitere Informationen zum **Rechnungsergebnis 2022** finden Sie [hier](#).

**3.**

**Unser Service  
auf allen Kanälen**



# Eingegangene Anrufe

**420.563** Anzahl der eingegangenen Anrufe



Durchschnittliche Dauer  
bis zur Anrufannahme  
in Sekunden

**38**

Unsere Service-Telefonie  
bietet Ihnen schnell den

**direkten**

Kontakt zu unseren Gesundheitsexpertinnen  
und -experten. Ohne lange Wartezeiten.

# E-Mails

# 159.774

erhaltene E-Mails

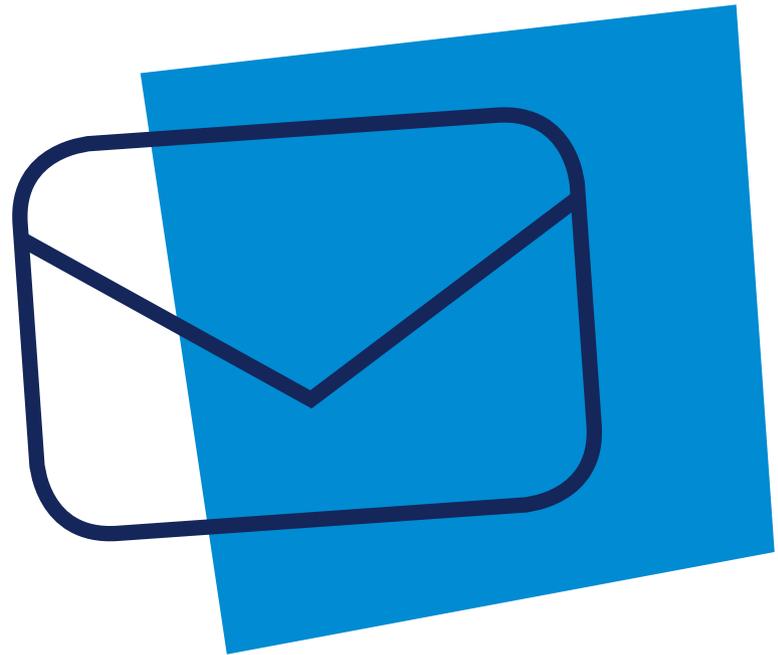
davon in Bearbeitung  
innerhalb von 24 Std.

# 124.625

# also 78 %

Fallabschließende Bearbeitung  
von E-Mails innerhalb von

# 39 Std.



*Somit können Sie sich darauf verlassen, dass unsere Mitarbeitenden Ihre E-Mail-Anliegen **zeitnah und sorgfältig** bearbeiten. Nutzen Sie jederzeit auch gerne unsere **Kontaktformulare.***

# vivida bkk-App

So einfach war Kundenservice noch nie. Mit unserer vivida bkk-App haben Sie jederzeit und an jedem Ort die Möglichkeit, über Ihr Smartphone Anträge einzureichen, Bescheinigungen anzufordern oder Ihre Kontaktdaten zu aktualisieren – **unkompliziert und schnell**. Überzeugen Sie sich [hier](#) selbst:



# 22.353

Anzahl der Nutzerinnen  
und Nutzer



# Elektronische Patientenakte - ePA

Mit der elektronischen Patientenakte verwalten Sie Ihre Gesundheitsdaten selbst. Hier hinterlegen Sie Ihre Befunde, Therapiepläne oder Röntgenbilder digital und **zentral** an einem Ort. In Zukunft können auch Ärzte und andere Akteure des Gesundheitswesens dort Dokumente hochladen und einsehen – vorausgesetzt, Sie haben zuvor Ihre Berechtigung dazu erteilt. Weitere Informationen finden Sie [hier](#).



# 1.508

Anzahl der Nutzerinnen  
und Nutzer



# Elektronische Gesundheitskarte - eGK

Wir versorgen bereits seit 2020 unsere Versicherten mit einer NFC-fähigen elektronischen Gesundheitskarte. Die NFC-Technologie ermöglicht den kontaktlosen Austausch von Daten. So stehen Ihnen viele Funktionen wie der elektronische Medikationsplan zur Verfügung. Mit der persönlichen Identifikationsnummer (PIN) können Sie Ihre Daten **geschützt** in der ePA speichern und nutzen.

Versicherte mit  
NFC-eGK

**alle**

Versicherte mit  
NFC-eGK und PIN

**2.288**



# Sichere digitale Identität nach § 291 Abs. 8 SGB V

Anzahl Versicherte mit  
sicherer digitaler Identität

**1.287**



Wir schützen Ihre digitale Identität gemäß den gesetzlichen Bestimmungen des Sozialgesetzbuches. Ihre persönlichen Daten sind bei uns **sicher** aufgehoben. Bereits jetzt stellen wir Ihnen für die Anwendungen der Telematikinfrastruktur wie die elektronische Patientenakte und das E-Rezept eine übergreifende digitale Identität zur Verfügung.

# 4.

**Leistungen für  
jede Lebenssituation**



# Pflegeleistungen

Angehörige zu Hause zu pflegen gehört für viele Menschen zum Alltag. Wir **unterstützen** Betroffene und deren Angehörige in dieser schweren Zeit. Zu den Leistungen der Pflegeversicherung zählen unter anderem das Pflegegeld, die Kostenbeteiligung für die Versorgung durch einen ambulanten Pflegedienst sowie in einem Pflegeheim oder die Zuschussung eines barrierefreien Umbaus. Weitere Informationen finden Sie [hier](#).



**77,6%**  
Genehmigungsquote

**4.198** Anträge

✓ **3.259**

✗ **721**

✓ Genehmigungen ✗ Ablehnungen

# Häusliche Krankenpflege

Wenn ein Krankenhausaufenthalt notwendig, aber nicht durchführbar ist oder durch häusliche Krankenpflege verkürzt oder vermieden werden kann, übernehmen wir auf ärztliche Verordnung hin die Kosten für die Grund- und Behandlungspflege. Alle Informationen zur häuslichen Krankenpflege finden Sie [hier](#).



**98,5%**  
Genehmigungsquote

**15.945** Anträge

✓ **15.701**

**244** ✗

✓ Genehmigungen ✗ Ablehnungen

# Vorsorge- und Rehamaßnahmen

# 84,6%\*

Genehmigungsquote (gesamt)

Vorsorge- und Rehabilitationsmaßnahmen sollen eine bereits bestehende Krankheit oder gesundheitlichen Schaden heilen oder mildern. Nicht alle Anträge dürfen wir bewilligen: doch Hand in Hand mit Ihnen finden wir eine Lösung.

# 3.608

 Anträge

# 3.054

# 554

✓ Genehmigungen ✗ Ablehnungen

## Ambulante Vorsorgeleistungen in anerkannten Kurorten

### 211 Anträge

# 161

# 50

# 76,3%\*

## Ambulante Leistungen zur medizinischen Rehabilitation

### 1.162 Anträge

# 1.105

# 57

# 95,1%\*

## Stationäre Vorsorgeleistungen

### 844 Anträge

# 741

# 103

# 87,8%\*

## Stationäre Leistungen zur medizinischen Rehabilitation

### 1.391 Anträge

# 1.047

# 344

# 75,3%\*

# Hilfsmittel

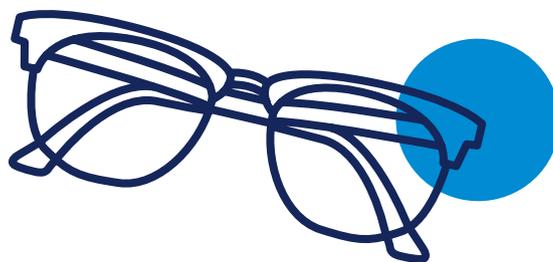
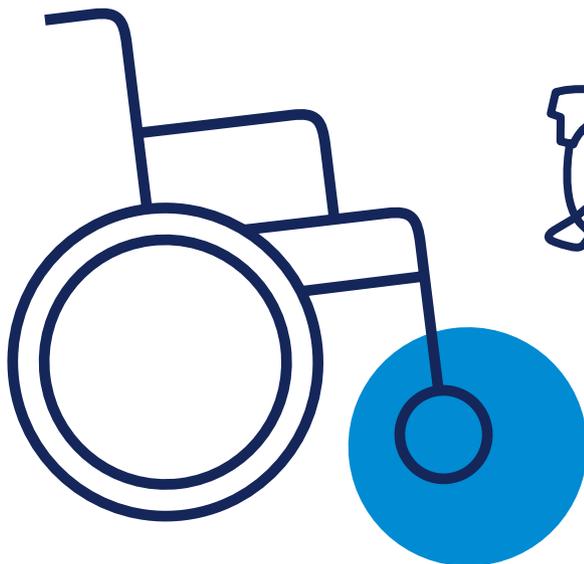
Hilfsmittel wie Hörgeräte, Rollstühle oder Prothesen werden von Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt verordnet. Wir übernehmen die Kosten, wenn diese den Erfolg der Behandlung sichern, einer Behinderung vorbeugen oder eine bestehende Behinderung ausgleichen. Wichtig ist uns immer eine **individuelle**, auf Ihre Bedürfnisse ausgerichtete **Lösung**.

**313.897** Anträge

✓ **309.355**

**4.542** ✗

**98,6%**  
Genehmigungsquote



# Haushaltshilfe

Einkaufen, Staubsaugen, Wäsche waschen, Ab-spülen: Wer übernimmt all diese Aufgaben, wenn Sie erkranken?

Der Umfang der Leistung richtet sich nach dem jeweils individuellen Hilfebedarf. Informationen zu unseren **umfassenden** Haushaltshilfe-Leistungen erhalten Sie [hier](#).



# 92,6%

Genehmigungs-  
quote



# 1.415

 Anträge

✓ **1.310**

✗ **108**

✓ Genehmigungen ✗ Ablehnungen

# PZR und Zahnersatz

Als **eine von wenigen Krankenkassen** bezuschussen wir Ihre professionelle Zahnreinigung (PZR) mit bis zu 50 Euro pro Jahr. Und falls doch einmal Zahnersatz notwendig wird, beteiligen wir uns mit einem festen Zuschuss.



Professionelle Zahnreinigung

**31.620**  
Anträge

**1.509.211,90 €**  
Auszahlung

**47,73 €**  
Durchschnittliche Auszahlung je PZR

Zahnersatz



**96,5%**

Genehmigungsquote

**29.426** Anträge

✓ **28.393**

**1.033** ✗

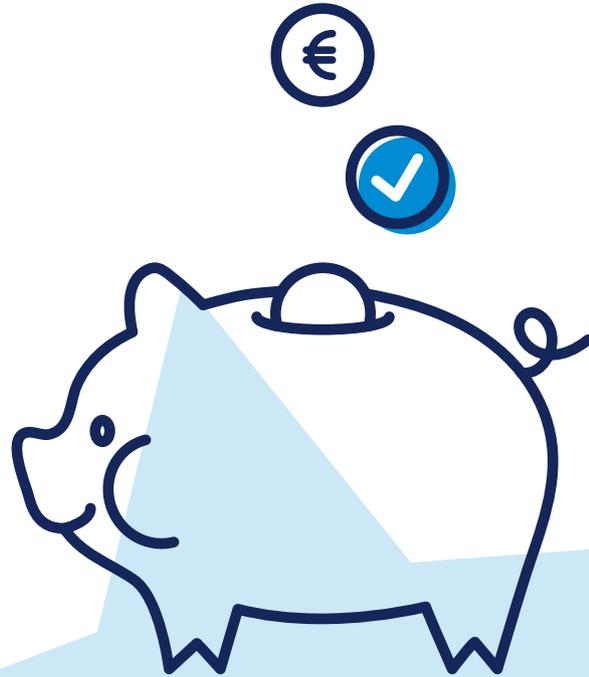
✓ Genehmigungen ✗ Ablehnungen

# Bonus-Programm

Sie sind fit, aktiv und gehen zu Ihren Vorsorgeuntersuchungen? Unser Bonus-Programm belohnt Sie jährlich:

Beim **Aktiv-Bonus** entscheiden Sie, ob durch direkte Zahlung von bis zu 100 Euro, einen Zuschuss zu Ihrer Zusatzversicherung bis zu 150 Euro oder zu Ihrer neuen Smartwatch von bis zu 300 Euro.

Mit dem **Vorsorge-Bonus** erhalten Sie 10 Euro für jede gesetzliche Vorsorgeuntersuchung oder Schutzimpfung.



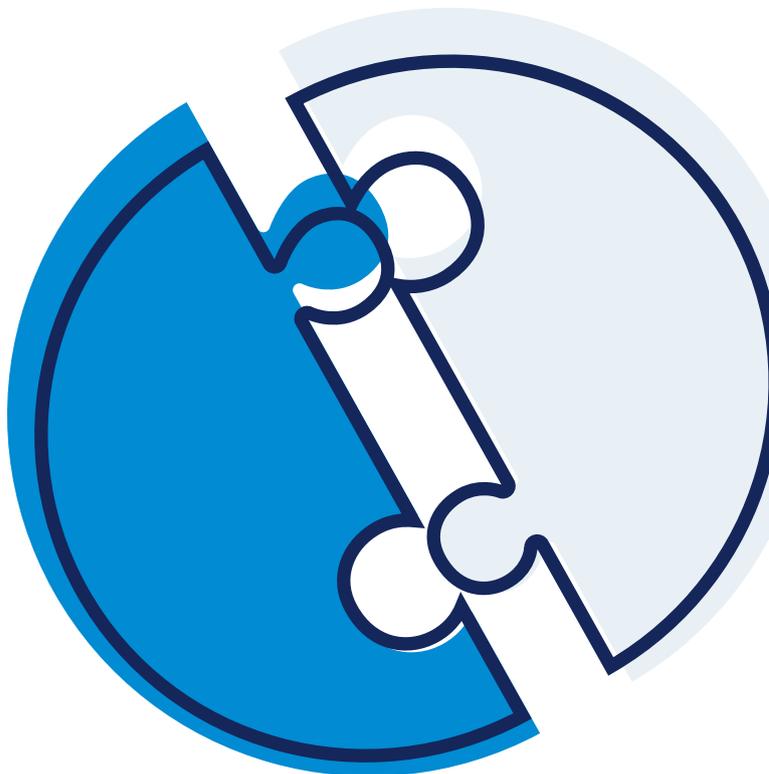
**3.126.069,48 €**

Ausgaben

**54.731**

Teilnehmende am  
Bonus-Programm

# Wahltarif



Gesund leben zahlt sich doppelt aus: Mit dem Wahltarif Beitragsrückerstattung **belohnen** wir Sie, wenn Sie außer Vorsorge- und Präventionsmaßnahmen keine weiteren Leistungen in Anspruch genommen haben. Je nachdem wie hoch Ihr Versicherungsbeitrag pro Monat ist, zahlen wir sogar bis zu 600 Euro jährlich aus.

**353 €**

Durchschnittliche  
Beitragsrückerstattung

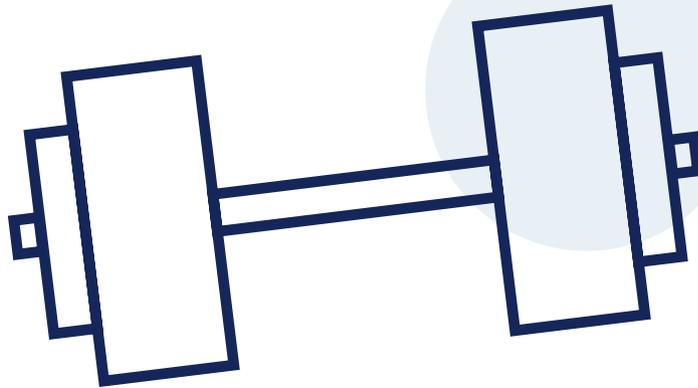
# Gesundheitsförderung

Kundinnen und Kunden, die mindestens an einem Gesundheitskurs teilgenommen haben

# 3.895

Präventions- und Gesundheitskurse

# 5.552



# 866.138,57 €

Ausgaben

Sich regelmäßig zu bewegen ist der Motor für Ihr Wohlbefinden. Zusammen mit einer ausgewogenen Ernährung und einem gesunden Umgang mit Stress setzen Sie wichtige Grundsteine. Denn Vorsorgen ist der Schlüssel, um Ihre **Gesundheit in Balance** zu halten. Wir unterstützen Sie und Ihre Familie mit bis zu 300 Euro jährlich für zwei zertifizierte Gesundheitskurse. Weitere Informationen finden Sie [hier](#).



# Betriebliches Gesundheitsmanagement



**1.322.495,38 €**

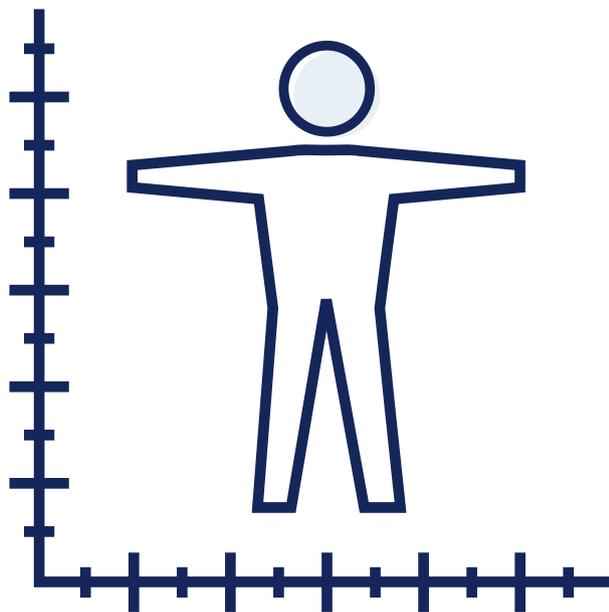
Ausgaben

Ein Unternehmen ist nur so **erfolgreich und gesund** wie seine Mitarbeitenden. Wir stehen daher gerne als Gesundheitspartner im Bereich des Betrieblichen Gesundheitsmanagements (BGM) zur Verfügung. BGM soll die Gesundheit und das Wohlbefinden der Mitarbeitenden erhalten und fördern. Die Betriebliche Gesundheitsförderung (BGF) stellt einen wichtigen Teil der BGM-Maßnahmen dar. In der BGF werden zum Beispiel Einzelmaßnahmen aus den Bereichen Bewegung, Ernährung, Stressmanagement, Entspannung, Suchtprävention und dem Themenbereich „Gesunde Führung“ angeboten und umgesetzt.

# Gesund in jeder Lebensphase

Erreichte Personen

**42.946**



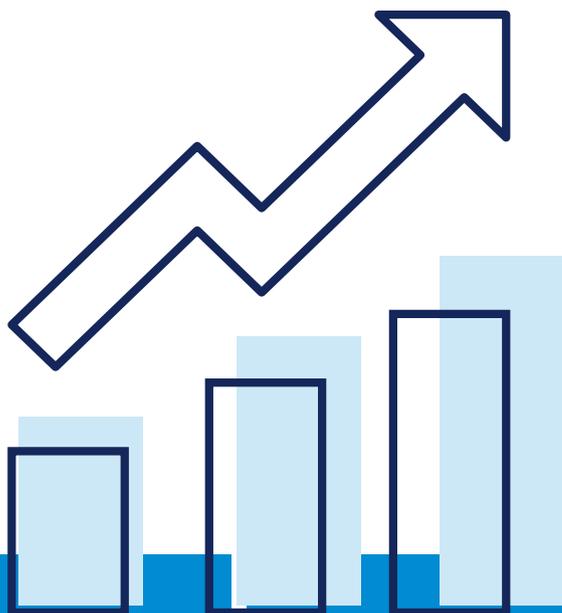
Ausgewogene Ernährung, Bewegung, Suchtprävention und der gesunde Umgang mit Stress und Medien spielen von der Kita bis ins hohe Alter eine wichtige Rolle für unser Wohlbefinden. Was jeder Einzelne braucht, um **nachhaltig gesund** zu leben, wird maßgeblich durch die eigene Lebenswelt beeinflusst. Wir bieten in allen Lebensphasen Gesundheitsförderung an: Egal ob Kindergarten, (Hoch-)Schule oder Pflegeheim, Freizeitzentrum oder Stadtteil – wir setzen uns dafür ein, dass gesundheitsförderndes Verhalten im Leben etabliert wird.

**986.929,67 €**

Ausgaben

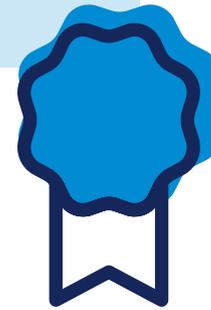
Förderung  
von Projekten:

6



Unser Gesundheitssystem steht vor vielen Herausforderungen. Engere Verzahnung von ambulantem und stationärem Sektor, bessere Abstimmung zwischen den unterschiedlichen Fachdisziplinen, Organisationen und Einrichtungen des Gesundheitswesens sind hier nur einige Schlagworte. Mit dem Innovationsfonds steht dafür ein Förderinstrument bereit, das es ermöglicht, **Brücken** zwischen den Versorgungseinsein im Gesundheitswesen zu bauen. So sollen interdisziplinär **neue Ideen und Perspektiven** über die Grenzen der unterschiedlichen Bereiche hinweg erschlossen werden.

# Auszeichnungen und Siegel



Der Einsatz für unsere Kundinnen und Kunden wird belohnt. Wir sind stolz auf unsere tollen Ergebnisse und sagen: **Danke für Ihr Vertrauen.**



**5.**

**Ihre Versicherten-  
rechte**



# Widersprüche und Klagen

**1.001** Widersprüche

**409**

mit Erfolg

**373**

ohne Erfolg

**202**

zurückgenommene  
Widersprüche

Anzahl der erledigten Widersprüche auf sonstige Art: 17

Unsere Teams treffen Tag für Tag vielfältige Entscheidungen. Sind Sie mit einer dieser Entscheidungen nicht einverstanden, haben Sie natürlich die Möglichkeit und das Recht, Widerspruch einzulegen. Ein **unabhängiges Gremium** prüft vor der letztendlichen Entscheidung Ihr Anliegen noch einmal.



**70**

Klagen vor dem  
Sozialgericht



mit Erfolg

**7**

**16**

ohne Erfolg

**10**

**37**

Rücknahmen

Klagen, die auf  
sonstige Art  
erledigt wurden



**Kundenfeedback**



# Mitgliederbefragung und Kundenimpulse



So sehr wir uns bemühen, all Ihren Wünschen gerecht zu werden, kann es auch bei uns vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht erfüllen. Dann ermutigen wir Sie dazu, uns Ihr Feedback zu geben. Anregungen, Lob und Kritik nehmen wir als besonders wertvolle Impulse entgegen. Nutzen Sie gerne unser [Feedbackformular](#).



## Top 3

Kunden-Feedback

- |                      |                   |
|----------------------|-------------------|
| + Freundlichkeit     | - Kostenübernahme |
| + Beratungskompetenz | - Bearbeitung     |
| + Leistungsumfang    | - Wartezeit       |



*\*laut unserer Kundenbefragung 2022*



**Unsere Kontaktdaten**



# Wir sind für Sie da



Unsere Standorte sind für persönliche Beratungsgespräche geöffnet und unsere Mitarbeitenden stehen Ihnen während der Servicezeiten von Montag bis Freitag immer gerne zur Verfügung. Selbstverständlich bieten wir zusätzlich weitere Kontaktwege wie Telefon, App oder E-Mail an, damit Sie uns auf Ihre bevorzugte Weise erreichen – wir sind gerne für Sie da. Eine Übersicht zu unseren Standorten und Kontaktkanälen finden Sie auch [hier](#).



*Servicezeiten telefonisch  
8:00 bis 18:00 Uhr (Montag bis Freitag)*



*Kontaktwege für Sie:  
Telefon, Telefax, E-Mail, persönlich*



## **vivida bkk**

Spittelstraße 50  
78056 Villingen-Schwenningen

Telefon 07720 9727-0

Fax 07720 9727-100

[info@vividabkk.de](mailto:info@vividabkk.de)

[www.vividabkk.de](http://www.vividabkk.de)

## **Vorstand**

Siegfried Gänsler

## **Rechtsform**

Körperschaft des öffentlichen  
Rechts

## **Zuständige Aufsichtsbehörde**

Bundesamt für Soziale Sicherung  
Friedrich-Ebert-Allee 38  
53113 Bonn

