

Transparenzbericht

2023



vividabkk

Ihre Krankenkasse

Inhaltsverzeichnis

1.	Vorwort	3
2.	Starke Gemeinschaft	4
3.	Transparente Finanzen	6
4.	Unser Service auf allen Kanälen	10
5.	Leistungen für jede Lebenssituation	17
6.	Patientensicherheit	32
7.	Ihre Versichertenrechte	34
8.	Kundenfeedback	39
9.	Unsere Kontaktdaten	41



Liebe Leserin, lieber Leser,

Ihre Gesundheit liegt uns am Herzen – dafür setzen wir uns täglich ein. Wie sehr, das zeigt Ihnen unser Transparenzbericht 2023. Auf den nächsten Seiten finden Sie die wichtigsten Kennzahlen und Entwicklungen des vergangenen Jahres. Immer orientiert an dem Ziel, Ihre Gesundheit im Gleichgewicht zu fördern – sei es körperlich, mental oder sozial.

Wenn ich auf das letzte Jahr zurückblicke, fällt mir besonders die Weiterentwicklung unserer digitalen Angebote ins Auge. So haben wir beispielsweise unsere vivida bkk-App um zahlreiche Funktionen erweitert, die Ihnen mehr Übersicht und Flexibilität bieten. Wir sind stolz darauf, dass die Nutzung der App im Vergleich zum Vorjahr um 20 Prozent gestiegen ist – ein Zeichen, dass wir auf dem richtigen Weg sind!

Ich hoffe, dieser Bericht gibt Ihnen wertvolle Einblicke in unsere Arbeit. Wir freuen uns, Sie auch künftig in allen Lebensphasen mit unseren (digitalen) Services und Angeboten zu begleiten. Dabei steht Ihre ganzheitliche Gesundheit immer an erster Stelle. Wir sind auf Ihr Feedback gespannt! Bitte nutzen Sie dafür unser Feedbackformular auf Seite 40. Denn Ihre Rückmeldungen helfen uns, noch besser zu werden und unsere Angebote noch attraktiver für Sie zu gestalten.

Ihr



Siegfried Gänslar



Siegfried Gänslar
Vorstand

2.

Starke Gemeinschaft

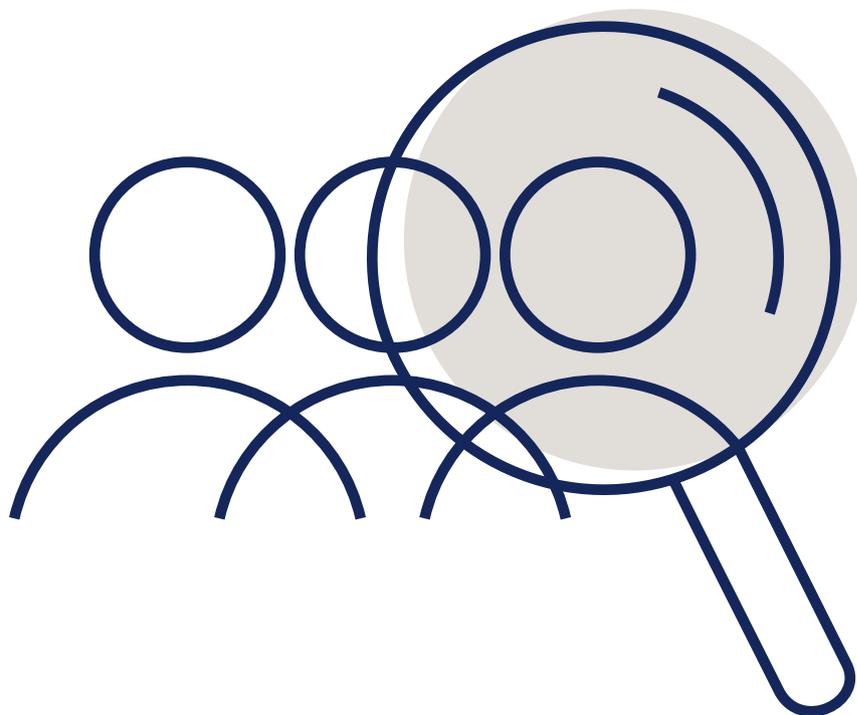


Versicherte und Mitarbeitende

Gemeinsam Gesundheit gestalten: Mit über 349.000 Versicherten gehören wir zu den zehn größten Betriebskrankenkassen. Unter den 96 gesetzlichen Krankenkassen in Deutschland belegen wir **Platz 32.**

349.530

Versicherte



866

Mitarbeitende

3.

Transparente Finanzen



Finanzergebnis im Überblick

Bei einem Umsatz von über 1.367 Milliarden Euro schlossen wir das Geschäftsjahr mit einem negativen Ergebnis in Höhe von 39.02 Millionen Euro ab. So mussten wir unter anderem aufgrund einer gesetzlichen Vorgabe einen Teil unserer Rücklagen an den Gesundheits-

fonds abführen, um dort die Finanzlücke zu schließen. Ein weiterer Grund sind die stark gestiegenen Gesundheitsausgaben. Wir setzen uns wie gewohnt für einen **verantwortungsvollen und seriösen Umgang** mit den Geldern unserer Versicherten ein!

Einnahmen

1.328.114.208 €

Ausgaben

1.367.136.848 €

39.022.640 €

Überschuss der Ausgaben

Finanzergebnis im Überblick



Wir haben im vergangenen Jahr durchschnittlich 3.799 Euro je Versicherten eingenommen und 3.911 Euro ausgegeben. Hiervon haben wir insgesamt 3.666,84 Euro in die Gesundheit jedes Versicherten investiert – knapp sieben Prozent mehr als noch in 2022. Bei den Verwaltungskosten lagen wir mit 163,90 Euro wieder deutlich unter dem **GKV-Durchschnitt** von 170,04 Euro.

Einnahmen
je Versicherten
3.799 €

Ausgaben
je Versicherten
3.911 €

Einnahmen und Ausgaben im Detail

Vermögensrechnung	Absolut €	Je Vers. €
Betriebsmittel	514.299,42	1,47
Rücklage	22.631.000,00	64,75
Verwaltungsvermögen	28.247.488,35	80,82
Vermögen gesamt	51.392.787,77	147,03

Einnahmen 2023	Absolut €	Je Vers. €
Zuweisung Gesundheitsfonds	1.206.225.802,23	3.450,99
Zusatzbeitrag	110.649.678,29	316,57
Sonstige Einnahmen	11.238.728,37	32,15
Einnahmen gesamt	1.328.114.208,89	3.799,71

Leistungsausgaben	Absolut €	Je Vers. €
Ärztliche Behandlungen	218.468.867,43	625,04
Zahnärztliche Behandlungen (ohne Zahnersatz)	68.321.317,16	195,47
Zahnersatz	18.040.568,93	51,61
Arzneimittel	219.468.737,98	627,90
Hilfsmittel	53.796.684,92	153,91
Heilmittel	51.341.674,74	146,89
Krankenhausbehandlung	389.316.034,01	1.113,83
Krankengeld	114.706.886,71	328,17
Fahrkosten	34.344.235,66	98,26
Vorsorge- und Rehaleistungen	17.612.188,19	50,39
Schutzimpfungen	13.285.303,50	38,01
Früherkennungsmaßnahmen	13.512.715,09	38,66
Schwangerschaft/ Mutterschaft (ohne stationäre Entbindung)	5.776.238,62	16,53
Behandlungspflege und häusliche Krankenpflege	30.081.138,57	86,06
Dialyse	7.935.112,45	22,70
Sonstige Leistungsausgaben	25.664.493,03	73,43
Leistungsausgaben gesamt	1.281.672.196,99	3.666,84
Davon Prävention	43.488.517,09	124,42

Weitere Ausgaben 2023	Absolut €	Je Vers. €
Verwaltungsausgaben	57.288.088,35	163,90
Sonstige Ausgaben	28.176.562,80	80,61
Ausgaben gesamt	1.367.136.848,14	3.911,36



4.

**Unser Service
auf allen Kanälen**



Eingegangene Anrufe

319.975 Anzahl der eingegangenen Anrufe



Durchschnittliche Dauer
bis zur Anrufannahme
in Sekunden

36

Unsere Service-Telefonie
bietet Ihnen schnell den

direkten

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

195.655
erhaltene E-Mails

davon in Bearbeitung
innerhalb von 24 Std.

138.852

also 71%

Abschließende Bearbeitung von
E-Mails innerhalb von

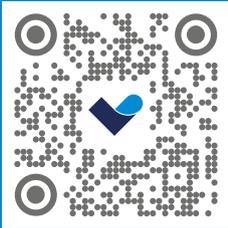
59 Std.



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:



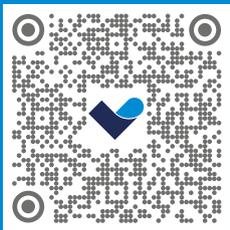
26.742

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](#).



2.867

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

3.174



Sichere digitale Identität nach § 291 Abs. 8 SGB V

Anzahl der Versicherten,
die die digitale Identität nutzen

1.913



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.

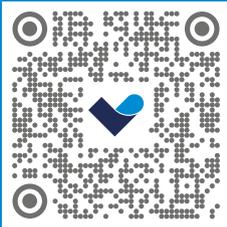
5.

**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 Bezuschussung eines barrierefreien Umbaus. Weitere Informationen finden Sie [hier](#).



83,1%

Genehmigungsquote

4.287

 Anträge*

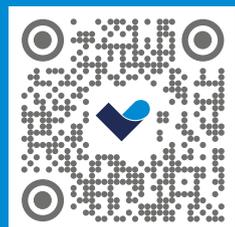
✓ 3.562

✗ 725

*Als Anträge gelten alle im Berichtsjahr entschiedenen (genehmigte oder abgelehnte) Fälle. ✓ 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](#).



99%

Genehmigungsquote

16.999 Anträge*

✓ 16.831

168

✗

*Als Anträge gelten alle im Berichtsjahr entschiedenen (genehmigte oder abgelehnte) Fälle. ✓ Genehmigungen ✗ Ablehnungen

Vorsorge- und Rehamaßnahmen



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**.

83,6%
Genehmigungsquote

5.435 Anträge*

✓ **4.546**

✗ **889**

*Als Anträge gelten alle im Berichtsjahr entschiedenen (genehmigte oder abgelehnte) Fälle. ✓ Genehmigungen ✗ Ablehnungen

Genehmigungspflichtige Hilfsmittel

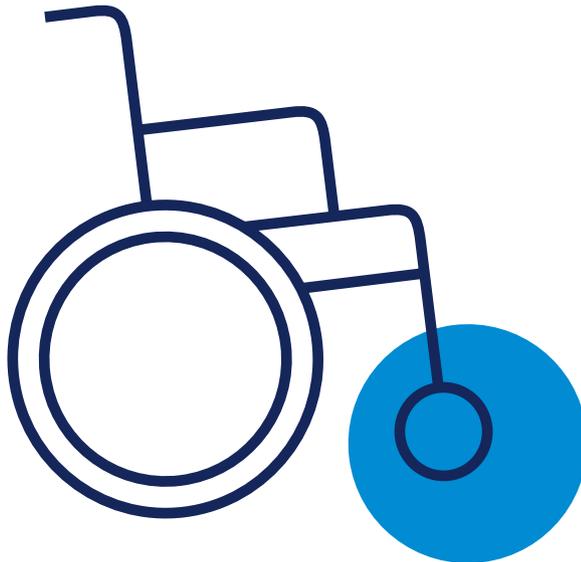
Genehmigungspflichtige Hilfsmittel wie Hörgeräte, Rollstühle oder Prothesen werden von Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt verordnet. Wir übernehmen die Kosten, wenn diese den Erfolg der Behandlung sichern, einer Behinderung vorbeugen oder eine bestehende Behinderung ausgleichen. Wichtig ist uns immer eine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

62.269 Anträge*

✓ **60.133**

2.136 ✗

96,6%
Genehmigungsquote



*Als Anträge gelten alle im Berichtsjahr entschiedenen (genehmigte oder abgelehnte) Fälle. ✓ Genehmigungen ✗ Ablehnungen

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](#).



98%

Genehmigungs-
quote



832

Anträge*

815

17

*Als Anträge gelten alle im Berichtsjahr entschiedenen (genehmigte oder abgelehnte) Fälle. ✓ Genehmigungen ✗ Ablehnungen

Professionelle Zahnreinigung



Professionelle Zahnreinigung – 50 Euro für Ihr gesundes Lächeln. Die vivida bkk bezuschusst als **eine von wenigen Krankenkassen** in Deutschland die professionelle Zahnreinigung (PZR) mit bis zu 50 Euro pro Kalenderjahr. Gesunde Zähne sehen nicht nur gut aus, sondern sind auch für die allgemeine Gesundheit und Vitalität wichtig. Zur Erhaltung Ihrer Mundgesundheit unterstützt Sie Ihre vivida bkk daher sehr gerne!

36.616
Anträge

1.735.598,46 €
Auszahlung

49,50 €
Durchschnittliche
Auszahlung je PZR

Zahnersatz



Falls doch einmal Zahnersatz notwendig wird, so beteiligen wir uns mit einem **festen Zuschuss**. Sollten Sie zu einer anstehenden Behandlung Fragen haben, rufen Sie uns gerne an! Mit einer kompetenten und individuellen Beratung durch erfahrene zahnmedizinische Fachangestellten helfen wir Ihnen gerne weiter.

87,5%*

Genehmigungsquote

31.442

 Anträge**

✓ 27.506

3.936 ✗

*Mit dem neu eingeführten elektronischen Antrags- und Genehmigungsverfahren werden Ihre Anträge überwiegend automatisch bearbeitet und genehmigt. Sind aber Korrekturen im Antrag erforderlich, so löst dies zunächst eine Ablehnung aus. Nach Zusendung des korrigierten Antrages genehmigen wir gerne Ihre Zahnersatz-Behandlung. Die Anzahl der Ablehnungen fällt somit geringer als hier angegeben aus.

**Als Anträge gelten alle im Berichtsjahr entschiedenen (genehmigte oder abgelehnte) Fälle. ✓ Genehmigungen ✗ Ablehnungen

Bonusprogramm

Sie sind fit, aktiv und gehen zu Ihren Vorsorgeuntersuchungen? Unser Bonusprogramm 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 Smartwatch von bis zu 300 Euro**.

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



4.702.580 €

Ausgaben

41.177*

Teilnehmende am
Bonus-Programm

***33.631** Erwachsene
7.546 Kinder

**Aktiv-Bonus mit bis zu 300 Euro auf Ihre neue Smartwatch: Teilnahme alle drei Jahre möglich.

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.

34.409 €

Gesamtausgaben

386,61 €

Durchschnittliche
Beitragsrückerstattung

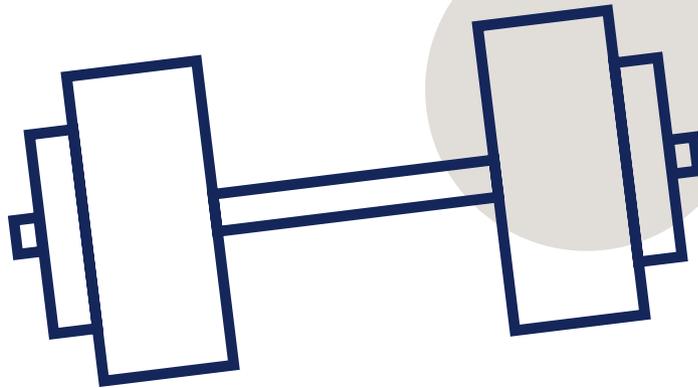
Gesundheitsförderung

Kundinnen und Kunden, die mindestens an einem Gesundheitskurs teilgenommen haben

4.819

(Online) Gesundheitskurse

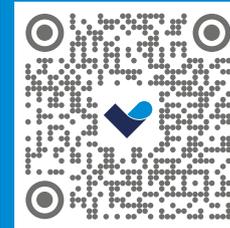
6.738



686.474,19 €

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



1.302.975,01 €

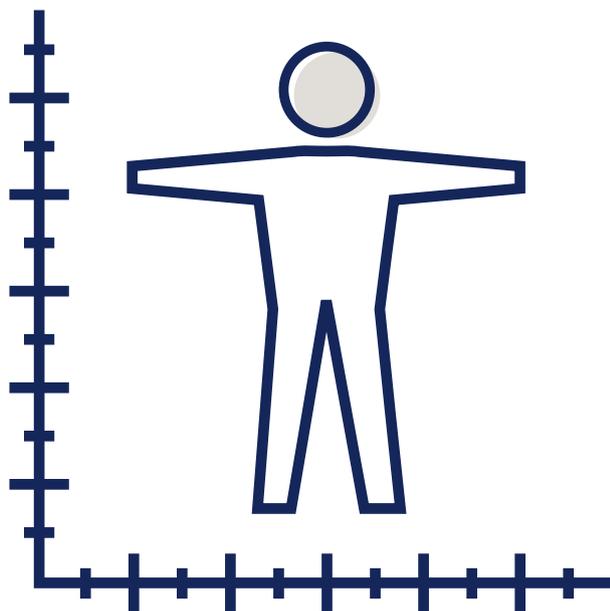
Ausgaben

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

223.781



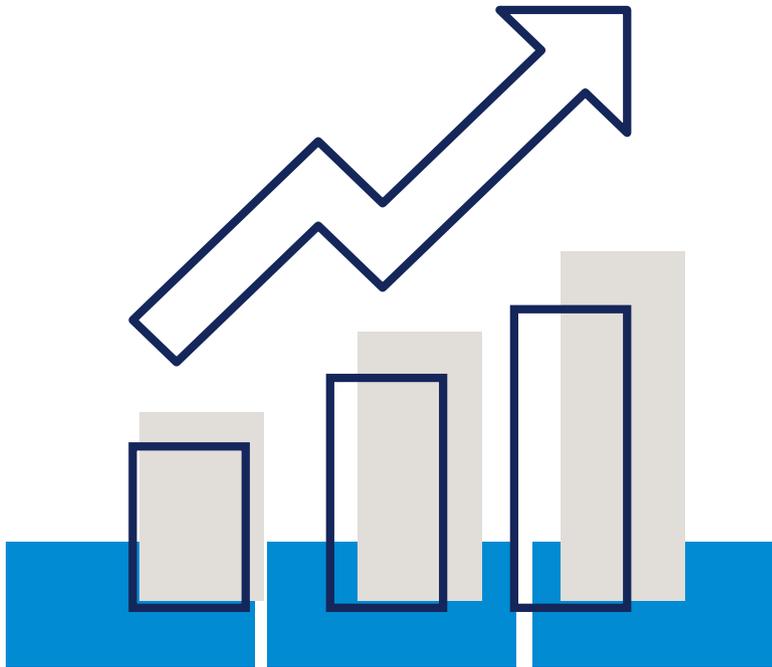
Ausgewogene Ernährung, Bewegung, Suchtprävention und der gesunde Umgang mit Stress und Medien spielen von der Kita bis ins hohe Alter eine wichtige Rolle für unser Wohlbefinden. Was jeder Einzelne braucht, um **nachhaltig gesund** zu leben, wird maßgeblich durch die eigene Lebenswelt beeinflusst. Wir 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. Dazu gehört auch die Verbindung von Umwelt und Klimawandel mit der Gesundheit.

925.978,50 €

Ausgaben

Förderung von
Projekten*:

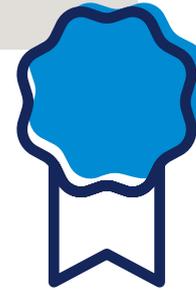
5



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 Versorgungseineln im Gesundheitswesen zu bauen. So sollen interdisziplinär **neue Ideen und Perspektiven** über die Grenzen der unterschiedlichen Bereiche hinweg erschlossen werden.

- *
- DemStepCare – Hausarztbasierte Demenzversorgung mit koordinierter Kooperation und risikostatifiziertem Einsatz spezialisierter Pflegekräfte
 - MeKidS .best – Einrichtungsübergreifende Zusammenarbeit zur verbesserten Detektion und Versorgung bei Kindeswohlgefährdung
 - IP-Wunde – Infrastruktur und Prozesse für optimierte Versorgung von Patienten mit chronischen Wunden
 - FAMOUS – Fallbezogene Versorgung multimorbider Patienten in der Hausarztpraxis durch Advanced Practice Nurses (APNs)
 - PETRA2.0 – Personalisierte Therapie bei Rheumatoider Arthritis basierend auf dem Modell der Psychoneuroimmunologie

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.**





Patientensicherheit



Unterstützungsfälle nach § 66 SGB V

68 Unterstützungsfälle
19,43*

59 Unterstützungsfälle mit
sozialmedizinischer Begutachtung
16,86*

35 Unterstützungsfälle mit nach sozial-
medizinischer Begutachtung bestätigtem
Behandlungsfehlerverdacht

12 Fälle mit noch andauernder
Begutachtung



17,65%

Quote der durch sozialmedizinische
Begutachtung bestätigtem Behand-
lungsfehler

51,48%

Quote der durch sozialmedizinische
Begutachtung **nicht** bestätigtem
Behandlungsfehler

Trotz sehr hohem medizinischen Standard, ist es nur menschlich, dass es trotzdem zu fehlerhaften Behandlungen, Mängeln in der Diagnosestellung, der Aufklärung oder gar der Versorgung kommt. Die **Beweislast** für eine Fehlbehandlung liegt jedoch leider beim Versicherten. Hier **unterstützt die vivida bkk** mit ihren Fachexperten bei der Aufklärung und berät den Versicherten während des Verfahrens. Gemeinsam mit dem Medizinischen Dienst wird der Fall bewertet und ggf. ein ausführliches medizinisches Gutachten erstellt, so dass der Versicherte damit Rechtsbeihilfe nutzen kann um seine Schadenersatzansprüche durchzusetzen.

*je 100.000 Versicherte

7.

**Ihre Versicherten-
rechte**



Widersprüche (Bereich Krankenversicherung)



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.

999

Widersprüche
285,4 *je 100.000 Versicherte

358

mit Erfolg
102,29*

425

ohne Erfolg
121,43*

199

zurück-
genommene
Widersprüche
56,86*

17

Widersprüche,
die auf sonstige
Art erledigt
wurden
4,86*

*je 100.000 Versicherte

Widersprüche (Bereich Pflegeversicherung)



781

Widersprüche
223,14 *je 100.000 Versicherte

223

mit Erfolg
63,71*

289

ohne Erfolg
82,57*

261

zurück-
genommene
Widersprüche
74,57*

8

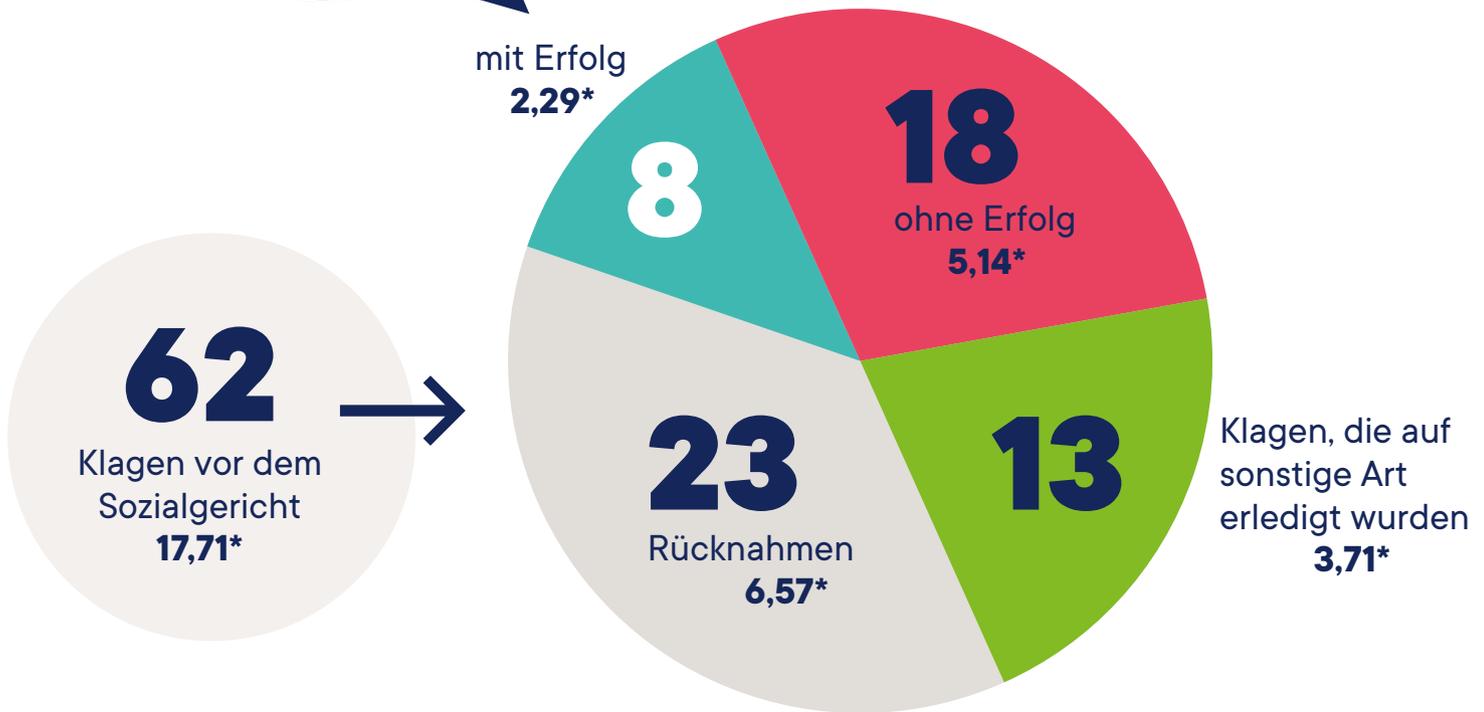
Widersprüche,
die auf sonstige
Art erledigt
wurden
2,28*

*je 100.000 Versicherte

Klagen (Bereich Krankenversicherung)

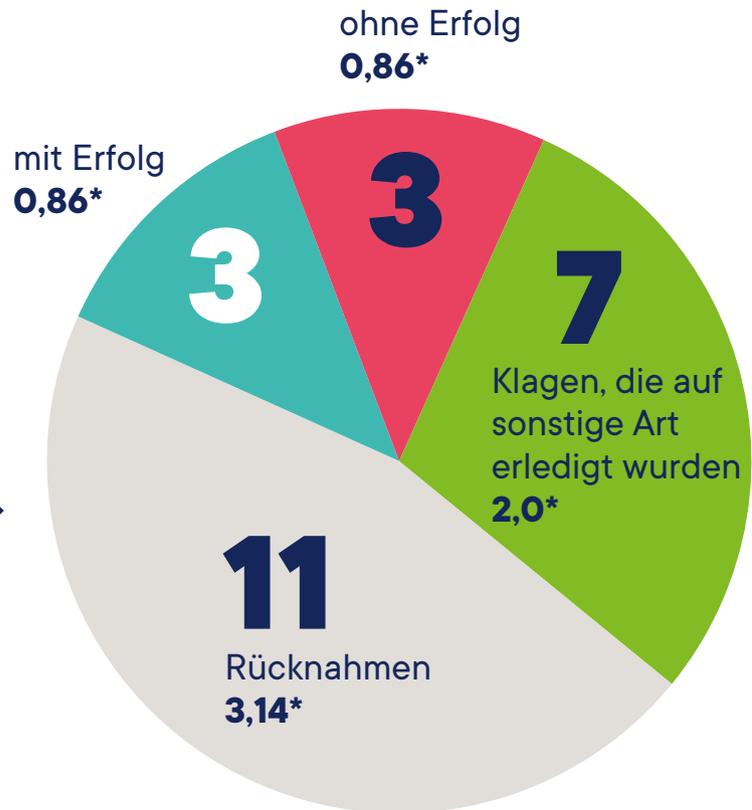


Sind Kundinnen und Kunden mit der Entscheidung der Widerspruchsstelle nicht einverstanden, steht ihnen der Klageweg offen. Die **Sozialgerichte** bestätigen allerdings ganz überwiegend die Richtigkeit der vormals getroffenen Entscheidungen.



*je 100.000 Versicherte

Klagen (Bereich Pflegeversicherung)



*je 100.000 Versicherte



Kundenfeedback



Mitgliederbefragung und Kundenimpulse

88%

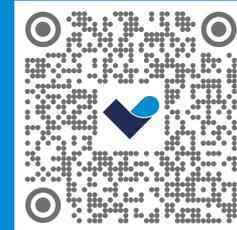
sind mit uns zufrieden
bis sehr zufrieden*

Top 3

Kunden-Feedback

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

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](#).



*laut unserer
E-Mail-Befragung



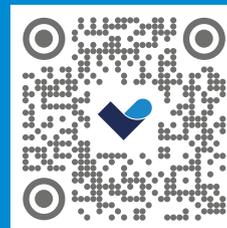
Unsere Kontaktdaten



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

www.vividabkk.de

Vorstand

Siegfried Gänsler

Rechtsform

Körperschaft des öffentlichen
Rechts

Zuständige Aufsichtsbehörde

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

