

Transparenzbericht

2025



vividabkk

Ihre Krankenkasse

Inhaltsverzeichnis

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



Liebe Leserin, lieber Leser,

mit unserem Transparenzbericht 2025 möchten wir Ihnen einen verständlichen Einblick in die Entwicklung der vivida bkk geben. Die wichtigsten Kennzahlen, Leistungen und Unternehmensdaten veranschaulichen, wie wir unsere Verantwortung als Krankenkasse wahrnehmen und welche Themen uns im vergangenen Jahr besonders bewegt haben.

Gesundheit bedeutet heute mehr als die Versorgung im Krankheitsfall. Deshalb setzen wir uns dafür ein, Menschen dabei zu unterstützen, ihre Gesundheit aktiv und selbstbestimmt zu gestalten. Im Jahr 2025 haben wir hierfür zum Beispiel unsere digitalen Services weiterentwickelt. So ermöglicht Ihnen das neue Online-Postfach in unserer vivida bkk-App und Online-Geschäftsstelle, Nachrichten sowie Dokumente schnell, einfach und sicher mit uns auszutauschen. Alle relevanten Unterlagen sind dabei an einem Ort gebündelt und rund um die Uhr für Sie verfügbar.

Auch ist uns Ihre Meinung wichtig. Daher haben wir 2025 an der ersten gemeinsamen Kundenbefragung der Betriebskrankenkassen, dem BKK-Echo, teilgenommen. Die positiven Ergebnisse bestätigen unseren Kurs. Gleichzeitig liefert uns Ihr Feedback wertvolle Hinweise, damit wir unsere Angebote und unseren Service noch weiter verbessern können.

Dieser Bericht zeigt, wie wir uns für eine moderne, verständliche und zukunftsorientierte Gesundheitsversorgung engagieren. Wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen und freuen uns darauf, diesen Weg gemeinsam mit Ihnen weiterzugehen.

Ihr



Siegfried Gänsler



Siegfried Gänsler
Vorstand

2.

Starke Gemeinschaft

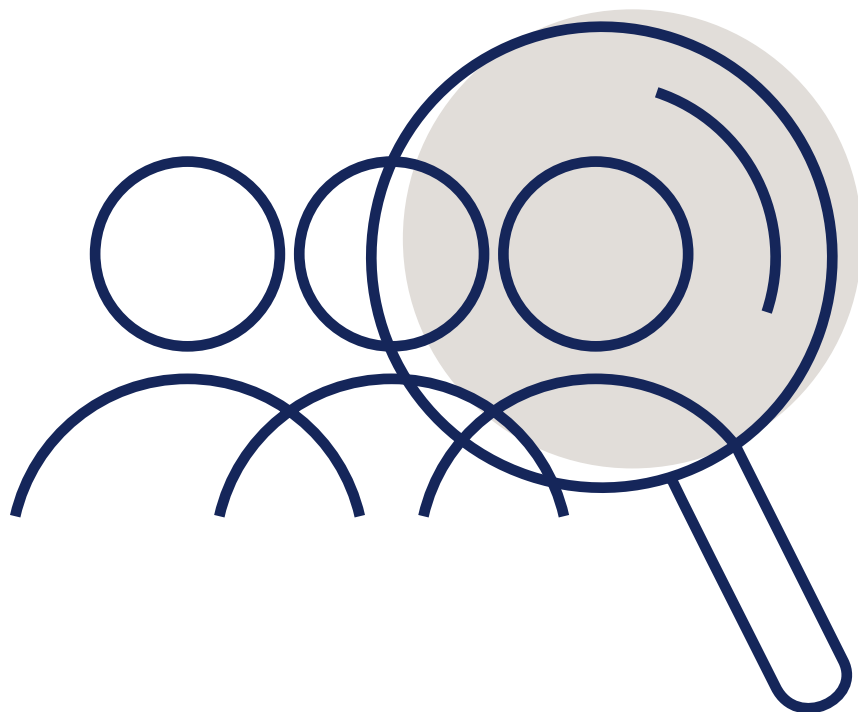


Versicherte und Mitarbeitende

Gemeinsam Gesundheit gestalten: Mit über 321.000 Versicherten gehören wir zu den größten Betriebskrankenkassen Deutschlands und belegen Platz 11 unter den Betriebskrankenkassen. Unter den 94 gesetzlichen Krankenkassen in Deutschland belegen wir **Platz 33**.

321.014

Versicherte



783

Mitarbeitende

3.

Transparente Finanzen



Finanzergebnis im Überblick

Nach den schwierigen Jahren 2023 und 2024 konnten wir **2025 unseren Konsolidierungskurs erfolgreich fortsetzen** und einen Überschuss von 34,04 Millionen Euro erzielen (Vorjahr: -48,3 Millionen Euro). Die Leistungsausgaben blieben mit einem Plus von 10,56 Prozent je Versicherten wei-

terhin sehr dynamisch und lagen bei 4.512,27 Euro. Durch die Anpassung des Zusatzbeitrags im Januar stiegen die Einnahmen je Versicherten um 16,9 Prozent. Die GKV-Finzen bleiben dennoch unter Druck – auch notwendige Rücklagen erfordern weiterhin hohe Beitragsätze.

Einnahmen

1.555.534.484 €

Ausgaben

1.521.494.880 €

34.039.604 €

Überschuss der Einnahmen

Finanzergebnis im Überblick



Im vergangenen Jahr lagen unsere durchschnittlichen Einnahmen je Versichertem bei 4.845,69 Euro, während die Ausgaben 4.739,65 Euro betrugen.

Davon flossen 4.512,27 Euro direkt in die Gesundheit jedes einzelnen Versicherten – **rund 10,56 Prozent mehr als im Vorjahr.**

Die Verwaltungskosten beliefen sich auf 187,25 Euro pro Versichertem und lagen damit leicht über dem GKV-Durchschnitt von 180,38 Euro.

Einnahmen
je Versicherten
4.846 €

Ausgaben
je Versicherten
4.740 €

Einnahmen und Ausgaben im Detail

Vermögensrechnung	Absolut €	Je Vers. €
Betriebsmittel	561.586,84	1,75
Rücklage	12.967.000,00	40,39
Verwaltungsvermögen	23.509.739,77	73,24
Vermögen gesamt	37.038.326,61	115,38

Einnahmen 2025	Absolut €	Je Vers. €
Zuweisung Gesundheitsfonds	1.230.676.184,48	3.833,71
Zusatzbeitrag	311.122.944,51	969,19
Sonstige Einnahmen	13.735.355,13	42,79
Einnahmen gesamt	1.555.534.484,12	4.845,69



Leistungsausgaben	Absolut €	Je Vers. €
Ärztliche Behandlungen	238.610.071,50	743,30
Zahnärztliche Behandlungen (ohne Zahnersatz)	67.109.159,78	209,05
Zahnersatz	18.405.626,14	57,34
Arzneimittel	258.437.259,39	805,07
Hilfsmittel	56.871.253,38	177,16
Heilmittel	60.837.755,35	189,52
Krankenhausbehandlung	451.553.738,48	1.406,65
Krankengeld	123.352.748,31	384,26
Fahrtkosten	42.730.398,82	133,11
Vorsorge- und Rehaleistungen	21.599.155,99	67,28
Schutzimpfungen	15.583.068,62	48,54
Früherkennungsmaßnahmen	12.560.870,61	39,13
Schwangerschaft/ Mutterschaft (ohne stationäre Entbindung)	5.143.592,05	16,02
Behandlungspflege und häusliche Krankenpflege	37.702.131,96	117,45
Dialyse	8.774.087,07	27,33
Sonstige Leistungsausgaben	29.231.329,29	91,06
Leistungsausgaben gesamt	1.448.502.246,74	4.512,27
Davon Prävention	45.497.545,35	141,73

Weitere Ausgaben 2025	Absolut €	Je Vers. €
Verwaltungsausgaben	60.108.890,44	187,25
Sonstige Ausgaben	12.883.743,13	40,13
Ausgaben gesamt	1.521.494.880,31	4.739,65

4.

**Unser Service
auf allen Kanälen**



Eingegangene Anrufe

300.585 Anzahl der eingegangenen Anrufe



Durchschnittliche Dauer
bis zur Anrufannahme
in Sekunden **76**

Unsere Service-Telefonie
bietet Ihnen schnell den

direkten

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

E-Mails

229.023

erhaltene E-Mails

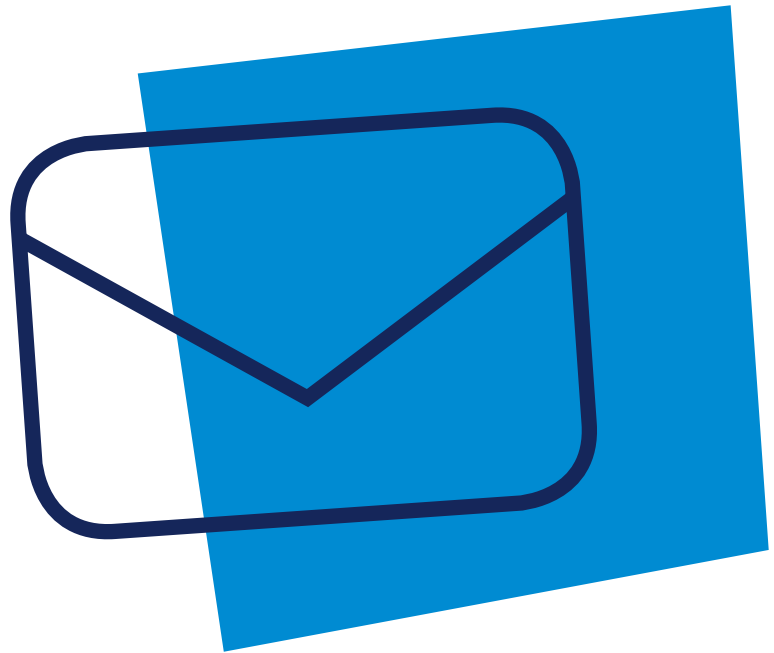
davon in Bearbeitung
innerhalb von 24 Std.

164.480

also 72%

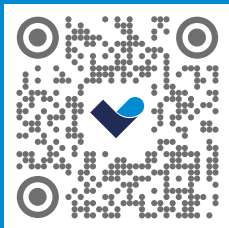
Abschließende Bearbeitung von
E-Mails innerhalb von

54,5 Std.



Sie können sich darauf verlassen, dass unsere Mitarbeitenden Ihre E-Mail-Anliegen zügig und sorgfältig bearbeiten. Nutzen Sie dafür jederzeit gerne auch unsere [Kontaktformulare](#).

Kundenservice war noch nie so bequem: Mit unserer **vivida bkk-App** haben Sie jederzeit und an jedem Ort die Möglichkeit, ganz einfach **Anträge einzureichen, Bescheinigungen anzufordern** oder **Ihre Kontaktdaten zu aktualisieren** – direkt über Ihr Smartphone, **schnell und unkompliziert**. Probieren Sie es aus und erleben Sie, wie einfach Service sein kann.



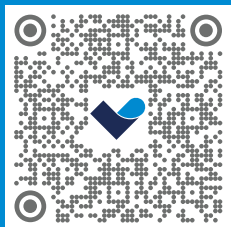
74.985

Anzahl der Nutzerinnen
und Nutzer



Elektronische Patientenakte - ePA

Ihre Gesundheit in Ihrer Hand: Mit der **elektronischen Patientenakte (ePA)** verwalten Sie **Ihre Gesundheitsdaten selbst** – sicher, digital und zentral an einem Ort. Hinterlegen Sie beispielsweise **Befunde, Therapiepläne** oder Röntgenbilder übersichtlich und jederzeit abrufbar. Künftig können auch **Ärztinnen, Ärzte** und weitere **Akteure des Gesundheitswesens** Dokumente für Sie einstellen oder einsehen – selbstverständlich nur, wenn **Sie zuvor Ihre Zustimmung erteilt haben.**



8.679

Anzahl der Nutzerinnen und Nutzer



Elektronische Gesundheitskarte - eGK

Sicher und modern seit 2020: Unsere **NFC-fähige elektronische Gesundheitskarte (eGK)** ermöglicht den **kontaktlosen Austausch von Daten**. So können Sie praktische Funktionen wie den **elektronischen Medikationsplan** nutzen. Mit Ihrer **persönlichen Identifikationsnummer (PIN)** lassen sich Daten zudem geschützt in der **elektronischen Patientenakte (ePA)** speichern und verwenden.

Versicherte mit
NFC-eGK

alle

Versicherte mit
NFC-eGK und PIN

11.999



Sichere digitale Identität nach § 291 Abs. 8 SGB V

Anzahl der Versicherten,
die die digitale Identität nutzen

19.664



Sicher online unterwegs:
Wir schützen **Ihre digitale Identität** nach den gesetzlichen Vorgaben des Sozialgesetzbuches. Ihre **persönlichen Daten** sind bei uns sicher aufgehoben. Schon heute erhalten Sie für Anwendungen der **Telematikinfrastruktur** – wie die **elektronische Patientenakte (ePA)** oder das **E-Rezept** – eine **übergreifende digitale Identität**.

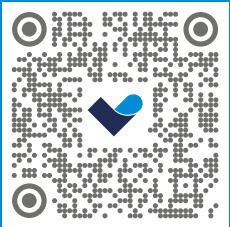
5.

**Leistungen für
jede Lebenssituation**



Pflegeleistungen

Pflege zu Hause – wir sind an Ihrer Seite: Für viele Menschen gehört die **Pflege von Angehörigen** zum Alltag. Wir unterstützen **Betroffene** und ihre **Familien** in dieser anspruchsvollen Zeit. Zu den Leistungen der **Pflegeversicherung** zählen unter anderem **Pflegegeld**, die **Kostenbeteiligung** für die Versorgung durch einen **ambulanten Pflegedienst** oder in einem **Pflegeheim** sowie **Zuschüsse** für einen **barrierefreien Umbau**.



74,8%

Genehmigungsquote

9.648

Anträge*



7.215

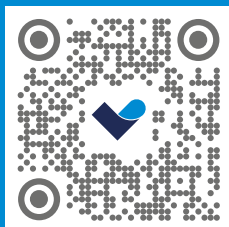


2.433

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

Häusliche Krankenpflege

Gut versorgt zu Hause:
Ist ein **Krankenhausaufenthalt** notwendig, aber nicht möglich – oder kann er durch **häusliche Krankenpflege** verkürzt oder vermieden werden – übernehmen wir auf **ärztliche Verordnung** die Kosten für **Grund- und Behandlungspflege**.



99,5%
Genehmigungsquote

18.816 Anträge*

✓ **18.720**

✗ **96**

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

Vorsorge- und Rehamaßnahmen



**Vorsorge und Rehabili-
tation:** Diese Maßnahmen
sollen eine **bestehende
Krankheit** oder einen **ge-
sundheitlichen Schaden**
heilen oder lindern. Nicht
jeder Antrag kann bewilligt
werden – doch **gemein-
sam** mit Ihnen finden wir
stets eine **passende
Lösung.**

80,7%

Genehmigungsquote

4.704 Anträge*

✓ **3.795**

✗

909

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

Genehmigungspflichtige Hilfsmittel

Individuell versorgt mit Hilfsmitteln: **Genehmigungspflichtige Hilfsmittel** wie **Hörgeräte**, **Rollstühle** oder **Prothesen** werden von Ihrer **Ärztin** oder Ihrem **Arzt** verordnet. Wir übernehmen die Kosten, wenn diese den **Behandlungserfolg sichern**, einer **Behinderung vorbeugen** oder eine **bestehende Behinderung ausgleichen**. Dabei legen wir stets Wert auf eine **individuelle Lösung**, die genau zu Ihren Bedürfnissen passt.

62.815

Anträge*



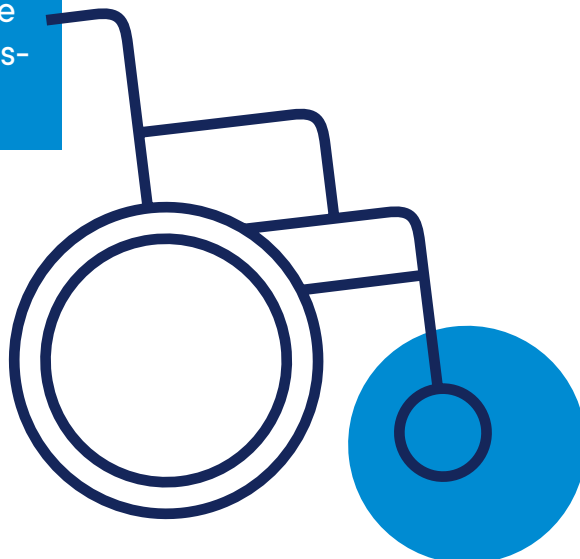
60.039

2.776



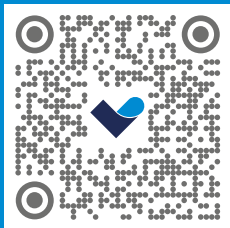
95,6%

Genehmigungsquote



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

Haushaltshilfe im Krankheitsfall: Einkaufen, Staubsaugen, Wäsche waschen, Abspülen – wer übernimmt all diese Aufgaben, wenn Sie erkranken? Der Umfang unserer **Haushaltshilfe** richtet sich stets nach Ihrem **individuellen Hilfebedarf**.

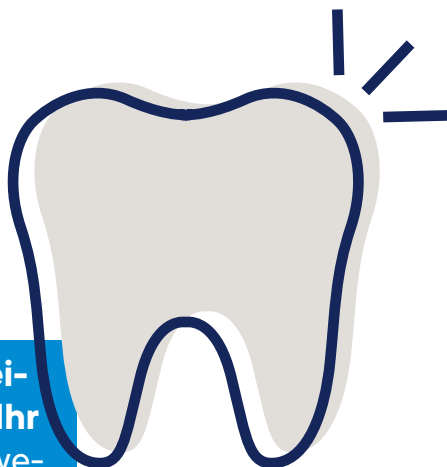


86,5%
Genehmigungsquote



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

Professionelle Zahnreinigung



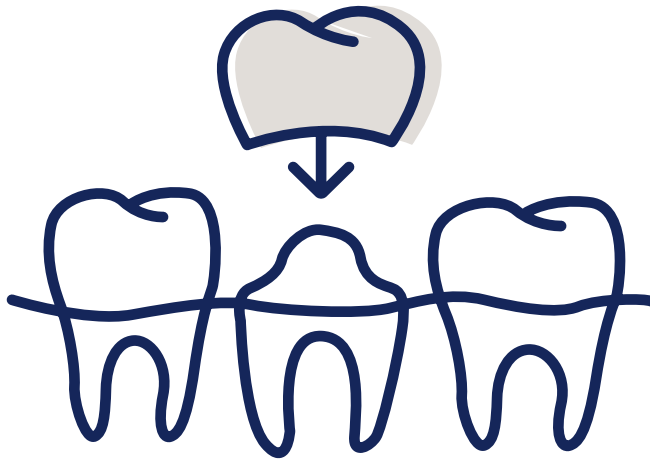
Professionelle Zahnreinigung – 50 Euro für Ihr Lächeln: Als eine von wenigen **Krankenkassen** in Deutschland bezuschusst die **vivida bkk** die **professionelle Zahnreinigung (PZR)** mit bis zu **50 Euro pro Kalenderjahr**. **Gesunde Zähne** sehen nicht nur gut aus, sondern sind auch für die **allgemeine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

45.271
Anträge

2.244.974 €
Auszahlung

49,59 €
Durchschnittliche
Auszahlung je PZR

Zahnersatz



Zahnersatz mit Zuschuss: Wird **Zahnersatz** notwendig, beteiligen wir uns mit einem **festen Zuschuss**. Haben Sie Fragen zu einer bevorstehenden Behandlung, rufen Sie uns gerne an! Unsere **erfahrenen zahnmedizinischen Fachangestellten** beraten Sie **kompetent** und **individuell**.

86,7%*

Genehmigungsquote

30.343 Anträge**

✓ **26.320**

✗

4.023

*Mit dem 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

Ihr Einsatz wird belohnt:

Sind Sie **fit, aktiv** und nehmen regelmäßig an **Vorsorgeuntersuchungen** teil? Dann profitieren Sie von unserem **Bonusprogramm**. Beim **Aktiv-Bonus** wählen Sie selbst: eine **Direktzahlung bis zu 100 Euro**, einen **Zuschuss zu Ihrer Zusatzversicherung bis zu 150 Euro** oder einen Zuschuss von bis zu **300 Euro für digitale Geräte****. Mit dem **Vorsorge-Bonus** erhalten Sie zusätzlich **10 Euro** für jede gesetzliche Vorsorgeuntersuchung oder **Schutzimpfung**.

**Aktiv-Bonus mit bis zu 300 Euro auf ein neues digitales Gerät: Teilnahme alle drei Jahre möglich.



4.313.079 €

Ausgaben



40.331

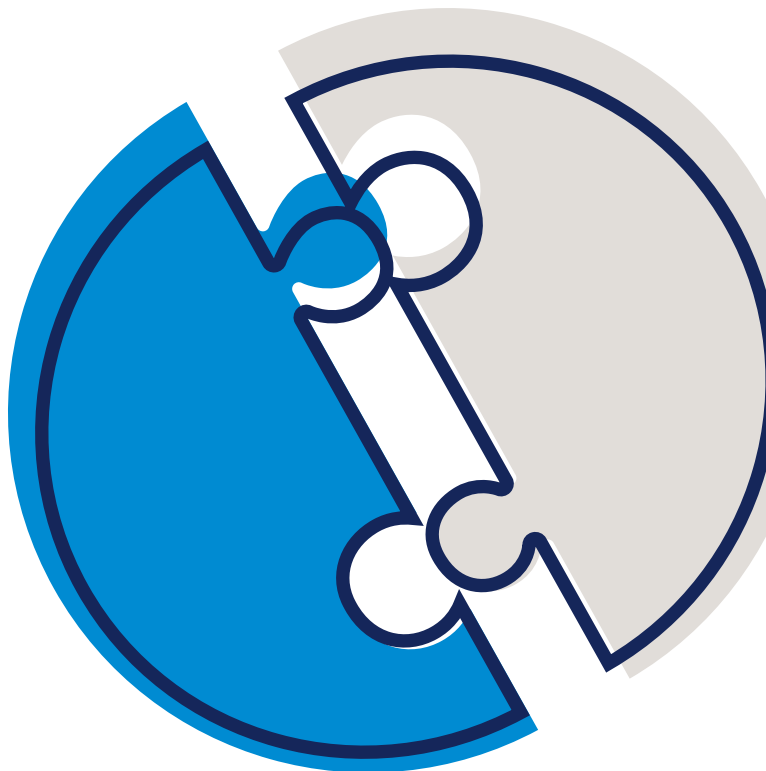
Teilnehmende am
Bonusprogramm

Davon

32.600 Erwachsene

7.731 Kinder

Wahltarif



Gesund leben lohnt sich doppelt: Mit dem **Wahltarif Beitragsrückerstattung** belohnen wir Sie, wenn Sie – abgesehen von **Vorsorge- und Präventionsmaßnahmen** – keine weiteren Leistungen in Anspruch nehmen. Abhängig von der Höhe Ihres **monatlichen Versicherungsbeitrags** erhalten Sie dafür eine Rückzahlung von bis zu **600 Euro jährlich**.

82.682 €

Gesamtausgaben



1.676

Teilnehmende

258 €

Durchschnittliche
Beitragsrückerstattung

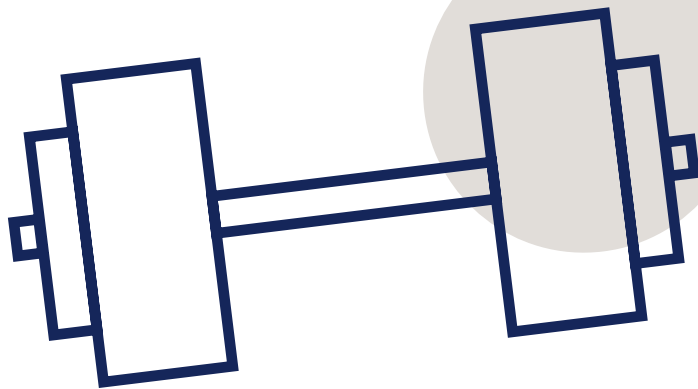
Gesundheitsförderung

Kundinnen und Kunden, die mindestens an einem Gesundheitskurs teilgenommen haben

4.806

(Online) Gesundheitskurse

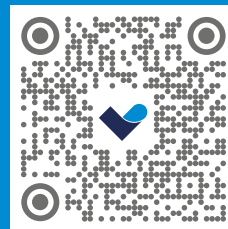
6.573



722.559 €

Ausgaben

Aktiv und gesund bleiben: **Regelmäßige Bewegung** ist der Motor für Ihr **Wohlbefinden**. In Kombination mit einer **ausgewogenen Ernährung** und einem **gesunden Umgang mit Stress** schaffen Sie wichtige Grundlagen für Ihre Gesundheit. Denn **Vorsorge** ist der Schlüssel, um Körper und Geist in Balance zu halten. Wir unterstützen Sie und Ihre Familie dabei mit bis zu **300 Euro jährlich für zwei zertifizierte Gesundheitskurse**.



Betriebliches Gesundheitsmanagement



1.236.938 €

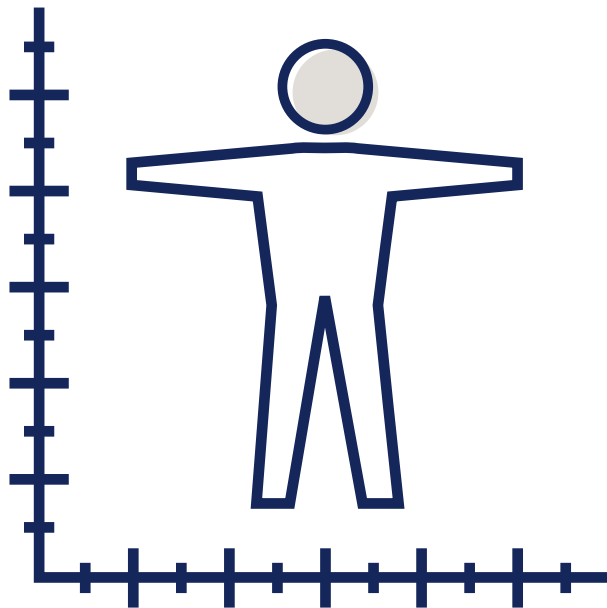
Ausgaben

Gesundheit im Unternehmen: Ein Unternehmen ist nur so **erfolgreich** und **gesund** wie seine **Mitarbeitenden**. Deshalb stehen wir Ihnen als **Gesundheitspartner** im Bereich des **Betrieblichen Gesundheitsmanagements (BGM)** zur Seite. Ziel des BGM ist es, die **Gesundheit** und das **Wohlbefinden** der Mitarbeitenden zu erhalten und nachhaltig zu fördern. Ein zentraler Bestandteil ist die **Betriebliche Gesundheitsförderung (BGF)**. Sie umfasst Maßnahmen aus den Bereichen **Bewegung, Ernährung, Stressmanagement, Entspannung, Suchtprävention** sowie das wichtige Thema „**Ge-sunde Führung**.“

Gesund in jeder Lebensphase

Erreichte Personen

40.841



840.267 €

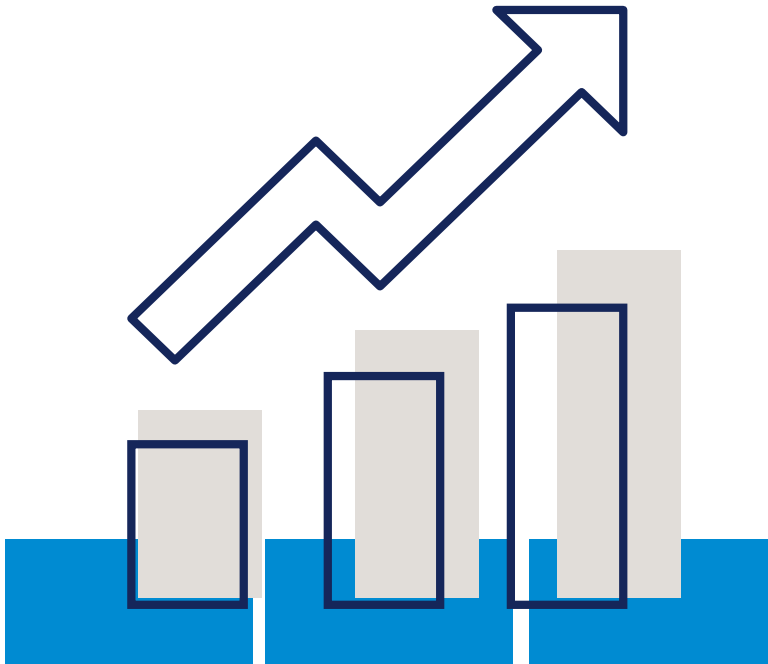
Ausgaben

Gesundheit in jeder Lebensphase: Ausgewogene Ernährung, Bewegung, Suchtprävention sowie ein gesunder Umgang mit Stress und Medien sind von der **Kita bis ins hohe Alter** entscheidend für unser **Wohlbefinden**. Was jeder Einzelne benötigt, um nachhaltig gesund zu leben, wird maßgeblich durch die **eigene Lebenswelt** geprägt. Deshalb fördern wir **gesundheitsbewusstes Verhalten** in allen Lebensphasen – ob im **Kindergarten**, in der **(Hoch-)Schule**, im **Pflegeheim**, im **Freizeitzentrum** oder im **Stadtteil**. Auch die **Verbindung von Umwelt und Klimawandel mit der Gesundheit** gehört zu unserem Engagement.

Innovationsfonds

Förderung von
Projekten*:

5



Innovation für bessere Versorgung: Das **Gesundheitssystem** steht vor zahlreichen **Herausforderungen**. Eine engere **Verzahnung von ambulantem und stationärem Bereich**, eine **bessere Abstimmung zwischen Fachdisziplinen, Organisationen und Einrichtungen** sind nur einige davon. Der **Innovationsfonds** bietet hierfür ein wichtiges **Förderinstrument**: Er ermöglicht es, **Brücken zwischen den Versorgungseinseln** zu schlagen und interdisziplinär **neue Ideen** sowie **Perspektiven** über die Grenzen der einzelnen Bereiche hinaus zu entwickeln.

*

- UPlusE - U-Untersuchung für Kinder plus Eltern beim Pädiater zur Förderung der kindlichen Entwicklung mit Impuls aus frauenärztlicher Schwangerenvorsorge
- LCovB - Die Versorgungssituation von Long COVID-Betroffenen verbessern
- Quatemar - Qualifizierte Therapieaufnahmeförderung nach Empfehlung einer ambulanten Richtlinienpsychotherapie
- PREV-HPV - Prävention und Evaluation von HPV
- moVe-it - Evidenzbasierte Botulinumtoxin-Behandlung bei einer Spastik nach Schlaganfall und Verbesserung der interdisziplinären Zusammenarbeit

Auszeichnungen und Siegel



Auszeichnungen als Anerkennung – unser Einsatz für unsere **Kundinnen und Kunden** wird belohnt. Wir sind stolz auf die **hervorragenden Ergebnisse** und sagen herzlich: **Danke für Ihr Vertrauen.**



→ 1. Platz zum 4. Mal in Folge

Höchste Kundenzufriedenheit 2025

Focus Money vom 21. Februar 2025, Ausgabe 09/2025

→ Hervorragend zum 4. Mal in Folge

Beste Wahltarifkombination – Beitragsrück- erstattung und Bonusprogramm: Hervorragend

Focus Money vom 07. November 2025, Ausgabe 46/2025



6.

Patientensicherheit



Unterstützungsfälle nach § 66 SGB V

79 Unterstützungsfälle
26,00 je 100.000 Versicherte

63 Unterstützungsfälle mit
sozialmedizinischer Begutachtung
20,88 je 100.000 Versicherte

16 Unterstützungsfälle mit nach sozial-
medizinischer Begutachtung bestätigtem
Behandlungsfehlerverdacht

36 Fälle mit noch andauernder
Begutachtung

20%

Quote der durch sozialmedizinische
Begutachtung bestätigten Behand-
lungsfehler

65%

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



Unterstützung im Fall von Behandlungsfehlern: Trotz sehr hohen **medizinischen Standards** kann es in Einzelfällen zu **fehlerhaften Behandlungen, Unklarheiten in der Diagnosestellung, der Aufklärung** oder der **Versorgung** kommen. Die **Beweislast** liegt dabei leider beim **Versicherten**. Hier unterstützt die **vivida bkk** mit ihren **Fachexpertinnen und -experten** bei der **Aufklärung** und begleitet den Versicherten während des gesamten Verfahrens. Gemeinsam mit dem **Medizinischen Dienst** wird der Fall geprüft und – wenn erforderlich – ein **ausführliches medizinisches Gutachten** erstellt. Damit können Versicherte ihre **Rechtsbeihilfe** nutzen und **Schadenersatzansprüche** durchsetzen.

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.

1.103

Widersprüche
343,60 je 100.000 Versicherte

326

mit Erfolg

101,55

je 100.000 Versicherte

444

ohne Erfolg

138,31

je 100.000 Versicherte

196

zurück-
genommene
Widersprüche
61,06

je 100.000 Versicherte

23

Widersprüche,
die auf sonstige
Art erledigt
wurden

7,16

je 100.000 Versicherte

114 Fälle in Prüfung

Widersprüche (Bereich Pflegeversicherung)



1.116 Widersprüche
347,65 je 100.000 Versicherte

227 **519**

mit Erfolg

70,71

je 100.000 Versicherte

ohne Erfolg

161,68

je 100.000 Versicherte

238 **7**

zurück-
genommene
Widersprüche

74,14

je 100.000 Versicherte

Widersprüche,
die auf sonstige
Art erledigt
wurden

2,18

je 100.000 Versicherte

125 Fälle in Prüfung

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.

51 Klagen vor dem Sozialgericht
15,89 je 100.000 Versicherte

3

mit Erfolg
0,93

je 100.000 Versicherte

31 Fälle in Prüfung

2

ohne Erfolg
0,62

je 100.000 Versicherte

9

zurück-
genommene
Klagen

2,8
je 100.000 Versicherte

6

Klagen, die auf
sonstige Art
erledigt wurden
1,87

je 100.000 Versicherte

Klagen (Bereich Pflegeversicherung)



81 Klagen vor dem Sozialgericht
25,23 je 100.000 Versicherte

8

mit Erfolg
2,49

je 100.000 Versicherte

43 Fälle in Prüfung

6

ohne Erfolg
1,87

je 100.000 Versicherte

16

zurück-
genommene
Klagen
4,98

je 100.000 Versicherte

8

Klagen, die auf
sonstige Art
erledigt wurden
2,49

je 100.000 Versicherte

8.

Kundenfeedback



Mitgliederbefragung und Kundenimpulse

84%

sind laut unserem
Kundenkompass mit
uns zufrieden
bis sehr zufrieden

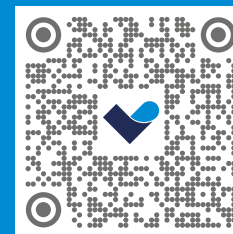


Top 3

Positives Kunden-Feedback

- + Schnelle Bearbeitung von Anträgen
- + Freundliche und kompetente Beratung
- + Das Bonusprogramm

Ihr Feedback zählt: So sehr wir uns bemühen, allen **Wünschen** gerecht zu werden, kann es vorkommen, dass **Erwartungen** nicht vollständig erfüllt werden. In diesem Fall ermutigen wir Sie, uns Ihr Feedback mitzuteilen. **Anregungen, Lob und Kritik** verstehen wir als besonders wertvolle **Impulse**, die uns helfen, besser zu werden. Nutzen Sie dafür gerne unser **Feedbackformular**.



BKK Echo

Auch in der Kundenbefragung des BKK-Dachverbandes **BKK Echo** zeigt sich ein sehr positives Bild: Die vivida bkk erreicht eine der höchsten Kundenzufriedenheiten im Vergleich der Krankenkassen.



1,53

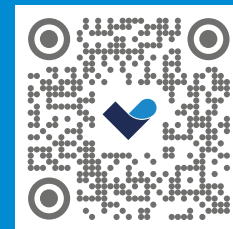
9.

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 über unsere **Kontaktformulare** 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)

Oder nutzen Sie unsere Kontaktformulare: www.vividabkk.de/kontakt



vivida bkk
Spittelstraße 50
78056 Villingen-Schwenningen

Telefon 07720 9727-0
Fax 07720 9727-100
www.vividabkk.de/kontakt
www.vividabkk.de

Vorstand
Siegfried Gänsler

Rechtsform
Körperschaft des öffentlichen
Rechts

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