



QUALITÄT
IN ZAHLEN
Fokusbericht Transparenz

TRANSPARENT IN DIE ZUKUNFT

Als Gesundheitspartner mit öffentlichem Auftrag sind wir es unseren Versicherten schuldig, ehrlich über Qualität, Leistung und Kosten zu sprechen. Diese Verantwortung nehmen wir sehr ernst und haben daher 2019 als eine der ersten Krankenkassen unsere Zahlen offen gelegt. Ein wichtiger Impuls zu mehr Transparenz und Fairness in der gesetzlichen Krankenversicherung.

Bisher sind leider nur wenige Mitbewerber unserem Beispiel gefolgt. Vereinzelt gab es gut gemachte Transparenzberichte, insgesamt ist es für Versicherte jedoch nach wie vor schwer zu beurteilen, wie gut die Leistungen einer Krankenkasse wirklich sind. Obwohl es vom Gesetzgeber diesbezüglich klare Hinweise gibt, existieren bislang keine einheitlichen Vergleichsmaßstäbe für den Wettbewerb der Kassen untereinander. Und auch die gängigen Vergleichsportale bieten nur einen sehr eingeschränkten Einblick. Viele Fragen – etwa zu Bearbeitungszeiten, zum Leistungsgeschehen oder zum Umgang mit Beschwerden und Widersprüchen – werden dort nicht abgebildet.

Um den eingeschlagenen Weg zu mehr Transparenz in Qualität und Leistung voranzutreiben, haben wir im vorliegenden Fokusbericht wichtige Zahlen zum Finanz- und Leistungsgeschehen, zu unseren Servicestandards sowie zu Widerspruchsfällen aus den Jahren 2019 und 2020 aufgeführt und gegenübergestellt. Auf diese Weise wird greifbar, welche Leistungen wir in besonders fragten Bereichen wie Hilfsmittel, Psychotherapie oder unserem Bonusprogramm für Versicherte bereitstellen konnten und warum wir beim Kundenservice seit vielen Jahren zu den am besten bewerteten Krankenkassen Deutschlands gehören.



AUSGEZEICHNET IN ALLEN DISZIPLINEN

Die VIACTIV gehört zu den besten Krankenkassen in Deutschland. Dies stellt sie in Vergleichsstudien seit vielen Jahren immer wieder unter Beweis. Ob Preis-Leistungs-Verhältnis, individuelle Gesundheitsförderung oder

Servicequalität – Top-Bewertungen in allen wichtigen Disziplinen machen die VIACTIV zur ersten Wahl für alle, die sich einen leistungsstarken und verlässlichen Versicherungspartner wünschen.



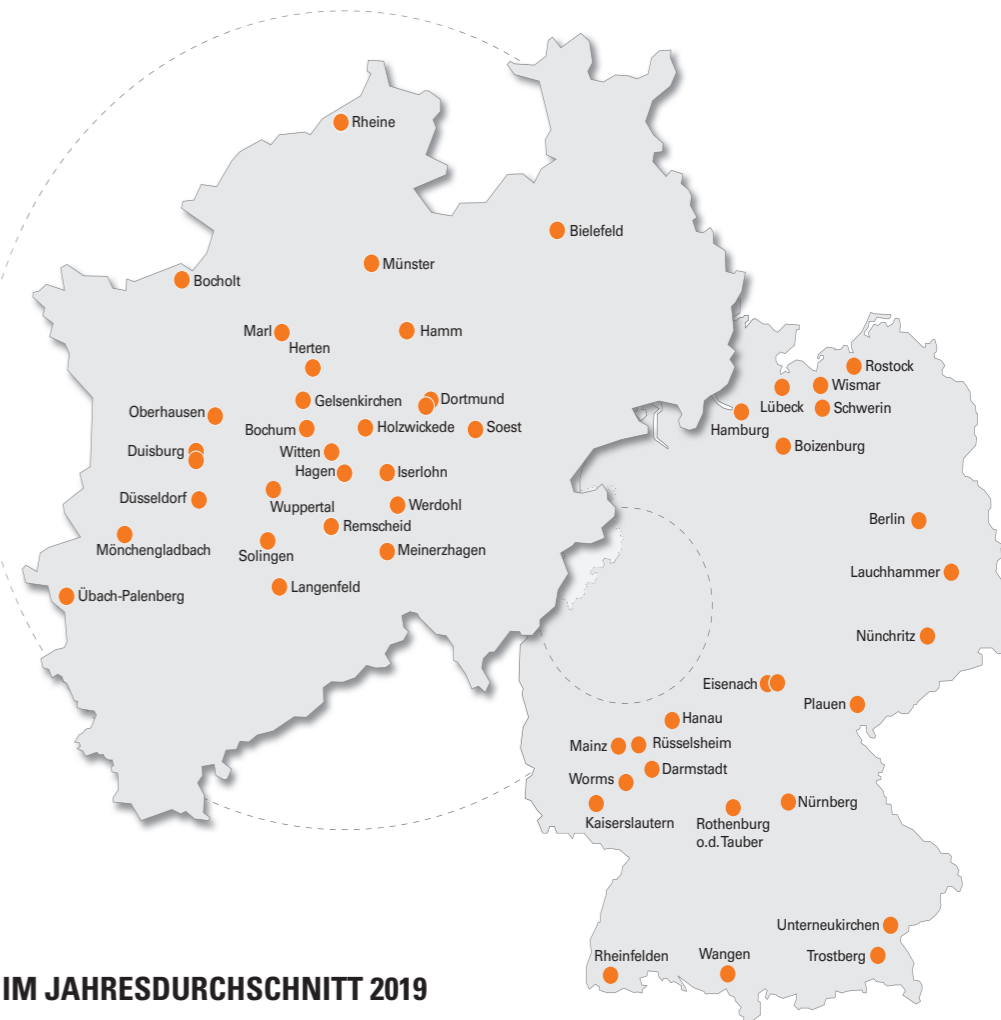
VIACTIV IM ÜBERBLICK

Mit fast 700.000 Versicherten und mehr als 180 Jahren Erfahrung im Gesundheitswesen ist die VIACTIV eine der größten und renommiertesten gesetzlichen Krankenkassen. Als sportlicher Gesundheitspartner halten

wir Menschen in Bewegung – mit einem Team, das sich mit viel Leidenschaft und Know-how für jeden einzelnen Kunden einsetzt. Egal, ob vor Ort, am Telefon oder auf einem der zahlreichen digitalen Kanäle.

1500 Mitarbeitende

53 Servicecenter bundesweit



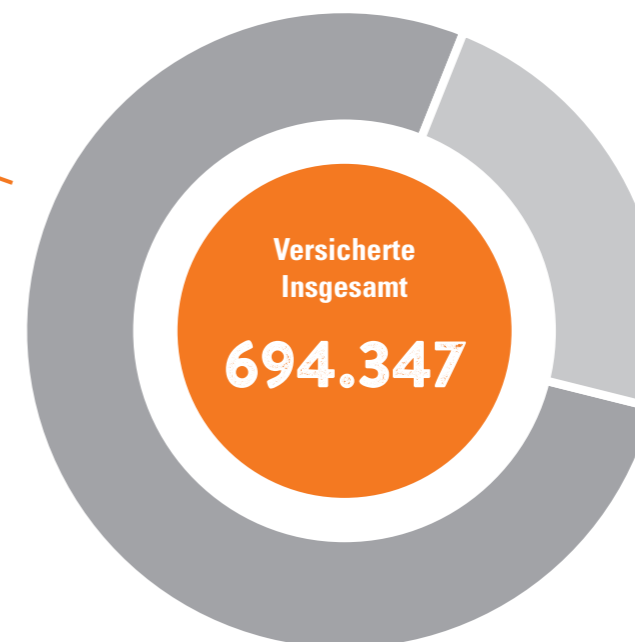
ÜBERSICHT VERSICHERTE IM JAHRESDURCHSCHNITT 2019

Mitglieder (535.829)

77 %

Familienangehörige (158.518)

23 %





VORAUSSCHAUEND RECHNEN, GESUND INVESTIEREN

Dass sich die VIACTIV in den vergangenen Jahren unter den Marktführern der gesetzlichen Krankenversicherung etablieren konnte, kommt nicht von ungefähr. Dieser Erfolg ist vor allem auch das Ergebnis einer vorausschauenden und nachhaltigen Finanzpolitik.

STABILE BASIS FÜR MUTIGE ENTSCHEIDUNGEN

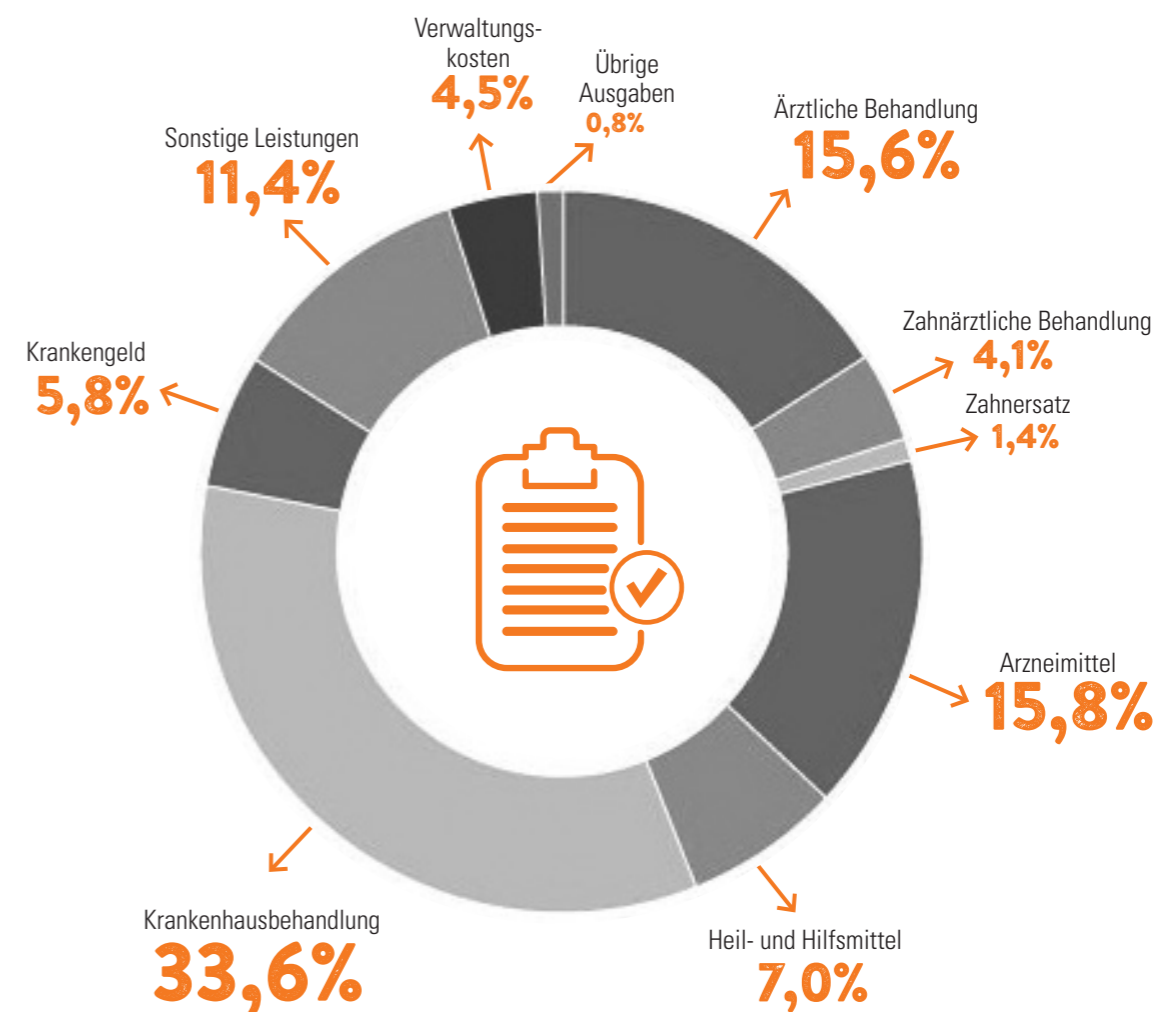
Eine sorgfältige Kosten-Nutzen-Prüfung und gesunde Investitionen zum Wohl unserer Kunden sind zentraler Bestandteil der VIACTIV-Unternehmensstrategie. Sie erst versetzen uns in die Lage, offensiv mit den Herausforderungen der Branche umzugehen – angefangen bei Kostensteigerungen in einzelnen Leistungsbereichen bis hin zu den wachsenden Anforderungen für Krankenkassen in einer digitalisierten Gesellschaft.

EINNAHMEN UND AUSGABEN (IN EURO)

	2019	2018
Vermögenserträge	638.933	-72.195
Ersatzansprüche/Finanzausgleiche	11.380.357	10.455.542
Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds	2.416.179.385	2.341.631.929
Individueller Kassenbeitrag	184.216.667	225.146.868
Sonstige Erträge	2.471.369	2.801.156
Einnahmen	2.614.886.711	2.579.963.300
Leistungsausgaben	2.514.952.752	2.392.915.892
Kosten für Finanzausgleiche	1.463.194	1.438.398
Sonstige Aufwendungen	20.168.745	17.405.052
Verwaltungskosten	119.437.356	116.945.895
Ausgaben	2.656.022.047	2.528.705.237
Ergebnis	-41.135.336	51.258.063
Vermögen Krankenversicherung	166.861.776	207.997.112
Vermögen ohne Verwaltungsvermögen	147.246.947	190.591.561
Verwaltungsvermögen	19.614.829	17.405.551

ZUSAMMENSETZUNG DER AUSGABEN

	2019 absolut	2019 je Versicherten	2018 je Versicherten	Differenz in Prozent
Ärztliche Behandlung	413.004.356	594,81	582,38	2,1%
Zahnärztliche Behandlung	109.092.033	157,11	150,52	4,4%
Zahnersatz	37.141.823	53,49	50,15	6,7%
Arzneimittel	420.739.557	605,95	575,06	5,4%
Heil- und Hilfsmittel	185.923.146	267,77	242,97	10,2%
Krankenhausbehandlung	892.308.111	1.285,11	1.224,41	5,0%
Krankengeld	153.938.932	221,70	204,16	8,6%
Sonstige Leistungen	302.804.794	436,10	390,94	11,6%
Summe Leistungsausgaben	2.514.952.752	3.622,05	3.420,60	5,9%
Übrige Ausgaben	21.631.939	31,15	26,94	15,7%
Verwaltungskosten	119.437.356	172,01	167,17	2,9%
Ausgaben insgesamt	2.656.022.047	3.825,21	3.614,70	5,8%



MIT LEISTUNG ÜBERZEUGEN

Qualität da, wo sie Versicherten wirklich zugute kommt. Die ausgewählten Zahlen zum Leistungsgeschehen aus dem Jahr 2019 zeigen, welche Maßstäbe die VIACTIV bei Versorgung und Vorsorge

setzt. Ob Arbeitsunfähigkeit, Hilfsmittelbedarf, Rehabilitation oder Zahngesundheit – als zuverlässiger Sozialversicherungspartner sind wir in jeder Lebenssituation für unsere Versicherten da.

PROFESSIONELLE ZAHNREINIGUNG



BONUSPROGRAMME



LEISTUNGSANTRÄGE UND GENEHMIGUNGEN

HAUSHALTSHILFE

Anträge: 2.630
Genehmigungen: 2.331

PSYCHOTHERAPIE

Anträge: 13.536
Genehmigungen: 13.298

MUTTER-/VATER-KIND-KUREN

Anträge: 1.625
Genehmigungen: 1.486

REHASPORT

Anträge: 18.002
Genehmigungen: 17.966

HILFSMITTEL

Anträge: 203.381
Versorgungen: 186.962

ERSTKLASSIGER SERVICE AUF ALLEN KANÄLEN

Jederzeit für Versicherte erreichbar sein und schnell und unkompliziert weiterhelfen – eines unserer wichtigsten Ziele. Ob persönlich, telefonisch oder digital macht für uns keinen Unterschied. Was zählt, ist allein der Kunde mit seinen individuellen Bedürfnissen. Hier investieren wir viel

Zeit und Energie. Täglich gehen bei unseren Serviceteams Hunderte Anrufe und E-Mails ein. Wie schnell und zuverlässig wir diese bearbeiten und welche Maßstäbe wir selbst an unseren Service anlegen, machen die folgenden Zahlen deutlich.

E-MAILS



1.132.006 erhaltene E-Mails

116.367 an service@viactiv.de,
67 Prozent hiervon innerhalb von
24 Stunden beantwortet

ANRUFE



1.838.101 erhaltene Anrufe

594.697 an kostenlose Service-
nummer, davon **72 Prozent**
fallabschließend im Erstkontakt
bearbeitet

BRIEFE



3.298.453 erhaltene Briefe

3.816.359 versendete Briefe

FAXE



261.879 eingegangene Faxe

APP-NUTZUNGEN



25.071 App-Registrierungen

31.953 Uploads von Rechnungen
und AU-Bescheinigungen (ab
April 2019)

6.224 Änderungen von Kontakt-
oder Stammdaten unserer Kunden
(ab April 2019)

PERSÖNLICHE KONTAKTE



339.768 persönliche
Kundenkontakte in unseren
Servicecentern



ARBEITSUNFÄHIGKEITSFÄLLE

399.825



WIDERSPRÜCHE ERNST NEHMEN

Auch bei Widersprüchen und Ablehnungen von Leistungsanträgen steht für uns Transparenz an erster Stelle. Denn nur aufgeklärte Versicherte sind in der Lage, sich kompetent mit der zum Teil komplexen Rechtsmaterie der gesetzlichen Krankenversicherung auseinanderzusetzen. Versicherte können häufig nicht nachvollziehen, warum die Krankenkasse einen Leistungsantrag ablehnt, und kennen nur selten ihre Rechte im Fall einer Ablehnung. Um dies zu verändern, beschreitet die VIACTIV seit einiger

Zeit neue Wege: Bei jeder Leistungsablehnung werden Versicherte vor Versand des Bescheides kontaktiert und über die Gründe für die Entscheidung informiert. Medizinische Gutachten und Fachbegriffe werden erklärt und Versicherte abschließend auf ihre Rechte hingewiesen. Hier die wichtigsten Vergleichszahlen aus den Jahren 2019 und 2020 im Überblick.

KRANKENVERSICHERUNG

EINGEGANGENE WIDERSPRÜCHE

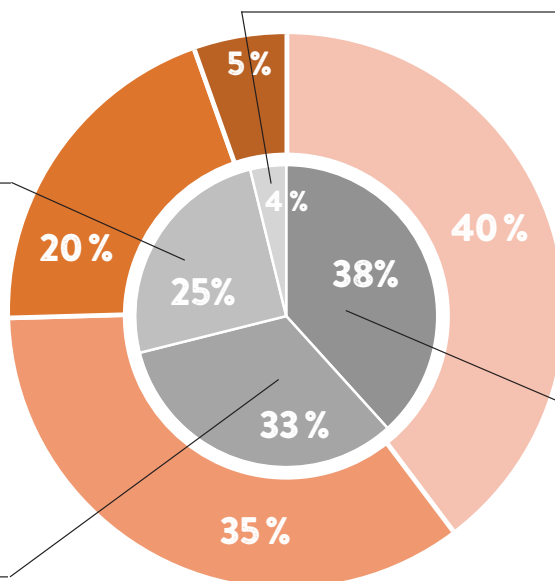
2019: 3.572
2020: 3.155

RÜCKNAHME DES WIDERSPRUCHS DURCH VERSICHERTE

2019: 926
2020: 657

ERLASSENE WIDERSPRUCHSBESCHEIDE

2019: 1.212
2020: 1.143



KLAGEN GEGEN WIDERSPRUCHSBESCHEIDE

2019: 142
2020: 178

ABHILFEN DURCH FACHABTEILUNGEN

2019: 1.415
2020: 1.304

PFLEGEVERSICHERUNG

EINGEGANGENE WIDERSPRÜCHE

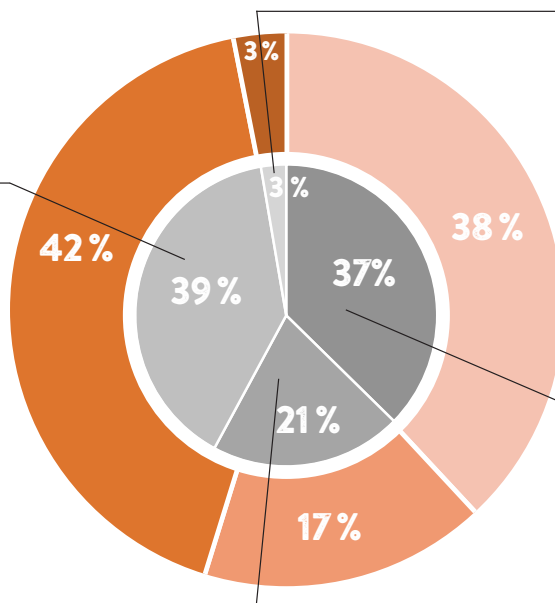
2019: 1.992
2020: 3.006

RÜCKNAHME DES WIDERSPRUCHS DURCH VERSICHERTE

2019: 746
2020: 1.155

ERLASSENE WIDERSPRUCHSBESCHEIDE

2019: 389
2020: 458



KLAGEN GEGEN WIDERSPRUCHSBESCHEIDE

2019: 51
2020: 85

ABHILFEN DURCH FACHABTEILUNGEN

2019: 707
2020: 1.044

IMPRESSUM

Herausgeber: VIACTIV Krankenkasse, Universitätsstr. 43, 44789 Bochum
Verantwortlich im Sinne des Pressegesetzes: Reinhard Brücker