

# TRANSPARENZREPORT 2021



# VORWORT

Als gesetzliche Krankenkasse ist es unsere intrinsische Motivation, offen und nachvollziehbar über unsere Kosten, Qualität, Services und Leistungen zu sprechen. Diese Verantwortung nehmen wir sehr ernst und legen hierfür mit dem Transparenzreport 2020 den Grundstein für mehr Ehrlichkeit und Fairness im Gesundheitswesen. Diesen Schritt gehen wir konsequent weiter und legen mit dem vorliegenden Transparenzreport die aktuellen Kennzahlen des Jahres 2021 vor. Der Bericht gibt wichtige Aufschlüsse über unser Leistungsgeschehen und unsere Widerspruchsverfahren. Nach wie vor ist es für Versicherte schwer zu beurteilen, wie gut Leistungen und Services einer Krankenkasse wirklich sind. Die Angaben zur Bearbeitungszeit von Anträgen, zu Beschwerden, Klagen und Widersprüchen sind wichtige Indikatoren für unsere Versicherten und für unseren eigenen Lernprozess, uns stetig verbessern zu wollen.



Diesen Themen widmen wir uns mit aller Transparenz, denn sie sind Teil unseres täglichen Geschäfts. Selbstverständlich offenbaren wir auch im Detail die vielen Anträge, die wir bewilligen, Gesundheitsleistungen, die wir bezuschussen und/oder gar vollständig übernehmen, und Services, die es so nur bei der BERGISCHEN KRANKENKASSE gibt und von unseren Versicherten geschätzt und angenommen werden. Der Erhalt der Gesundheit und die Rehabilitation jedes Einzelnen treiben uns täglich an. Als Vorständin der BERGISCHEN KRANKENKASSE versuche ich mit gutem Beispiel voranzugehen und zur weiteren Transparenz beizutragen.

Herzliche Grüße

**Ihre Sabine Stamm**  
**Vorständin**

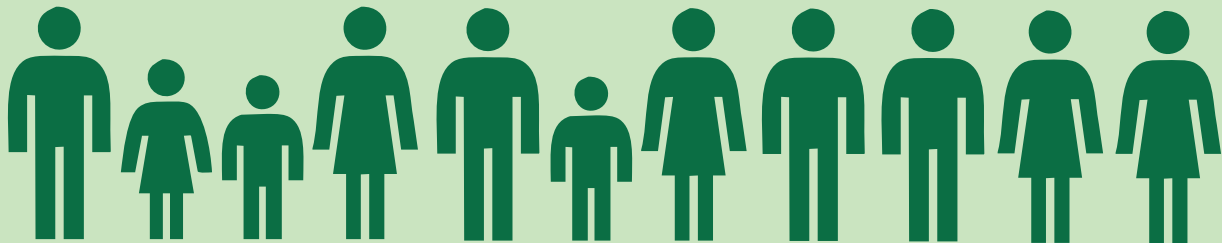
# INHALT

2	Vorwort	15	Behandlungsfehler
3	Inhaltsverzeichnis	16	Widersprüche und Klagen
4	Mitglieder und Versicherte	17	Sozialer Dienst
5	FlexiBonus <sup>2</sup> – das Bonusprogramm der BERGISCHEN	18	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer
6	Zahnersatz und PZR	19	Telefonate
7	Prävention	20	Arzttermin- und Hebammenservice
8	Sportmedizinische Vorsorgeuntersuchung	21	E-Mails
9	Betriebliches Gesundheitsmanagement & Nichtbetriebliche Lebenswelten	22	Service-App
10	Krankengeld	23	Kundenimpulse
11	Kuren und Reha	24	Innovationsfonds
12	Hilfsmittel	25	Siegel & Auditierungen
13	Häusliche Krankenpflege und Haushaltshilfe	26	Standorte, Servicezeiten, Kundenzentren
14	Pflege	27	Kontakt

# MITGLIEDER

# UND VERSICHERTE

Seit mehr als 150 Jahren besticht die BERGISCHE KRANKENKASSE mit Erfahrung und Verlässlichkeit als starker Gesundheitspartner für das Bergische Land, NRW, Hamburg und Hessen. Dabei setzen über 70.000 Versicherte ihr Vertrauen in uns. Um für jeden einzelnen Kunden die bestmögliche Gesundheitsversorgung sicherzustellen, sind wir täglich mit Herz und Expertise zu Gange – ganz egal ob in unseren Kundenzentren, am Telefon, per Mail, per App oder auf unseren anderen digitalen Kanälen.



**MITGLIEDER: 53.930**

**VERSICHERTE: 71.246**

# BONUS – PROGRAMM

FÄLLE  
GESAMT

5.197

„Flexibilität“ steckt nicht nur im Namen, sie ist auch das, was unser Bonusprogramm auszeichnet: Viele Freiheiten und Auswahlmöglichkeiten. Mit dem 2021 neu eingeführten Bonusprogramm **FlexiBonus**<sup>2</sup> sammeln unsere Versicherten Punkte für ihre Vorsorgeuntersuchungen und ihr gesundheitliches Engagement. Die gesammelten Punkte können wahlweise für eine Zweckprämie oder einen Geldbetrag eingelöst werden.

**Mehr Infos auf [flexibonus.de](https://flexibonus.de)**

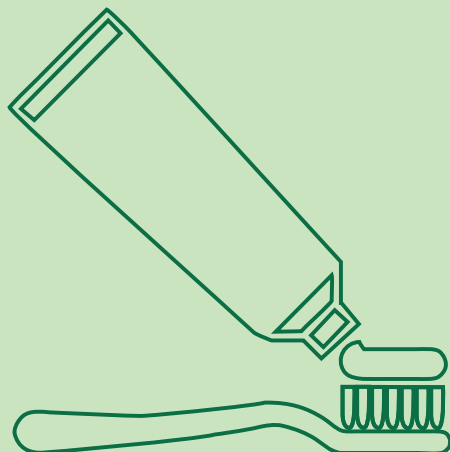


490.981,70 €  
SUMME AUSZAHLUNG

94,47 €  
DURCHSCHNITT  
SUMME JE FALL

# ZAHNERSATZ

## UND PZR



Als eine von wenigen Krankenkassen in Deutschland bezuschussen wir **bis zu 75 € für die professionelle Zahnreinigung (PZR)**. Mit der PZR lassen sich zusätzlich Punkte für das **FlexiBonus<sup>2</sup>**-Bonusprogramm sammeln. Unsere Versicherten schätzen diese Leistung und nehmen diese in hohem Maße in Anspruch. Gesunde Zähne sehen nicht nur gut aus, sie machen attraktiv und sympathisch. Noch wichtiger ist die Tatsache, dass gesunde Zähne für die Gesundheit und Vitalität des ganzen Körpers essentiell sind. Sollte dennoch der Fall der Fälle eintreten und ein Zahnersatz unumgänglich sein, können unsere Versicherten auf unsere starken Partner zurückgreifen. Mehr Infos auf [bergische-krankenkasse.de/zähne](http://bergische-krankenkasse.de/zähne)

### PZR\*

69,67 €

DURCHSCHNITTliche  
KOSTENERSTATTUNG

15,96 %

INANSPRUCHNAHME  
ALLER VERSICHERTEN

\*PROFESSIONELLE ZAHNREINIGUNG

## ZAHNERSATZ

6.168 ANTRÄGE EINGEREICHT

6.039 GENEHMIGT

129 ABGELEHNT

# PRÄVENTION

## PRÄVENTION

**183,32 €**

DURCHSCHNITTLICHE  
KOSTEN PRO KURS

## FÄLLE INSGESAMT

**3.289**

Mit Präventionsmaßnahmen sammeln unsere Kunden zusätzlich Punkte für das „FlexiBonus<sup>2</sup>-Bonusprogramm“

Ein langes, gesundes und unbeschwertes Leben ist der Wunsch jedes Einzelnen. Eine aktive Vorsorge kann in vielen Fällen dabei helfen, dieses Ziel zu erreichen. Aus diesem Grund ermutigen wir unsere Versicherten zu einer selbstbestimmten Gesundheitsförderung und unterstützen dieses Vorhaben mit attraktiven Leistungen und Vorsorgeangeboten für die ganze Familie. Mit unserem FlexiBonus<sup>2</sup>-Bonusprogramm stehen jedem Versicherten jährlich über 1.500 € für Gesundheitsleistungen zur Verfügung, z. B. Präventionskurse/-reisen mit bis zu 560 €.

# SPORTMEDIZINISCHE VORSORGEUNTERSUCHUNG

Bewegung und Sport sind die elementaren Bausteine zum Erhalt und zur Verbesserung der eigenen Gesundheit. Wer regelmäßig Sport treibt, der tut seinem Körper viel Gutes: Stress wird abgebaut, das Herz-Kreislauf-System gestärkt, das Krebsrisiko gesenkt, Kalorien verbrannt, der Stoffwechsel angeregt und die Kreativität im Gehirn gefördert. Doch nicht jede Sportart ist für jeden gleich gut geeignet. Liegen gesundheitliche Beschwerden oder körperliche Vorerkrankungen vor, lohnt sich eine sportmedizinische Untersuchung bei einem Facharzt. Im Rahmen unseres **FlexiBonus<sup>2</sup>**-Bonusprogramms erstatten wir insgesamt bis zu 300 € für die sportmedizinische Vorsorgeuntersuchung.

**142,76 €** DURCHSCHNITTLICHE  
KOSTENERSTATTUNG  
JE UNTERSUCHUNG

Die  
Sportmedizinische  
Vorsorgeuntersuchung  
bringt Punkte  
für das  
„FlexiBonus<sup>2</sup>-  
Bonusprogramm“  
ein.

Gesunde und zufriedene Beschäftigte sind eine der wichtigsten Ressourcen in jedem Betrieb. Ein wichtiger Baustein für eine gesunde Organisation ist das sogenannte Betriebliche Gesundheitsmanagement (BGM), das sich aus Arbeits- und Gesundheitsschutz, Betrieblichem Eingliederungsmanagement (BEM) nach einer längeren Erkrankung und Betrieblicher Gesundheitsförderung (BGF) bildet. Bei der BGF geht es um die aktive Gesundheitsförderung der Mitarbeitenden. Inhaltlich geht es um die Themen Bewegung, Ernährung, Stressbewältigung, Entspannung sowie den Umgang mit Sucht. Damit sollen die gesundheitsrelevanten Belastungen im Betrieb gesenkt und die Ressourcen der Mitarbeitenden gestärkt werden.

Darüber hinaus engagiert sich die BERGISCHE KRANKENKASSE für außerbetriebliche Lebenswelten und bietet Aufklärungsveranstaltungen- und Maßnahmen an Kitas, Schulen, Seniorenheimen und Non-Profit Organisationen an.

# BGM & NLW\*

BGM-Maßnahmen werden ebenfalls mit Punkten für das „FlexiBonus<sup>2</sup>-Bonusprogramm“ belohnt.

## BGM

ERREICHTE PERSONEN  
MEHR ALS

1.000

## NLW

ERREICHTE PERSONEN  
MEHR ALS

5.000

\* BETRIEBLICHES GESUNDHEITSMANAGEMENT  
& NICHT BETRIEBLICHE LEBENSWELTEN

# KRANKENGELD

**11.113**

EINGEREICHTE  
ANTRÄGE



**62,03 €**

DURCHSCHNITTLICHE  
TÄGLICHE HÖHE/BRUTTO

**926**

DURCHSCHNITTLICHE  
FÄLLE PRO MONAT

Jede langwierige Verletzung oder Krankheit ist ein massiver Einschnitt in das Leben und kann zur emotionalen Belastungsprobe werden. Damit Betroffene sich voll und ganz auf ihre Genesung konzentrieren können, sind sie nach sechs Wochen Krankschreibung, wenn die Entgeltfortzahlung des Arbeitgebers endet, von der BERGISCHEN abgesichert.

# REHA & KUREN

Wenn die ambulante ärztliche Behandlung am Wohnort nicht ausreicht, erbringt die Krankenkasse aus medizinischen Gründen erforderliche ambulante Vorsorgeleistungen in anerkannten Kurorten.

Eine medizinische Rehabilitation im Rahmen der gesetzlichen Krankenversicherung soll Patientinnen und Patienten helfen, die aufgrund von Unfällen oder Erkrankungen in ihrem alltäglichen Leben deutlich beeinträchtigt sind.

Leider können wir nicht alle eingereichten Anträge bewilligen, z. B. wenn die ambulanten Maßnahmen nicht ausgeschöpft wurden, oder die letzte Maßnahme noch nicht lang genug zurückliegt. Doch auch in solchen Fällen finden wir eine gemeinsame Lösung, mit der Betroffenen geholfen werden kann.



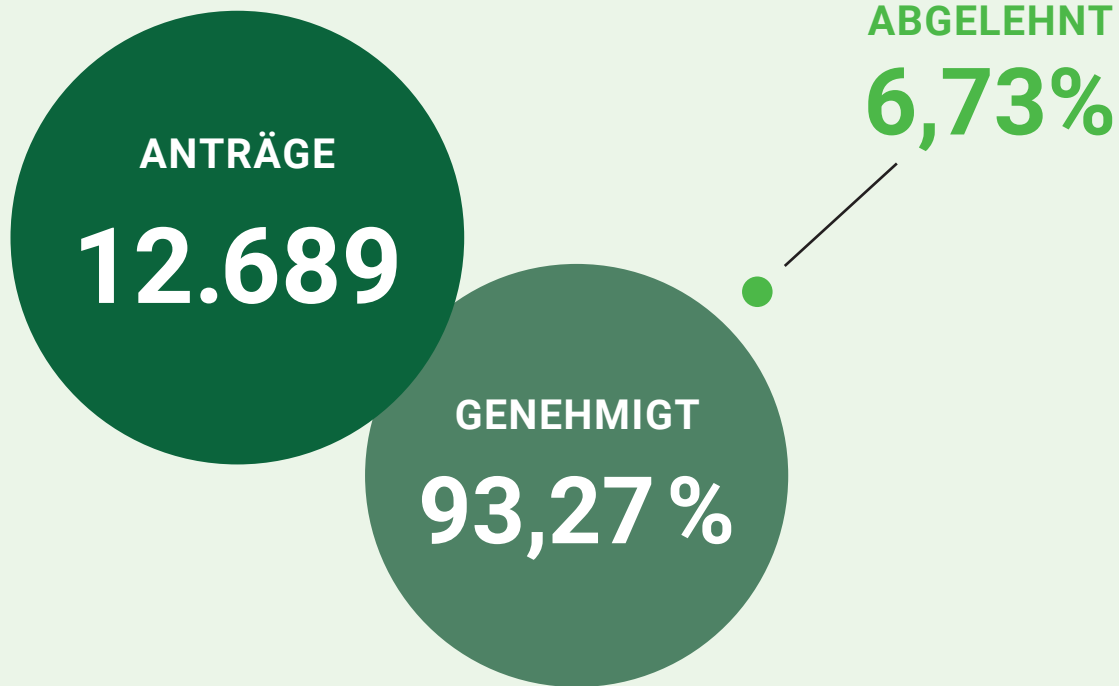
ANTRÄGE  
**1.284**

**83%**  
GENEHMIGT

● **15%**  
ABGELEHNT



# HILFSMITTEL



Zur Krankenbehandlung sind oft auch technische oder andere Hilfsmittel medizinisch notwendig, die zusätzlich unterstützen und bei der Heilung helfen. Die BERGISCHE übernimmt Hilfsmittel, die im Einzelfall erforderlich sind, um den Erfolg einer Krankenbehandlung zu sichern, einer drohenden Behinderung vorzubeugen oder eine bereits vorhandene Behinderung auszugleichen. Im Jahr 2021 wurden 71 von 71 Anträgen für Blutzuckermessgeräte und 51 von 54 Anträgen für Beinprothesen bewilligt. In den übrigen 3 Fällen fanden wir mit den Versicherten und Dienstleistern meistens eine andere oder sogar bessere Alternative – ganz im Sinne der Versicherten.

# HÄUSLICHE KRANKENPFLEGE UND HAUSHALTSHILFE

## HÄUSLICHE KRANKENPFLEGE

**1.239** ANTRÄGE

**1.217** GENEHMIGT

**22** ABGELEHNT

## HAUSHALTSHILFE

**232**

ANTRÄGE

**203**

GENEHMIGT

**29**

ABGELEHNT

# PFLEGE

Angehörige zu Hause zu pflegen gehört für viele Menschen zum Alltag. Mitunter beginnt die Pflegebedürftigkeit bereits mit der Geburt oder ist die Folge einer Krankheit oder eines Unfalls.

Die **BERGISCHE** Pflegekasse lässt Betroffene und deren Angehörige in dieser schweren Zeit nicht alleine. Zu den Leistungen der Pflegeversicherung zählen Pflegegeld, die Finanzierung ambulanter Dienste, die Kostenübernahme zur Versorgung in einem Pflegeheim oder die Bezuschussung eines barrierefreien Umbaus der Wohnräumlichkeiten.



722

ANTRÄGE

498

GENEHMIGT

107

ABGELEHNT

# BEHANDLUNGSFEHLER

Leider lassen sich Behandlungsfehler im Gesundheitswesen bzw. in der Medizin nie vollständig vermeiden. Mithilfe des Medizinischen Dienstes (MD) unterstützen und beraten wir Betroffene, die falsch aufgeklärt, diagnostiziert oder therapiert wurden, um für sie eine optimale Lösung zu finden.

## GEMELDETE VERDACHTSFÄLLE

19

## DAVON VOM MD BEGUTACHTET

11

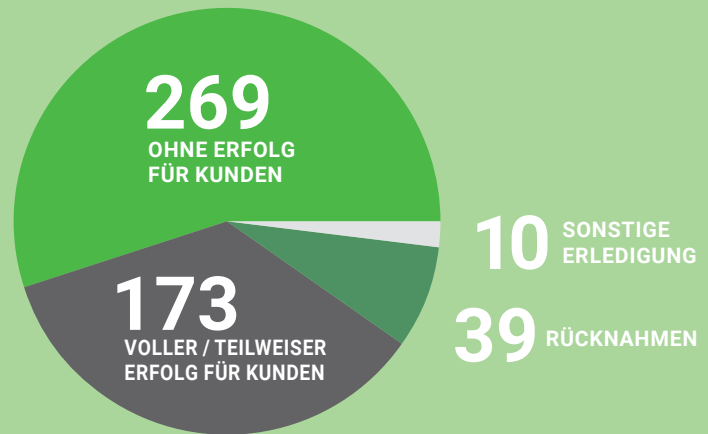
# WIDERSPRÜCHE & KLAGEN

491

WIDERSPRÜCHE GESAMT

452

BESCHEIDE GESAMT



Das Widerspruchsrecht ist ein wertvolles und schützenswertes Gut für Situationen, in denen Versicherte mit unseren Entscheidungen nicht einverstanden sind. Der Widerspruchsausschuss überprüft diese Fälle und fällt eine unabhängige Entscheidung. Sind unsere Versicherten auch mit der Entscheidung des Widerspruchsausschusses nicht einverstanden, haben sie die Möglichkeit ein Sozialgerichtsverfahren einzuleiten. Die Ergebnisse der Widerspruchs- und Klageverfahren bestätigen allerdings unseren Leistungsbewilligungsprozess, der in den allermeisten Fällen sehr gut funktioniert.

KLAGEN

28

BEENDET

37

23

ZU GUNSTEN DER  
KRANKENKASSE

7

VERGLEICH  
TEILANERKENNTNIS

7

ZU GUNSTEN DES  
KUNDEN

Es gibt im Leben Situationen, in denen man ohne Hilfe von außen keinen Ausweg mehr findet. Häufig tritt das bei persönlichen Problemen auf, oder bei plötzlichen und unerwarteten Ereignissen, die das gesamte Leben auf den Kopf stellen. In diesen Fällen haben Versicherte die Möglichkeit den Sozialen Dienst der BERGISCHEN in Anspruch zu nehmen. Die diplomierte Sozialpädagogin Simone Haferkorn hört sich die Sorgen und Nöte der Versicherten an. Oft begleitet sie Menschen auch über einen längeren Zeitraum, hakt nach, erwägt mit ihnen weitere Zwischenziele und bietet interdisziplinäre Beratungen an.

# SOZIALER DIENST

Der Soziale Dienst der BERGISCHEN zählt in der Landschaft der gesetzlichen Krankenkassen zu einem der seltenen Exklusiv-Services.



## 2.152

## 120

**DURCHSCHNITTliche  
BETREUUNGSDAUER  
IN TAGEN**

**ANZAHL DER  
EINGEGANGENEN  
INTERDISZIPLINÄREN  
BERATUNGEN**

# DURCHSCHNITTliche BEARBEITUNGSDAUER

Wenn es um die Gesundheit unserer Versicherten geht, dann ist eine schnelle und vollumfängliche Bearbeitung ihrer Anliegen essentiell. Dabei gilt die Devise: Je schneller Anträge von uns bearbeitet werden können, desto schneller helfen wir betroffenen Menschen weiter.

## HILFSMITTEL

**5 TAGE**

GESAMT

**1 TAG**

BLUTZUCKERMESS-  
GERÄTE

**21 TAGE**

BEINPROTHESEN

## PFLEGELEISTUNGEN

**35 TAGE**

FESTSTELLUNG DER  
PFLEGEBEDÜRFTIGKEIT  
(ERSTANTRAG)

**2 TAGE**

VERHINDERUNGS-  
PFLEGE

**2 TAGE**

KURZZEITPFLEGE

## ZAHNERSATZ

HEIL - UND  
KOSTENPLAN

**2 TAGE**

MIT GUTACHTEN  
3-4 TAGE

## KRANKENGELDZAHLUNG

**1 TAG**

BIS ZUR ERSTEN  
AUSZAHLUNG

HAUS-  
HALTS-  
HILFE

**3 TAGE**

## VORSORGE & REHAMAßNAHMEN

**14,4 TAGE**

STATIONÄRE REHABI-  
TATIONSLEISTUNGEN

**10,5 TAGE**

MEDIZINISCHE REHABI-  
LITATION FÜR MÜTTER  
UND VÄTER

**7,5 TAGE**

AMBULANTE VORSORGE-  
LEISTUNGEN IN ANER-  
KANNTEN KURORTEN

Auch in Zeiten von App und Digitalisierung schätzen unsere Versicherten den direkten Draht zu unseren Expertinnen und Experten. Lange Wartezeiten, Call-Center-Sprüche und Computerstimme suchen Versicherte bei der BERGISCHEN allerdings vergebens. Bei uns sind echte Fachkräfte der Sozialversicherung und des Gesundheitswesens am Werk, um unseren Versicherten qualifiziert und bestmöglich zu helfen.

# SERVICE – TELEFONIE

SUMME EINGEHENDER  
ANRUFEN

125.188



# ARZTTERMIN- UND HEBAMMENSERVICE

Einen Termin beim passenden Arzt zu bekommen, kann kräftezehrend sein und sich über Wochen oder Monate hinziehen. Deshalb bieten wir unseren Versicherten einen kostenlosen Arztterminservice an. Mit diesem können wir beim jeweiligen Wunscharzt Terminwünsche äußern oder eine adäquate Alternative finden, um schnellstmöglich weiterzuhelfen.



# 759

**SUMME DER ANFRAGEN**



**QUOTE NUTZERINNEN  
HEBAMMENSERVICE/  
ENTBINDUNGEN**

Auf Wunsch organisieren wir auch für Schwangere einen Termin für das Erstgespräch mit einer Hebamme - zeitnah und möglichst nah am Wohnort.



# E-MAILS

Taglich erreichen uns viele E-Mails von unseren Versicherten, die wir gewissenhaft, schnell und mit unserem besten Knowhow beantworten.

SUMME EINGEHENDER  
MAILS

**24.297**

**BEARBEITUNGSZEIT**

ALLE INNERHALB VON **24** STUNDEN

**16.198**

INNERHALB VON

**6**

STUNDEN

# SERVICE – BERGISCHE APP

**NUTZER: 23.842**

**36,31 %**

ALLER VERSICHERTEN



Unsere kostenlose BERGISCHE Service-App gibt es seit November 2019. Sie wird von unseren Versicherten gut angenommen und mit ihrem Feedback stetig weiterentwickelt und verbessert. Mit der App können viele Dinge im Handumdrehen am Smartphone oder Tablet erledigt werden. Es können sämtliche Dokumente wie Rechnungen und Bescheinigungen, z. B. für unser Bonusprogramm **FlexiBonus<sup>2</sup>**, abfotografiert und hochgeladen oder ein Lichtbild für die elektronische Gesundheitskarte geschossen werden. Auch als Erinnerungsservice für Vorsorgeuntersuchungen und Schutzimpfungen ist die App geeignet. Mehr Infos zur App finden Sie auf [bergische-krankenkasse.de/app](https://bergische-krankenkasse.de/app).

REZESSION  
GOOGLE PLAY STORE



REZESSION  
APPLE APP STORE



# KUNDENIMPULSE

## 148 KUNDENIMPULSE

Die Zufriedenheit unserer Versicherten steht für uns an erster Stelle. Aber auch uns passiert es gelegentlich, dass wir die Erwartungen nicht erfüllen können. In diesen Fällen können sich Kunden an unser Kundenimpulsmanagement wenden. Im Unterschied zu einem Widerspruch ist eine Beschwerde ein negativer Kundenimpuls und bezieht sich nicht rein auf rechtliche Sachverhalte. Uns ist es wichtig, Feedback für unsere tägliche Arbeit zu bekommen, Kritik anzunehmen und uns dadurch jederzeit selbst zu reflektieren. Selbstverständlich freuen wir uns auch über Lob bzw. positive Kundenimpulse, die uns bestärken und motivieren.

**3**  
HÄUFIGSTEN  
GRÜNDE

BEARBEITUNGSZEIT

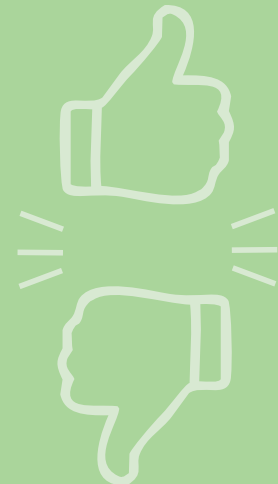
**30**

VERHALTEN BEI  
KUNDENANLIEGEN

**29**

INTERNE PROZESSE

**22**



# INNOVATIONSFONDS

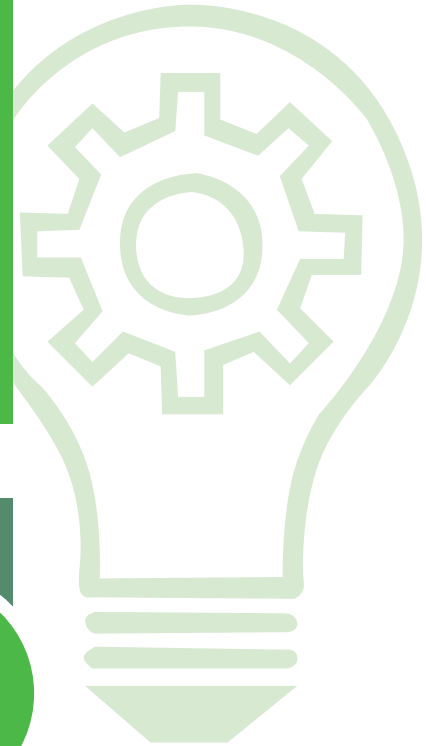
Das Gesundheitssystem steht kontinuierlich vor neuen Herausforderungen und Chancen. Mit dem Innovationsfonds können neue interdisziplinäre Förderinstrumente finanziell unterstützt werden, welche langfristig den stetigen Ausbau der Patientenversorgung zum Ziel haben. Wir, die BERGISCHE KRANKENKASSE, engagieren uns natürlich in verschiedenen Projekten und steuern somit unseren Anteil bei, dass die positive Entwicklung der Patientenversorgung in Deutschland vorangetrieben wird.

**ANZAHL PROJEKTE  
MIT BETEILIGUNG**

**5**

**5**

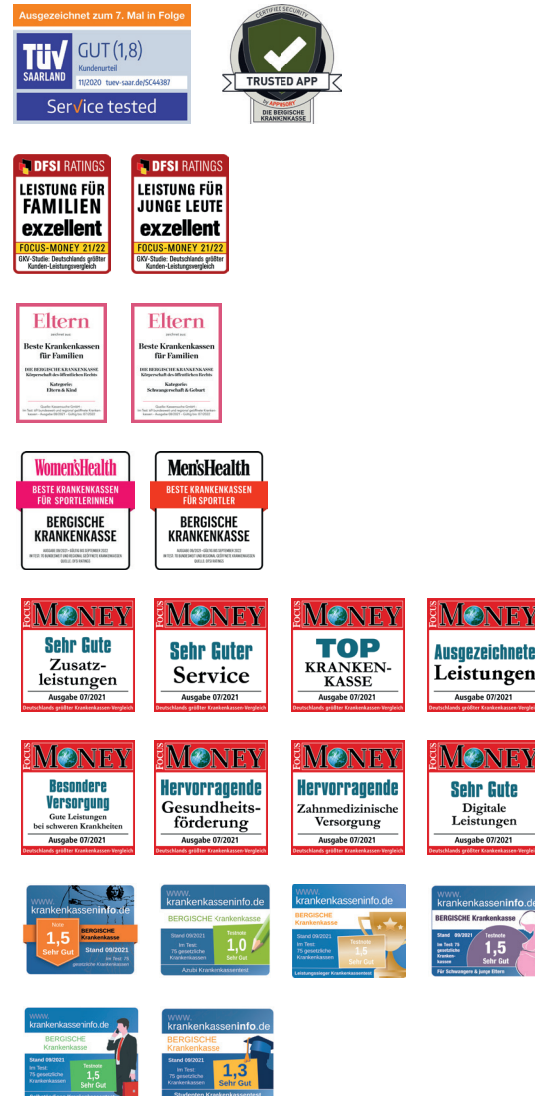
**DAVON ALS KOOPE-  
RATIONSPARTNER**



# AUSZEICHNUNGEN UND SIEGEL 2021

## „Qualität mit Heimvorteil“ –

das ist für die **BERGISCHE KRANKENKASSE** nicht nur ein Slogan, sondern gelebte Wirklichkeit, die sich in unseren Auszeichnungen seit vielen Jahren widerspiegelt. Die **BERGISCHE** ist ein verlässlicher und starker Gesundheitspartner.



# STANDORTE SERVICEZEITEN



## Hauptverwaltung & Kundenzentrum Solingen-Wald

Heresbachstraße 29

42719 Solingen

Telefon 0212 2262-0

Telefax 0212 2262-411

### Öffnungszeiten

Montag bis Donnerstag von 9 bis 17 Uhr

Freitag von 9 bis 16 Uhr

## ECHO Solingen-Ohligs

Düsseldorfer Straße 60

42697 Solingen

Telefon 0212 2262-0

### Öffnungszeiten

Montag geschlossen

Dienstag von 14 bis 18 Uhr

Mittwoch von 10 bis 14 Uhr

Donnerstag von 14 bis 18 Uhr

Freitag von 10 bis 14 Uhr

Samstag von 9 bis 13 Uhr

**Zusätzlich stehen Ihnen Service-Points  
in Wuppertal und Bedburg  
zur Verfügung.**

## Kundenzentrum Wuppertal

Calvinstraße 15

42103 Wuppertal

Telefon 0202 747479-0

Telefax 0202 747479-9

### Öffnungszeiten

Montag bis Donnerstag von 9 bis 17 Uhr

Freitag von 9 bis 16 Uhr

## Kundenzentrum Köln

Dellbrücker Hauptstraße 131

51069 Köln

Telefon 0212 2262-0

### Öffnungszeiten

Montag bis Mittwoch von 9 bis 16 Uhr

Donnerstag von 9 bis 18 Uhr

Freitag von 9 bis 16 Uhr

Samstag geschlossen

## Kundenzentrum Duisburg

Weseler Straße 1

47169 Duisburg

Telefon 0212 2262-438

### Öffnungszeiten

Montag bis Freitag von 8 bis 15 Uhr

## NOCH FRAGEN?

Die BERGISCHE ist immer für Sie da. Online sogar 24 Stunden. Finden Sie Ihre Ansprechpartner auf unserer Internetseite oder rufen Sie uns einfach an.

Telefonteam 0212 2262-0  
info@bergische-krankenkasse.de  
[bergische-krankenkasse.de](http://bergische-krankenkasse.de)



[bergische-krankenkasse.de/  
socialmedia](http://bergische-krankenkasse.de/socialmedia)

**#LEISTUNGSSTARK**  
**#SERVICESTARK**  
**#HEIMATNAH**