

TRANSPARENZREPORT 2023



VORWORT



Schön, dass Sie hier sind!

Ganz gleich, ob Sie schon lange bei uns versichert sind oder sich gerade für die BERGISCHE interessieren: Auch 2023 bleiben wir unserem Anspruch treu, Ihnen größtmögliche Transparenz über unsere Arbeit zu bieten. Von Leistungen und Service über Bearbeitungszeiten bis hin zu Gesundheitsangeboten – unser Ziel ist es, dass Sie immer den vollen Überblick behalten.

Besonders am Herzen liegt uns seit diesem Jahr die Befragung unserer Neumitglieder. Wir wollen wissen, warum sie uns als neuen Gesundheitspartner gewählt haben und welche Erwartungen sie an uns stellen. Dieses wertvolle Feedback hilft uns, uns stetig zu verbessern und unsere Angebote noch gezielter auf die Bedürfnisse unserer Versicherten auszurichten.

Nachhaltigkeit spielt dabei eine immer größere Rolle. Wir reduzieren kontinuierlich unseren Papier- und Stromverbrauch, setzen auf digitale Lösungen und schonen Ressourcen – für eine gesunde Zukunft für uns alle.

Herzliche Grüße

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Sabine Stamm'.

Sabine Stamm
Vorständin

INHALT

Vorwort	2	16	Widersprüche und Klagen
Inhaltsverzeichnis	3	17	Sozialer Dienst
Mitglieder und Versicherte	4	18	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer
Bonusprogramm	5	19	Telefonate
Zahnersatz und PZR	6	20	Arzttermin- und Hebammenservice
Arzttermin- und Hebammenservice	7	21	E-Mails und Website
Sportmedizinische Vorsorgeuntersuchung	8	22	Service-App
Betriebliches Gesundheits- management & Nichtbetriebliche Lebenswelten	9	23	Kundenimpulse
Krankengeld	10	24	Compliance-Management
Kuren und Reha	11	25	Innovationsfonds
Hilfsmittel	12	26	Nachhaltigkeit
Häusliche Krankenpflege und Haushaltshilfe	13	27	Mitgliederbefragung
Pflege	14	28	Siegel & Auditierungen
Patientensicherheit und Behandlungsfehler	15	29	Standorte, Servicezeiten, Kundenzentren
		30	Kontakt

MITGLIEDER UND VERSICHERTE

Als starker Gesundheitspartner für das Bergische Land, NRW, Hamburg und Hessen überzeugt die BERGISCHE KRANKENKASSE seit mehr als 150 Jahren mit Erfahrung und Verlässlichkeit. Dabei setzen über 75.000 Versicherte ihr Vertrauen in uns. Um für jeden Einzelnen die bestmögliche Gesundheitsversorgung sicherzustellen, sind wir täglich mit Herz und Expertise im Einsatz – ganz egal ob in unseren Kundenzentren, am Telefon, per E-Mail, per App oder auf unseren anderen digitalen Kanälen.

MITGLIEDER **VERSICHERTE**

57.903

75.325



BONUSPROGRAMM

Der **FlexiBonus²** bietet unseren Mitgliedern, wortwörtlich genau die Flexibilität, die sie von einer modernen Krankenkasse erwarten: Zahlreiche Freiheiten und Auswahlmöglichkeiten, um mit Vorsorgemaßnahmen ihre Gesundheit zu fördern.

**FÄLLE
GESAMT**

8.077



595.424,10 €

SUMME AUSZAHLUNG

73,72 €

**DURCHSCHNITT
SUMME JE FALL**

ZAHNERSATZ UND PZR

Gesunde Zähne sehen nicht nur gut aus, sie machen attraktiv und sympathisch. Noch wichtiger ist, dass gesunde Zähne für die Gesundheit und Vitalität des Körpers essentiell sind. Deshalb zahlen wir bis zu 75 € pro Jahr für die professionelle Zahnreinigung (PZR).

Damit ist die BERGISCHE nach wie vor eine der wenigen Krankenkassen in Deutschland, welche die PZR bezuschusst. Sollte der Fall eintreten, dass ein Zahnersatz unumgänglich ist, können unsere Versicherten sich auf unsere starken Kooperationspartner verlassen. Weitere Informationen auf bergische-krankenkasse.de/zahnersatz

ZAHNERSATZ

6.110 ANTRÄGE EINGEREICHT

5.649 GENEHMIGT

461 ABGELEHNT



PZR*

73,26 €

DURCHSCHNITTLICHE
KOSTENERSTATTUNG

20 %

INANSPRUCHNAHME
ALLER VERSICHERTEN

*PROFESSIONELLE ZAHNREINIGUNG

PRÄVENTION

Aktive Vorsorge kann ein wichtiger und wertvoller Baustein für ein langes, gesundes und sorgenfreies Leben sein. Deshalb ermutigen wir unsere Versicherten zur eigenverantwortlichen Gesundheitsförderung und unterstützen sie dabei mit attraktiven Leistungen und Vorsorgeangeboten für die ganze Familie.

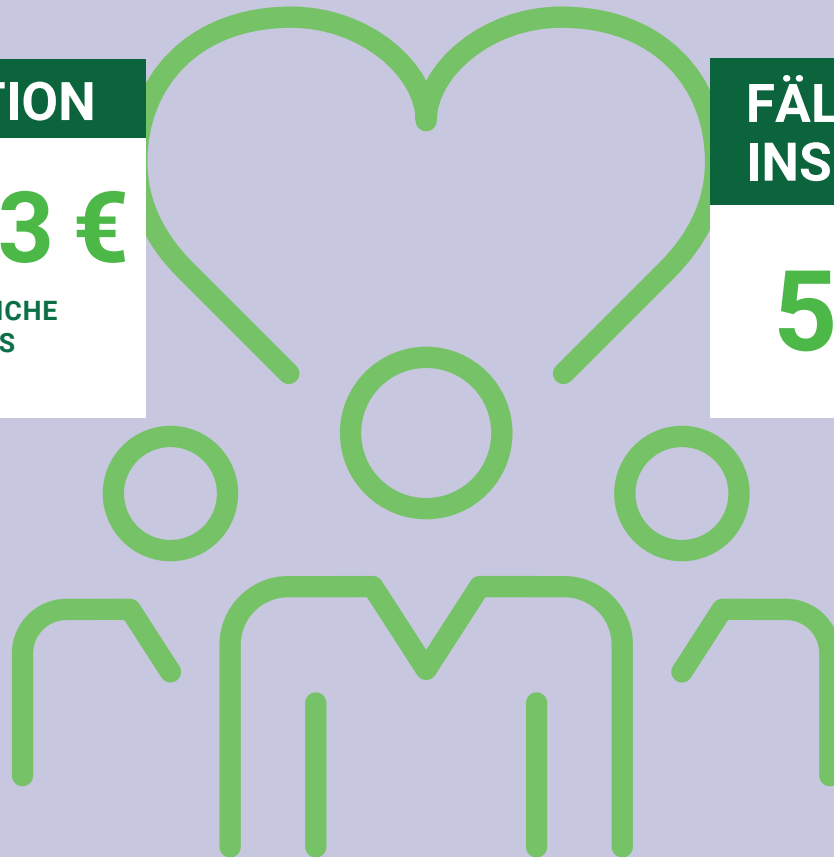
PRÄVENTION

194,43 €

DURCHSCHNITTLICHE
KOSTEN PRO KURS

FÄLLE INSGESAMT

5.385



SPORTMEDIZINISCHE VORSORGEUNTERSUCHUNG

Regelmäßiger Sport bewirkt im 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. Bei dieser Untersuchung werden Herz, Kreislauf und der Bewegungsapparat untersucht, inklusive eines Ruhe- und Belastungs-EKG sowie eines Lungenfunktionstests. Weitere Informationen auf bergische-krankenkasse.de/sportmed

170,55 €

**DURCHSCHNITTliche
KOSTENERSTATTUNG
JE UNTERSUCHUNG**



BGM & NLW*

Jedes Unternehmen profitiert von einer gesunden und zufriedenen Belegschaft. Dabei spielt das sogenannte Betriebliche Gesundheitsmanagement (BGM), das sich aus dem Arbeits- und Gesundheitsschutz, dem Betrieblichen Eingliederungsmanagement (BEM) nach längerer Krankheit und der Betrieblichen Gesundheitsförderung (BGF) zusammensetzt, eine wesentliche Rolle für eine gesunde Organisation. Bei der BGF geht es um die aktive Förderung der Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Ziel ist es, gesundheitsrelevante Belastungen im Betrieb abzubauen und die Ressourcen der Mitarbeitenden zu stärken. Thematisch umfasst die BGF die Präventionsfelder Bewegung, Ernährung, Stressbewältigung, Entspannung sowie den Umgang mit Sucht. Weitere Informationen auf bergische-krankenkasse.de/bgm

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

BGM

ERREICHTE PERSONEN
MEHR ALS

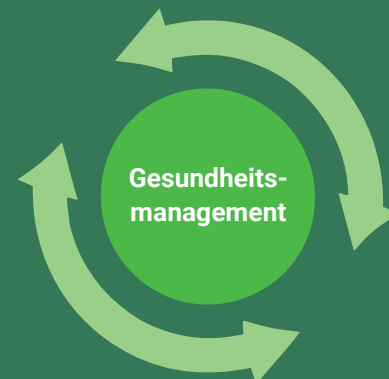
3.000

NLW

ERREICHTE PERSONEN
MEHR ALS

9.000

* BETRIEBLICHES GESUNDHEITSMANAGEMENT
& NICHT BETRIEBLICHE LEBENSWELTEN



KRANKENGELD



11.971

EINGEREICHTE
ANTRÄGE

998

DURCHSCHNITTliche
FÄLLE PRO MONAT

64,98 €

DURCHSCHNITTliche
TÄGLICHE HÖHE/BRUTTO

Langwierige Erkrankungen oder Verletzungen stellen einen enormen Einschnitt in das Leben dar und können emotional und psychisch sehr belastend sein. Es ist wichtig, die Betroffenen in dieser schwierigen Phase zu unterstützen. Damit dies gelingt und sie sich ganz auf ihre Genesung konzentrieren können, sind sie nach sechs Wochen Krankenstand, wenn die Entgeltfortzahlung des Arbeitgebers endet, bei der BERGISCHEN abgesichert.

REHA & KUREN



ANTRÄGE
1.227

869
GENEHMIGT

270
ABGELEHNT

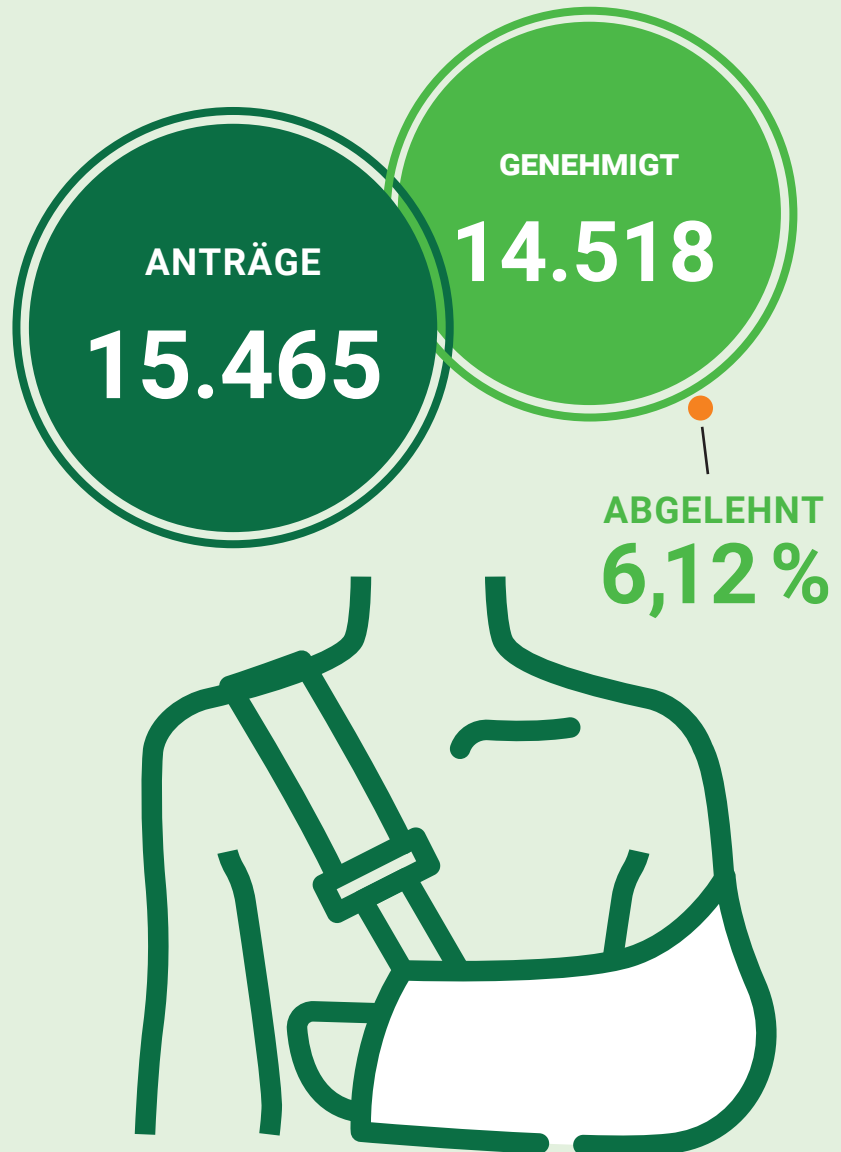
Wie alle gesetzlichen Krankenkassen ermöglicht die BERGISCHE ambulante Vorsorgeleistungen in anerkannten Kurorten, wenn dies medizinisch begründet ist und die ambulante ärztliche Behandlung am Wohnort nicht mehr ausreicht.

Leider können wir nicht alle eingereichten Anträge bewilligen. Zum Beispiel, 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.

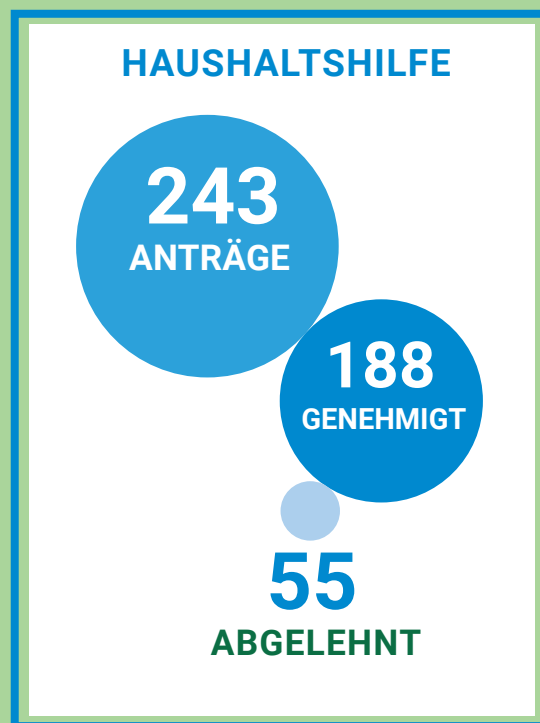
HILFSMITTEL

Manchmal sind zur Behandlung von Krankheiten technische oder andere Hilfsmittel medizinisch notwendig, um die Genesung zu unterstützen und zu fördern. Die BERGISCHE übernimmt die Kosten für Hilfsmittel, die im Einzelfall erforderlich sind, um den Erfolg einer Krankenbehandlung zu sichern, einer drohenden Behinderung vorzubeugen oder eine bestehende Behinderung auszugleichen.

Im Jahr 2023 wurden 198 von 199 Anträgen für Blutdruckmessgeräte und 43 von 52 Anträgen für Beinprothesen bewilligt. In den abgelehnten Fällen fanden wir mit den Versicherten und Dienstleistern meistens eine andere oder sogar bessere Alternative.



HÄUSLICHE KRANKENPFLEGE UND HAUSHALTSHILFE



HÄUSLICHE KRANKENPFLEGE

580 ANTRÄGE

572 GENEHMIGT

8 ABGELEHNT

PFLEGE

Für viele Menschen gehört die Pflege von Angehörigen zu Hause zum Alltag. Pflegebedürftigkeit kann bereits mit der Geburt beginnen oder durch eine Krankheit oder einen Unfall verursacht werden. Die BERGISCHE Pflegekasse lässt Betroffene und ihre Angehörigen in dieser schwierigen Zeit nicht alleine.

Zu den Leistungen der Pflegeversicherung gehören Pflegegeld, die Finanzierung ambulanter Dienste, die Kostenübernahme für die Versorgung in einem Pflegeheim und die Bezuschussung eines barrierefreien Umbaus der Wohnräume.



998

ANTRÄGE

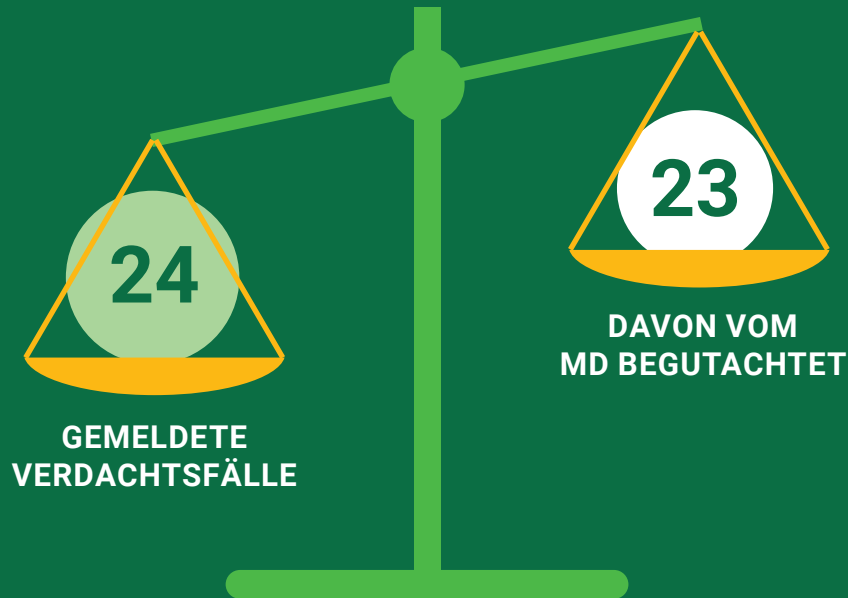
898

GENEHMIGT

100

ABGELEHNT

PATIENTENSICHERHEIT UND BEHANDLUNGSFEHLER



Wo Menschen mit Menschen arbeiten, können Missverständnisse und Fehler passieren. Das gilt auch im Gesundheitswesen und in der Medizin, wo Behandlungsfehler nie ganz ausgeschlossen werden können. Mithilfe des Medizinischen Dienstes (MD) unterstützen und beraten wir Betroffene, die falsch aufgeklärt, diagnostiziert oder behandelt wurden, um für sie die bestmögliche Lösung zu finden.

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

8,7 %

21,74 %

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

WIDERSPRÜCHE & KLAGEN

456

WIDERSPRÜCHE SIND 2023
IN DER KRANKENVERSICHERUNG
EINGEGANGEN.

465

VERFAHREN KONNTEN 2023
ABGESCHLOSSEN WERDEN.

Durch den Widerspruchsausschuss
wurden **216** Verfahren entschieden.

Von diesen Verfahren waren
vollständig oder teilweise für die
Versicherten erfolgreich.

2,3%

Das Widerspruchsrecht ist ein wertvolles und schützenswertes Gut für unsere Versicherten, wenn sie mit unseren Entscheidungen nicht einverstanden sind. Der Widerspruchsausschuss prüft diese Fälle und trifft eine unabhängige Entscheidung. Sind unsere Versicherten auch mit der Entscheidung des Widerspruchsausschusses nicht einverstanden, steht ihnen der Weg zum Sozialgericht offen. Die Ergebnisse der Widerspruchs- und Klageverfahren bestätigen jedoch in den allermeisten Fällen unser sehr gut funktionierendes Leistungsbewilligungsverfahren.

KLAGEN

29

BEENDET

22

17

ZU GUNSTEN DER
KRANKENKASSE

2

ZU GUNSTEN DES
KUNDEN

3

VERGLEICH
TEILANERKENNTNIS

SOZIALER DIENST



2.323

ANZAHL DER
EINGEGANGENEN
INTERDISZIPLINÄREN
BERATUNGEN

Das Leben ist nicht immer frei von Hindernissen und Herausforderungen. Es gibt Momente, in denen man alleine keine Lösung findet. Oft sind es persönliche Schwierigkeiten oder unerwartete Ereignisse, die den Alltag völlig auf den Kopf stellen. In solchen Momenten bietet der Soziale Dienst der BERGISCHEN Unterstützung.

Der Soziale Dienst nimmt sich der Sorgen und Nöte der Versicherten an und hilft bei der Suche nach geeigneten Anlaufstellen. Häufig begleitet der Soziale Dienst die Betroffenen über einen längeren Zeitraum, unterstützt bei der Planung von Zwischenzielen und bietet eine umfassende, interdisziplinäre Beratung.

115

DURCHSCHNITTliche
BETREUUNGSDAUER
IN TAGEN

Der Soziale Dienst der BERGISCHEN zählt zu einem der seltenen Exklusiv-Services, wie ihn nur wenige gesetzliche Krankenkassen anbieten.

DURCHSCHNITTliche BEARBEITUNGSDAUER

Wenn es um die Gesundheit unserer Versicherten geht, dann ist eine schnelle und vollumfängliche Bearbeitung ihrer Anliegen entscheidend. Dabei gilt die Devise: Je schneller wir die Anträge bearbeiten können, desto schneller können wir den Betroffenen helfen.

HILFSMITTEL

5 TAGE

GESAMT

1 TAG

BLUTDRUCKMESSGERÄTE

21 TAGE

BEINPROTHESEN

PFLEGELEISTUNGEN

31 TAGE

FESTSTELLUNG DER
PFLEGEBEDÜRFTIGKEIT
(ERSTANTRAG)

3 TAGE

VERHINDERUNGS-
PFLEGE

4 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

7 TAGE

STATIONÄRE REHABI-
TATIONSLEISTUNGEN

6 TAGE

MEDIZINISCHE REHABI-
LITATION FÜR MÜTTER
UND VÄTER

2 TAGE

AMBULANTE VORSORGE-
LEISTUNGEN IN ANER-
KANNTEN KURORTEN

SERVICE – TELEFONIE

Auch in Zeiten von Apps und Digitalisierung schätzen unsere Versicherten den direkten (telefonischen) Draht zu unseren Expertinnen und Experten. Lange Wartezeiten, Call-Center-Atmosphäre und Computerstimme suchen Versicherte bei der BERGISCHEN allerdings vergeblich. Bei uns sind echte Fachkräfte der Sozialversicherung und des Gesundheitswesens am Werk, um unseren Versicherten jederzeit kompetent und bestmöglich zu helfen.



SEKUNDEN

BIS ZUR DURCHSTELLUNG

**SUMME EINGEHENDER
ANRUFE**

110.862

ARZTTERMIN- UND HEBAMMENSERVICE

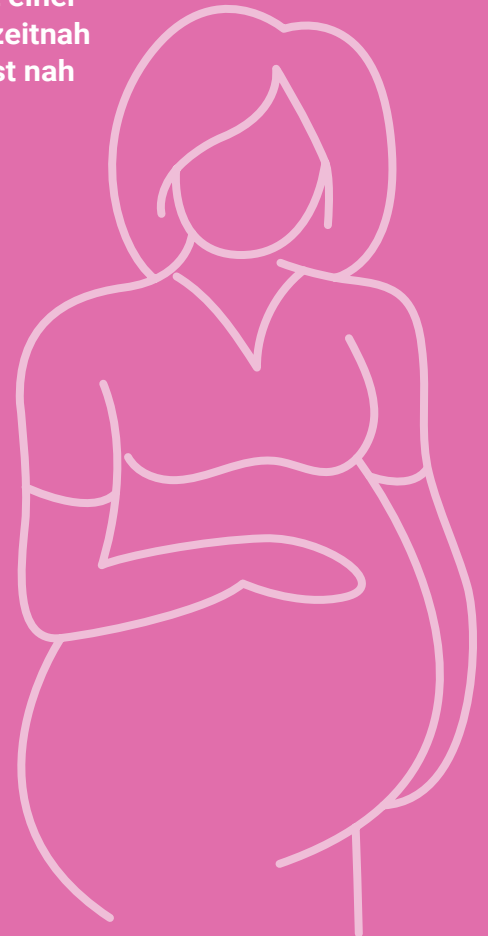


913

ANFRAGEN HEBAMMEN- SERVICE INSGESAMT

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.

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



E-MAILS UND WEBSITE

Die E-Mail als Kommunikationsmedium hat sich im beruflichen Alltag fest etabliert. Auch uns erreichen täglich viele E-Mails von unseren Versicherten, die wir gewissenhaft, kompetent und schnell mit unserem Fachwissen beantworten.

SUMME EINGEHENDER MAILS

32.305

INNERHALB VON

24
STUNDEN

WERDEN ALLE E-MAILS BEARBEITET

6

INNERHALB VON 6 STUNDEN WERDEN DIE MAILS FALLABSCHLIESSEND BEANTWORTET

326.239

SEITENANSICHTEN

Mit **130.629 Besuchen** und **326.239 Seitenansichten** (2,5 Seitenansichten im Schnitt bei 2 Minuten 44 Sekunden durchschnittlicher Aufenthaltsdauer) ist unsere Website die wichtigste Informationsquelle rund um die BERGISCHE. bergische-krankenkasse.de

5.950,9

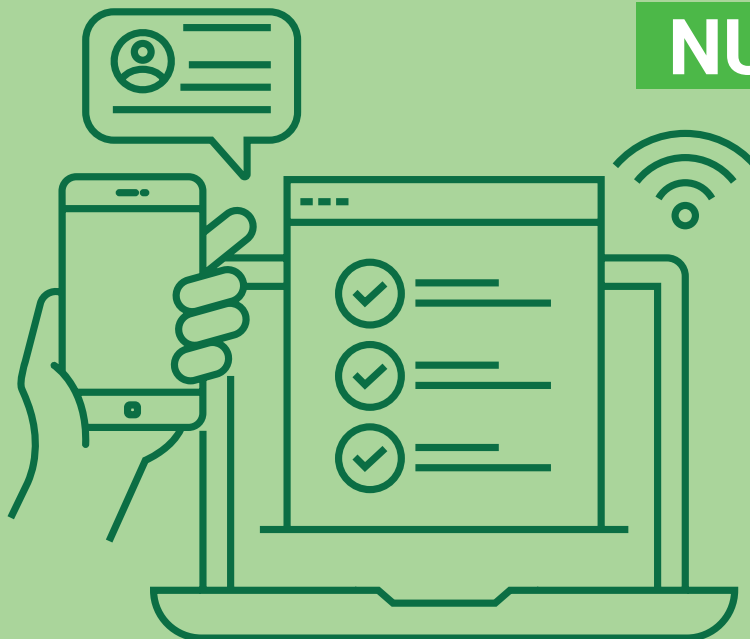
STUNDEN GESAMTDAUER ALLER BESUCHER AUF AUF DE WEBSITE

SERVICE – BERGISCHE APP

Seit November 2019 steht Ihnen die kostenlose BERGISCHE Service-App zur Verfügung, die bereits von vielen Versicherten genutzt wird. Dank des wertvollen Feedbacks unserer Versicherten entwickeln wir die App kontinuierlich weiter, um sie noch besser an die individuellen Bedürfnisse anzupassen. Mit der App können zahlreiche Angelegenheiten ganz einfach über das Smartphone oder Tablet erledigt werden: Fotografieren und hochladen von Rechnungen und Bescheinigungen oder sogar ein Lichtbild für die elektronische Gesundheitskarte – alles im Handumdrehen und ohne Papierkram.

Obwohl die Bewertungen im Google Store derzeit bei 3 von 5 Sternen liegen, nehmen wir dies als Ansporn, stetig Verbesserungen vorzunehmen und geäußerte Wünsche umzusetzen.

Weitere Informationen zur App finden Sie auf bergische-krankenkasse.de/app.



NUTZER: 29.782

45,95%

ALLER VERSICHERTEN

REZENSIONEN
GOOGLE PLAY STORE



REZENSIONEN
APPLE APP STORE



KUNDENIMPULSE

Die Zufriedenheit unserer Versicherten steht für uns immer an erster Stelle. Dennoch kommt es auch bei uns vor, dass wir nicht alle individuellen Erwartungen erfüllen können. In solchen Fällen können sich Kundinnen und Kunden an unser Kundenimpulsmanagement wenden. Im Gegensatz zu einem Widerspruch ist eine Beschwerde ein negativer Kundenimpuls und bezieht sich nicht ausschließlich auf rechtliche Sachverhalte. Es ist uns sehr wichtig, Rückmeldungen für unsere tägliche Arbeit zu bekommen, Kritik anzunehmen und uns selbst zu reflektieren. Natürlich freuen wir uns auch über Lob oder positive Kundenimpulse, die uns in unserem Handeln bestärken und motivieren.

109
IMPULSE

3
HÄUFIGSTEN
GRÜNDE

VERHALTEN BEI
KUNDENANLIEGEN

24

BEARBEITUNGSZEIT

23

INTERNE PROZESSE

12



COMPLIANCE-MANAGEMENT

In der Gesundheitsbranche entstehen durch Korruption, Abrechnungsmanipulationen und Handel mit gefälschten Versichertenkarten erhebliche finanzielle Schäden, die letztlich von den Beitragszahlern getragen werden. Doch nicht jede falsche Abrechnung ist Betrug oder Korruption; entscheidend ist die Absicht, persönliche Vorteile zu erzielen.

Die BERGISCHE KRANKENKASSE hat eine eigene Stelle zur Bekämpfung von Fehlverhalten im Gesundheitswesen. Diese Ermittlungs- und Prüfstelle geht Hinweisen auf Unregelmäßigkeiten nach und schaltet bei Bedarf die Staatsanwaltschaft oder Polizei ein. Unser Ziel ist es, sicherzustellen, dass die Beiträge vollumfänglich unseren Versicherten zugutekommen und die Solidargemeinschaft nicht durch kriminelles Fehlverhalten belastet wird. Weitere Informationen auf: bergische-krankenkasse.de/fehlverhalten.



HINWEISE
INSGESAMT: **103**

EXTERN: **99** INTERN: **4**

DAVON:

LEISTUNGSERBRINGER: **93**

VERSICHERTE: **4**

SONSTIGE: **6**

30 FÄLLE

aus dem vorherigen Berichtszeitraum wurden bisher weiterverfolgt.

SCHADENSREGULIERUNG

Im Berichtszeitraum wurden 1.211,52 € eingezogen, **nach Abzug der Kosten blieben 911,94 € für die BERGISCHE.**

INNOVATIONSFONDS

Das Gesundheitssystem steht ständig vor neuen Herausforderungen, aber auch Chancen. Mit dem Innovationsfonds können neue interdisziplinäre Förderinstrumente finanziell unterstützt werden, die langfristig eine kontinuierliche Verbesserung der Patientenversorgung zum Ziel haben.

Wir, die BERGISCHE KRANKENKASSE, engagieren uns gerne in verschiedenen Projekten und leisten damit einen wertvollen Beitrag zur positiven Entwicklung der Patientenversorgung in Deutschland.



3

**ANZAHL PROJEKTE
MIT BETEILIGUNG**

3

**DAVON ALS
KOOPERATIONSPARTNER**

NACHHALTIGKEIT

STROMVERBRAUCH

73.112 KWH

19,62 %

WENIGER ALS 2022



WASSERVERBRAUCH

595 m²

25,26 %

MEHR ALS 2022, ABER
17,01 % WENIGER ALS 2021



GASVERBRAUCH

(12.05.2022-12.05.2023)

211.884 kWh

18,78 %

WENIGER ALS 2021-2022



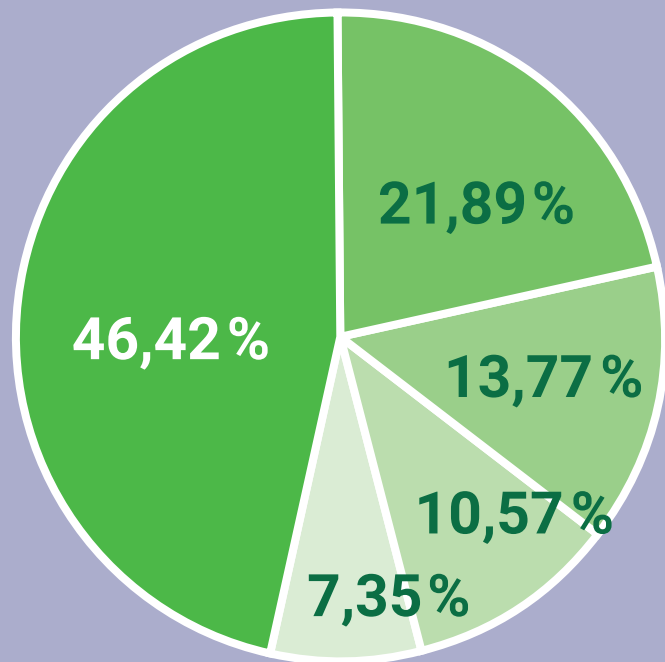
Unter dem Motto „**Nachhaltig denken, entschlossen handeln, BERGISCH leben**“ verfolgen wir das Ziel, zu einer nachhaltigeren Lebens- und Arbeitswelt beizutragen. Die Strategie umfasst wirtschaftliche, soziale und ökologische Maßnahmen.

Wirtschaftlich achten wir auf Transparenz und Einsparungen bei Verwaltungs- und Bürokosten. Sozial unterstützen wir die Region durch Ausbildungs- und Arbeitsplätze und fördern das gesundheitliche Wohl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Ökologisch setzen wir verstärkt auf digitale Lösungen, inklusive der BERGISCHEN Service-App, um Papier- und Portokosten zu reduzieren. Weitere Informationen auf bergische-krankenkasse.de/nachhaltigkeit.

MITGLIEDERBEFRAGUNG

Seit 2023 führen wir Befragungen unter unseren neuen Kunden durch, um besser zu verstehen, woher sie kommen, was sie motiviert und was sie von uns erwarten. Diese Befragungen helfen uns dabei, unsere Leistungen und Services ständig zu überprüfen und anzupassen, um noch besser auf die Bedürfnisse unserer Versicherten einzugehen. Dank des Feedbacks unserer Neukunden können wir gezielte Verbesserungen vornehmen und unser Angebot weiter optimieren.

DIE MEISTGENANNTEN WECHSELGRÜNDE ZUR BERGISCHEN*



*Rücklaufquote für den Fragebogen: 8,02 %

AUSZEICHNUNGEN UND SIEGEL 2023



Ausgezeichnet zum 8. Mal in Folge



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

Dienstag von 14 bis 18 Uhr
und nach Vereinbarung

Kundenzentrum Leverkusen

Bismarckstr. 122 – 124
51373 Leverkusen

Telefon 0212 2262-440

Öffnungszeiten

Montag: 9 bis 15 Uhr
Dienstag: 9 bis 15 Uhr
Mittwoch: 9 bis 13 Uhr
Donnerstag: 9 bis 15 Uhr
Freitag: 9 bis 13 Uhr

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 Freitag von 10 bis 15 Uhr

Kundenzentrum Duisburg

Weseler Straße 1
47169 Duisburg

Telefon 0212 2262-438

Öffnungszeiten

Montag bis Freitag von 8 bis 15 Uhr

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

ca. **12.000** persönliche
Kontakte

#LEISTUNGSSTARK
#SERVICESTARK
#HEIMATNAH

bergische-krankenkasse.de