



Transparenzbericht 2021

Nachhaltig gesund.

Mobil
KRANKENKASSE



Über uns

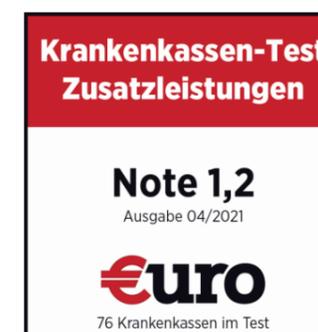
„Für uns steht
transparentes
Handeln an
erster Stelle.“

Als starker Partner an der Seite unserer Versicherten und als gesetzliche Krankenkasse mit öffentlichem Auftrag gehört es zu unserem Selbstverständnis, dass wir in Sachen Leistung, Qualität und Kosten so verständlich und transparent wie möglich sind.

Nicht zuletzt durch unseren Anspruch, die Themen Gesundheit und Nachhaltigkeit in den Fokus unseres Handelns zu stellen, gehört die größtmögliche Transparenz für uns automatisch dazu. Mit unserem Transparenzbericht kommen wir dieser besonderen Verantwortung nach – und lassen unsere Versicherten daran teilhaben.

Partner mit ausgezeichnetem Engagement

Die Mobil Krankenkasse gehört zu Deutschlands besten Krankenkassen: Für unsere Versicherten geben wir Tag für Tag alles. Das zeigt sich in unserem umfangreichen Leistungsportfolio, aber auch in unserem Servicedenken. Wie zufrieden unsere Versicherten damit sind, zeigen die Ergebnisse der Vergleichsstudien, in denen wir uns mit unseren Wettbewerbern messen lassen. Und das mit ausgezeichnetem Erfolg.



Einen nachhaltigen Lebensstil individuell ermöglichen

„Simpel aber wahr: Je besser es uns persönlich geht, desto besser geht es uns allen in Deutschland. Denn: Gesundheit und Wohlbefinden steigern nicht nur die eigene Lebensqualität, sondern stellen auch die Teilhabe an Gesellschaft, Bildung und Arbeitsleben sicher. Deshalb hat der verantwortungsvolle und schonende Umgang mit der Gesundheit für uns oberste Priorität. Dafür stehen wir mit all unseren Leistungen und Angeboten. Ob Mein Extra Gesundheitsgeld – 200PLUS, unser Wahltarif cashback oder unser Bonusprogramm fitforcash: Sie alle fördern die Gesundheit unserer Versicherten nachhaltig. Genauso wie unsere Angebote rund um Gesundheitsreisen, -kurse und Co.“

Wir nehmen unsere Verantwortung rundum ernst

„Wir setzen uns für eine neue, moderne Form von Nachhaltigkeit ein. Eine, die die drei Dimensionen Soziales, Ökonomie und Ökologie miteinander vereint – und die den Aspekt Gesundheit als einen weiteren essenziellen Bestandteil miteinbezieht. Seit jeher ist es unser Anspruch und unsere besondere Verantwortung, unsere Versicherten langfristig und zuverlässig auf ihrem Weg zu nachhaltiger Gesundheit zu begleiten. Der Herausforderung Nachhaltigkeit begegnen wir deswegen, indem wir die Themen Vorsorge und Prävention besonders fördern. Außerdem legen wir unser Leistungsangebot noch stärker auf eine zukunftsgerichtete und somit langfristige Wirkung aus. Gemeinsam mit unseren Versicherten wollen wir alles dafür tun, dass sie und wir nachhaltig gesund bleiben.“

Neu fokussiert: unser Unternehmens- und Markenauftritt

„Gerade in der aktuellen Zeit erwarten die Menschen Klarheit und Transparenz. Deshalb haben wir unsere Stärken in den Vordergrund gerückt und bringen sie mit einem neuen, prägnanteren Unternehmensnamen und -claim sowie einem optimierten Logo klar zum Ausdruck. Statt als BKK Mobil Oil sind wir nun als Mobil Krankenkasse und Mobil Pflegekasse in der Öffentlichkeit präsent. Mit dieser Änderung zeigen wir noch deutlicher, wofür wir stehen: mobil sein. In erster Linie für unsere Versicherten und ihre Anliegen. Und das vor allen Dingen für die Themen, die sie bewegen: Gesundheit und Nachhaltigkeit. Dementsprechend lautet unser neuer Claim: **Nachhaltig gesund.** Damit gehen wir unseren eingeschlagenen Weg weiter.“



Mario Heise,
Vorstandsvorsitzender
Mobil Krankenkasse





Unsere soziale Nachhaltigkeit

Als gesetzliche Krankenkasse, die nach dem Solidarprinzip handelt, ist soziale Nachhaltigkeit ein fester Bestandteil unserer DNA. Wir fördern den gesunden Lebensstil unserer Versicherten. Damit leisten wir einen wertvollen Beitrag für eine zukunftsfähige Gesellschaft. Dazu gehört unter anderem auch die faire Bezahlung unserer Mitarbeitenden und die Wahrung ihrer Interessen. Unsere Expertise setzen wir ein, um zum gesellschaftlichen Gemeinwohl für alle gesellschaftlichen Gruppen beizutragen.

Unsere ökonomische Nachhaltigkeit

Wir gehen mit den wirtschaftlichen Ressourcen, die wir als Körperschaft des öffentlichen Rechts zur Verfügung gestellt bekommen, kostenbewusst um und setzen sie zielgerichtet ein. Wir sind dabei, insbesondere unsere digitalen Leistungen und Services noch weiter auszubauen – alles unter der Voraussetzung, unseren Versicherten auch weiterhin einen fairen Beitragssatz zu bieten. Damit tragen wir dazu bei, das Gesundheitssystem finanziell auch für zukünftige Generationen zu erhalten.



Unsere ökologische Nachhaltigkeit

Wir gehen so schonend wie möglich mit natürlichen Ressourcen um. Unser Handeln und unsere Geschäftsprozesse richten wir so aus, dass Wasser, Energie und endliche Rohstoffe nicht verschwendet und durch erneuerbare Rohstoffe ersetzt werden. Unsere Stromversorgung gewährleisten wir mit Ökostrom. Für unser neues Büro in Hannover sind wir mit dem DGNB-Zertifikat in Gold von der Gesellschaft für nachhaltiges Bauen ausgezeichnet worden. Darüber hinaus bezuschussen wir die Nutzung des ÖPNV für unsere Mitarbeitenden und bieten die Möglichkeit, umweltfreundliche Dienstfahräder für den Weg ins Büro zu leasen.



Investitionen

„Wir investieren in die Zukunft unserer Versicherten und in gleiche Chancen für alle.“

In Sachen Finanzen richten wir unseren Blick stets langfristig aus. Nachhaltigkeit und Stabilität haben bei uns Vorrang vor kurzfristigen und risikoreichen Entscheidungen. Gerade dann, wenn es um die Zukunft dieser und kommender Generationen geht. Darüber hinaus setzen wir uns für die Chancengleichheit unter den Geschlechtern ein und machen uns stark für gleiche Voraussetzungen. Ganz egal, ob das Individuum männlich, weiblich oder divers gelesen wird.



Investieren mit dem Blick für morgen

Langfristig statt kurzfristig. Durchdacht statt zu kurz gedacht. Unsere Finanzpolitik setzt auf nachhaltige und vorausschauende Investitionen. In den letzten Jahren konnten wir uns so stabil auf dem Markt der gesetzlichen Krankenkassen behaupten.

Mit einem klugen, durchdachten Vorgehen in Sachen Kosten, Nutzen und Investitionen können wir Entscheidungen treffen, die das Wohl unserer Kunden stets in den Fokus setzen. Es ermöglicht uns darüber hinaus, aktiv mit den vielfältigen Herausforderungen des Gesundheitswesens umzugehen und auf diese zu reagieren.



Unsere Ausgaben und Einnahmen 2021



Ausgaben	Einnahmen
2.894,2 Millionen Euro Leistungsausgaben inklusive Prävention	2.780 Millionen Euro Einnahmen aus dem Gesundheitsfonds
141,88 Millionen Euro Verwaltungsausgaben	251 Millionen Euro Einnahmen aus dem Einkommensausgleich
72,59 Millionen Euro sonstige Ausgaben (z. B. elektronische Patientenakte und Telematikkosten)	23,4 Millionen Euro sonstige Einnahmen (z. B. aus Ersatzansprüchen gegen Dritte und Fördermittel aus dem Innovationsfonds)

Übrigens:
 Ausführliche Zahlen, Daten und Fakten rund um unsere Ausgaben sowie Einnahmen finden Sie in unserem **Geschäftsbericht 2021**.

Gelebte Chancengerechtigkeit ist bei uns Realität

Als Gleichstellungsbeauftragte der Mobil Krankenkasse verbringe ich gemeinsam mit meinen beiden Stellvertreterinnen intensiv Zeit mit den Aufgaben zur Verwirklichung der Gleichstellung von Frauen und Männern sowie der Vereinbarkeit von Familie und Pflege.

Das Jahr 2021 wurde durch die Corona-Krise stark beeinflusst und verlangte dem Team des Gleichstellungsbüros viel Flexibilität und Durchhaltevermögen ab. Auch wir stiegen natürlich mehr und mehr in die Arbeit in einer digitalen Welt ein, arbeiten seitdem größtenteils aus dem Home-Office, führen noch mehr Telefonate und schreiben noch mehr E-Mails. Die Pandemie zeigt uns, was im Hinblick auf mobiles Arbeiten und Arbeiten im Home-Office möglich ist. Aus dieser Erkenntnis ergaben sich viele neue und insbesondere auch geschlechtsspezifische Fragestellungen. Die Digitalisierung unserer Arbeitsabläufe und die Flexibilisierung des Arbeitsortes bergen Vor- und Nachteile, Chancen und Risiken, die von den Geschlechtern unterschiedlich wahrgenommen werden und die in unserem Kerngeschäft in den Fokus gerückt sind.



Annabelle Sirizin, Gleichstellungsbeauftragte
Mobil Krankenkasse

Durch die Schließung von Schulen und Betreuungseinrichtungen für Kinder und pflegebedürftige Angehörige musste die Fürsorgearbeit durch die Familien und Angehörigen bewerkstelligt werden. Dies führte zu einem vermehrten Gesprächsbedarf bei Kollegen und Kolleginnen zu diesen Themen.

Eine weitere wesentliche (und erstmalige) Aufgabe im Jahr 2021 bestand in der Erstellung unseres Gleichstellungsplans nach den Maßgaben des Bundesgleichstellungsgesetzes. Im November 2021 trat dieser Plan in Kraft und ist als Instrument der Personalentwicklung sowie -planung für alle Führungskräfte und die Personalverwaltung verpflichtend. Die Umsetzung der konkreten Zielvorgaben und Maßnahmen stehen nun als Hauptaufgabe auf unserer Agenda: Unser Ziel ist es unter anderem, Fortbildungen und Workshops zu den Themen Gleichstellung und -behandlung innerhalb unseres Unternehmens anzubieten sowie die Betreuung und Angebote während der Elternzeit auszuweiten.

Gelebte Chancengerechtigkeit für alle Geschlechter macht die Mobil Krankenkasse damit zu einem attraktiven Arbeitgeber.



2021:
69,2%
Frauenquote



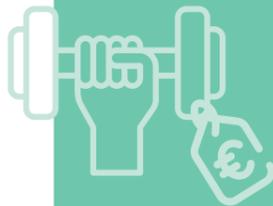
2021:
33,7%
Teilzeitquote

Unsere Top-Produkte



Mein Extra Gesundheitsgeld – 200PLUS:

Professionelle Zahnreinigung, Kinesiotaping, Osteopathie – **43.500** Versicherte konnten wir 2021 bei ihren individuellen Gesundheitsausgaben im Rahmen des Extra Gesundheitsgeld 200PLUS unterstützen.



Bonusprogramm fitforcash

- Im Bonusprogramm haben die Teilnehmer für das Jahr 2021 **56.331** Zahnvorsorge-Untersuchungen bonifizieren lassen.
- Zudem haben unsere Versicherten insgesamt **64.419** Früherkennungsuntersuchungen bonusreif nachgewiesen.
- **34.512** Nachweise durch Erwachsene und **13.875** Nachweise durch Minderjährige wurden mit einem Bonus bedacht.
- Zusätzlich erhielten insgesamt **11.628** Teilnehmer einen erhöhten Bonus im Rahmen des Aktiv-Kontos.

Wahltarif cashback

Rund **11.000** Versicherte sicherten sich ihre Chance auf die Rückerstattung eines Monatsbeitrags im Rahmen des Wahltarifs.



TeleClinic

Knapp 5.000-mal haben unsere Versicherten die TeleClinic 2021 in Anspruch genommen.



Gesundheitskurse

2021 erstatteten wir die Kosten für **18.724** Gesundheitskurse.



Gesundheitsförderung

Insgesamt stellten wir für die nachhaltige Gesundheitsförderung unserer Versicherten 2021 **7.509.603,00 Euro** (2020: 6.224.742,75 Euro) zur Verfügung.



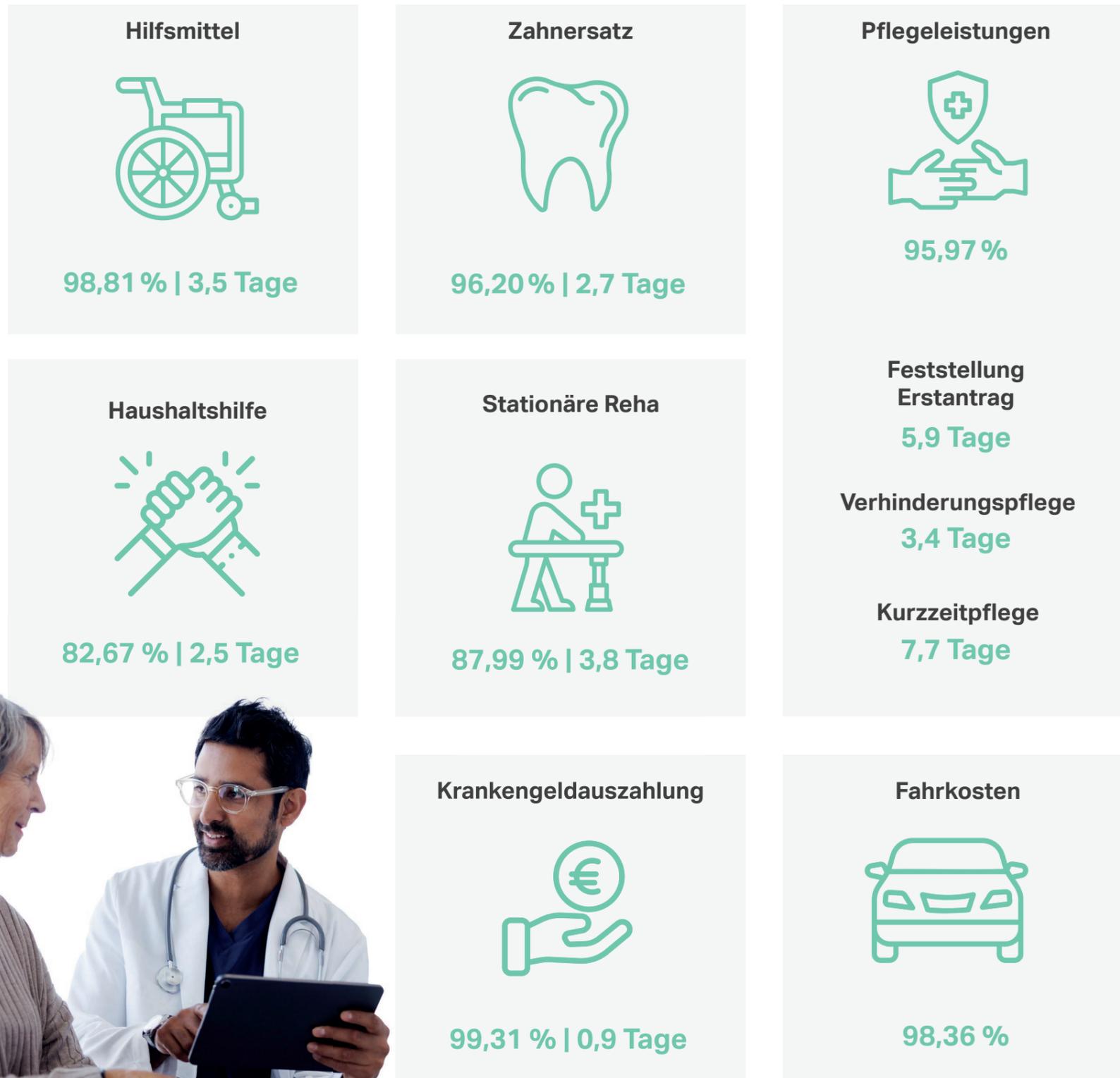
Neue Perspektiven mit dem Innovationsfonds

Die Mobil Krankenkasse macht sich stark für morgen und kommende Generationen: Wir beteiligten uns 2021 an insgesamt **17 Projekten** im Rahmen des Innovationsfonds. Bei **zweien** als Konsortialpartner und bei **15** weiteren als Kooperationspartner.

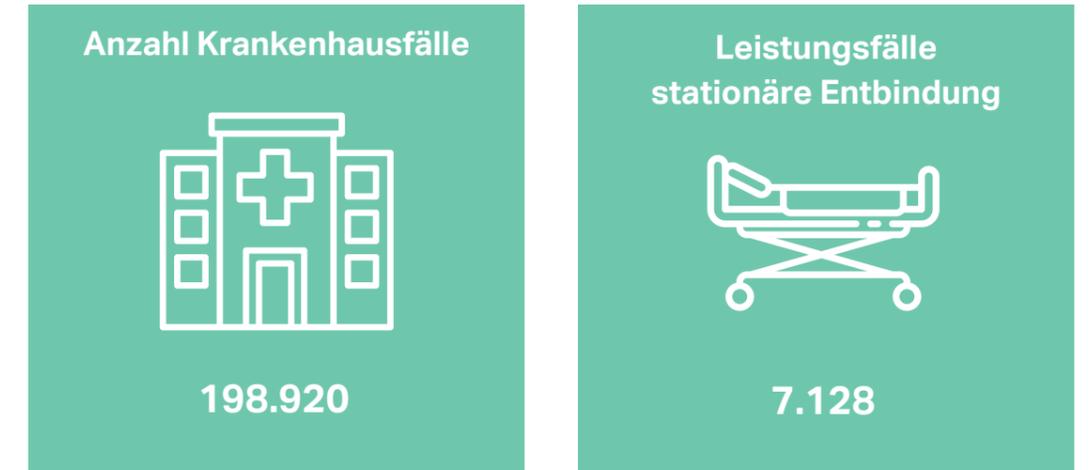


Ausgewählte Highlight-Zahlen 2021

Genehmigungsquote und durchschnittliche Bearbeitungsdauer



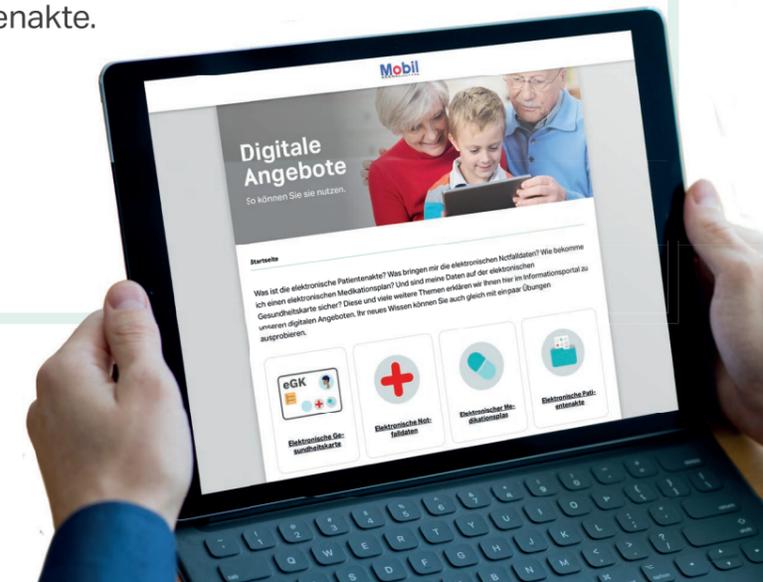
Zahlen rund ums Krankenhaus



Digitalisierung fördern – für die Gesundheit

Insgesamt wurden **93,32%** der eingegangenen Anträge für Digitale Gesundheitsanwendungen (DiGA) genehmigt.

Außerdem steigern wir die digitale Gesundheitskompetenz unserer Versicherten: Die Mobil Krankenkasse startete ein innovatives **Informationsportal** rund um die Handhabung digitaler Gesundheitsprodukte, wie zum Beispiel die elektronische Patientenakte.



Service

„Wir haben stets ein
offenes Ohr für die
Anliegen unserer
Versicherten.“

In Sachen Service und Kundenzufriedenheit, aber auch, wenn es einmal ans Eingemachte geht in Form von Beschwerden und Widersprüchen: Wir sind für unsere Versicherten der erste Ansprechpartner und finden gemeinsam mit ihnen Lösungen. Zügig, effizient und vor allem unbürokratisch.



Unser Service? Überall erreichbar

Immer für unsere Versicherten da zu sein, hat bei uns jederzeit Priorität. Wir wollen schnell und unkompliziert weiterhelfen. Per Post, E-Mail, Telefon oder über unsere App MOBIL ME by Mobil Krankenkasse – unsere Versicherten können sich auf uns verlassen. Und auf eine schnelle Antwort.

Anrufe

84,62% (853.168) der insgesamt **1.008.195** eingegangenen Anrufe wurden angenommen. Durchschnittlich innerhalb von **01:44** Minuten.



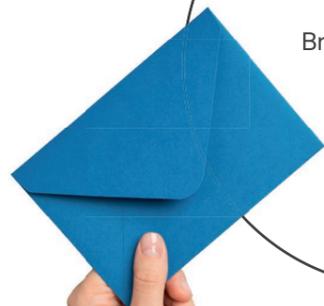
E-Mails

Unseren Kundenservice erreichten 2021 rund **189.161** E-Mails. Rund **74.537** wurden innerhalb von 24 Stunden fallabschließend geklärt.



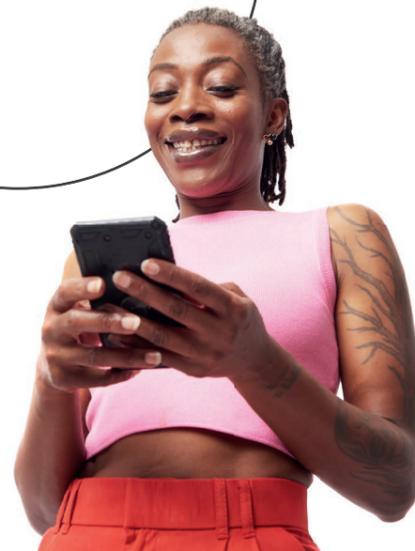
Briefe

65,53% der eingegangenen Briefe wurden innerhalb von **48 Stunden** beantwortet.



App MOBIL ME by Mobil Krankenkasse

2021 verzeichnete unsere Service-App **40,97%** mehr User.



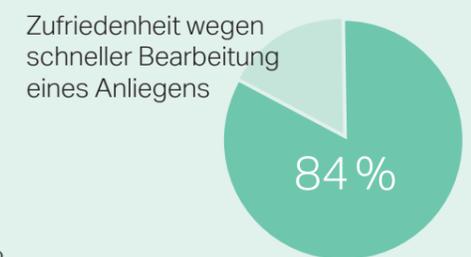
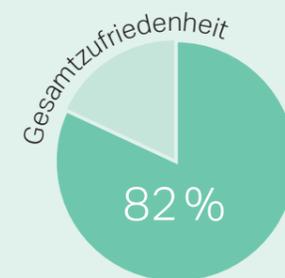
Nachgefragt bei unseren Kunden

“ Ich bin mit der Mobil Krankenkasse absolut zufrieden. Der telefonische Kontakt ist klasse, weiter so.”

“ Meine Anliegen und Fragen wurden immer sehr zeitnah geregelt. Zudem bekam ich auch schon mehrmals gute Tipps von Ihren Mitarbeitenden.”

“ Vielen Dank für die schnelle Hilfe. Ich fühle mich immer gut beraten.”

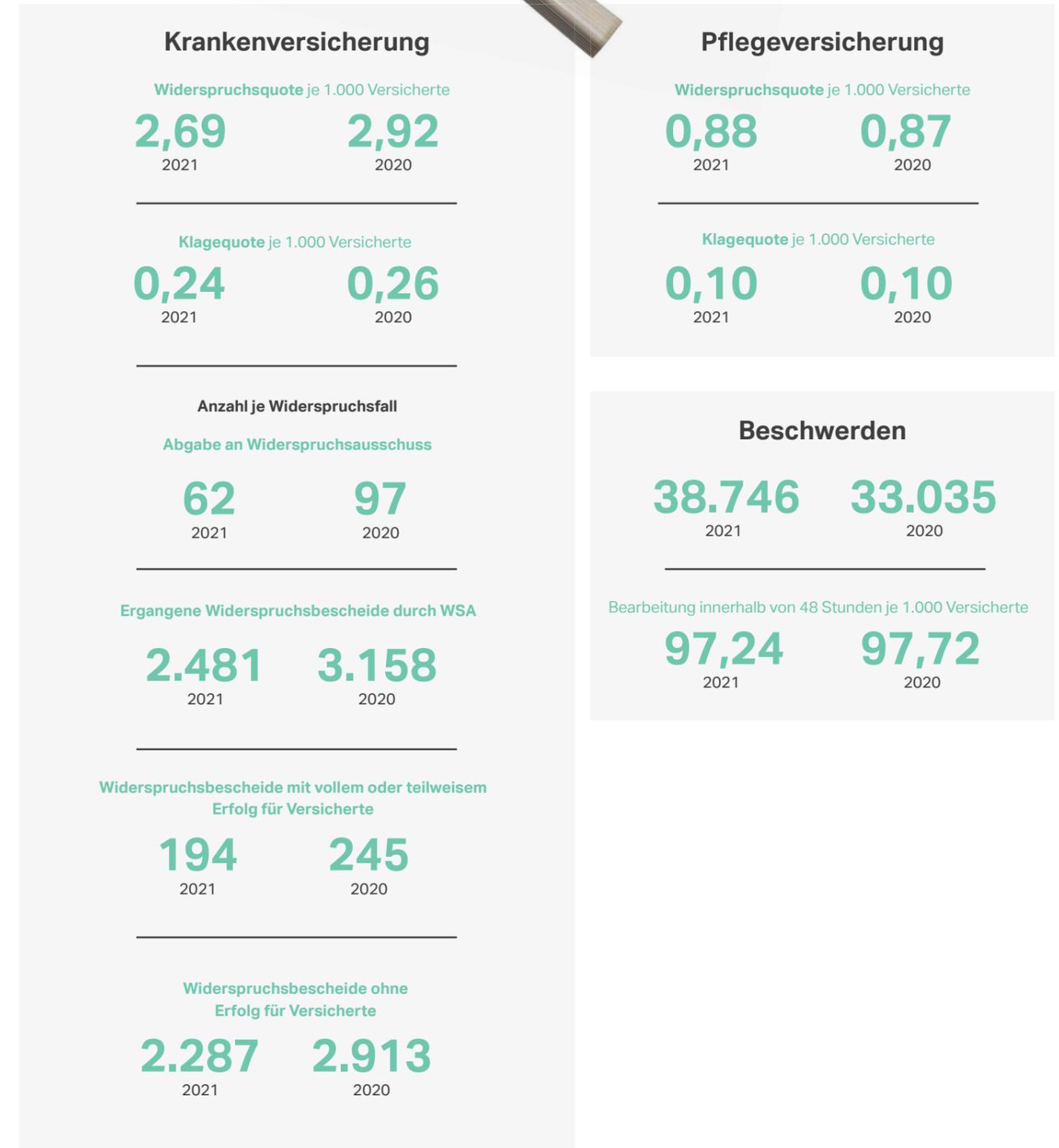
Kundenzufriedenheit 2021



Wir dulden Widerspruch nicht nur, wir setzen uns individuell mit ihm auseinander

Gerade bei Widersprüchen oder Beschwerden hat Transparenz eine hohe Relevanz. Je umfassender unsere Versicherten aufgeklärt sind, desto besser sind sie dazu in der Lage, sich mit den oftmals komplexen Sachverhalten auseinanderzusetzen. Sie können leichter verstehen und eindeutiger erkennen, welche Rechte sie im Fall einer Ablehnung haben.

Exemplarischer Ablauf bei einem Widerspruch



Impressum

Mobil Betriebskrankenkasse
Hühnerposten 2
20097 Hamburg

Redaktion:
Mobil Krankenkasse

Gestaltung und Umsetzung:
Engelmann & Kryschak Werbeagentur

Bildnachweise:
Getty Images (Titelbild, Seite 1-12), Freepik (Seite 5, 7-10, 12-13)

Oktober 2022