

Wir machen den Unterschied



Siemens-Betriebskrankenkasse | SBK-Pflegekasse
Geschäftsbericht 2013

Starke Leistung. Ganz persönlich.



„Meine SBK: Deutschlands serviceorientierteste* Krankenkasse“

Eva-Maria Kling,
eine von über 400 persönlichen
Kundenberatern

Entdecken Sie Deutschlands serviceorientierteste*
Krankenkasse unter **sbk.org** und profitieren Sie
von unserem persönlichen Service.

Starke Leistung. Ganz persönlich.





Hans Unterhuber *Gertrud Demmler*

Dr. Hans Unterhuber und Dr. Gertrud Demmler
Vorstände der SBK, Mai 2014

Kurze Rückschau auf 2013

Harte Diskussion und starke Emotionen

Der Geschäftsbericht der Siemens-Betriebskrankenkasse ist in diesem Jahr ein bisschen dicker geworden. Grund dafür sind veränderte Publikationspflichten für gesetzliche Krankenkassen. Zum ersten Mal ist genau vorgeschrieben, welche Zahlen und Fakten die SBK über das vergangene Geschäftsjahr veröffentlichen muss: Leistungen werden differenziert aufgeschlüsselt, die Ausgaben insgesamt und je Versicherten dargestellt.

Als SBK begrüßen wir diese neue Transparenz von ganzem Herzen! Wir finden, dass alle Versicherten ein Recht darauf haben, zu wissen, wie ihre Kasse wirtschaftet, ob sie finanziell stabil aufgestellt ist und wo sie in der Finanzierung Schwerpunkte setzt. Die SBK legt ihre Finanzen offen und veröffentlicht seit 2011 zusätzliche Quartalsberichte. Für einen fairen Wettbewerb ist es höchste Zeit, dass auch andere Kassen an dieser Stelle offener werden.

Transparenz war auch ein wichtiges Stichwort in der gesundheitspolitischen Diskussion 2013. Vor der Bundestagswahl im Herbst 2013 hat sich die SBK klar positioniert und von Kassen, Gesetzgeber und Aufsicht mehr Transparenz im Gesundheitssystem gefordert. Vor allem die Verteilung der Versicherungsgelder durch den Gesundheitsfonds ist eine Blackbox, die es zu durchleuchten gilt. Wirft man einen genaueren Blick auf dieses Konstrukt, wird deutlich, dass es gleich an mehreren Stellen Rechenfehler und unsachgerechte Verteilungsschlüssel gibt,

die einzelne Akteure systematisch benachteiligen. Die SBK hat den Finger in die Wunde gelegt und Lösungen vorgeschlagen.

Neben den harten Diskussionen in der Politik war 2013 für die SBK ein Jahr voller Emotionen. In der ersten Hälfte des Jahres haben wir in einem Mammut-Projekt unsere IT-Landschaft fit und sicher für die Zukunft gemacht. Von der gemeinsamen Anstrengung aller SBK-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter profitieren nun unsere Versicherten: Bearbeitung und Beratung sind besser verzahnt, das macht uns schneller und wir können die Online-Kommunikation mit unseren Kunden konsequent ausbauen. Und obwohl eine solche Umstellung für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine große Herausforderung ist und nicht immer alles sofort klappt, haben uns unsere Kunden 2013 besonders belohnt! Gleich bei drei Gelegenheiten wurden wir 2013 mit dem Spitzenplatz ausgezeichnet. Die SBK wurde 2013 „Beliebteste Krankenkasse“, „Bester gesetzlicher Krankenversicherer“ und die „Kundenorientierteste Krankenkasse“ – ein Triple, auf das wir besonders stolz sind.

Die Nähe zu unseren Kunden und die hohe Qualität in der Beratung – das sind die Markenzeichen der SBK. Auf diese Stärken werden wir uns auch im kommenden Jahr konzentrieren, wenn die gesetzlichen Krankenkassen ihren Beitragssatz wieder stärker selbst bestimmen können. Auch dann gilt: Wer Qualität sucht, ist bei der SBK gut aufgehoben.



Gesundheitspolitik:

Nach der Wahl ist vor der Reform

Das Jahr 2013 stand ganz im Zeichen der Bundestagswahl im Herbst. Nach dem Motto „Nach der Wahl ist vor der Reform“ diskutierten Akteure im Vorfeld der Wahlen Reformvorschläge, um das Gesundheitswesen zu verbessern. Im besonderen Fokus stand dabei der Gesundheitsfonds. Zu Recht, fand die SBK und kritisierte nicht nur die Verteilung der Versichertenbeiträge an die Krankenkassen, sondern auch die mangelnde Transparenz im System.

Für zwei Drittel der gesetzlich Versicherten ist der Gesundheitsfonds eine große Unbekannte – so lautet das Ergebnis einer repräsentativen Umfrage im Auftrag der SBK im Juli 2013. Lediglich die Hälfte der Befragten weiß, dass es einen einheitlichen Beitragssatz gibt. Knapp ein Drittel geht davon aus, dass die eigene Krankenkasse auch die eigenen Beiträge verwaltet – ohne Umverteilung durch den Fonds. Gleichzeitig fordern 84 Prozent der Versicherten, dass die Verteilung der Beiträge nachvollziehbarer gestaltet werden soll – und zwar nicht nur für Krankenkassen, sondern auch für die interessierte Öffentlichkeit. 47 Prozent finden zudem, der Bundestag müsste in jedem Fall ein Kontrollrecht haben. Die SBK unterstützt diese Forderung nach mehr Transparenz im Gesundheitsfonds und wies vor der Wahl 2013 erneut darauf hin, dass die Verwaltung der Versichertengelder in der Hand einiger weniger Experten liegt. Die SBK kritisiert, dass die Verteilung von fast 200 Mrd. EUR ohne ausreichende

parlamentarische Kontrolle erfolgt und selbst für die betroffenen Kassen nicht völlig offengelegt wird. Zudem sollte der Jahresabschluss des Bundesversicherungsamtes als ausführende Behörde von einer unabhängigen Stelle geprüft werden. Selbst legt die SBK viel Wert auf Transparenz ihrer Finanzen und veröffentlicht regelmäßig Quartalsberichte.

Mit konkreten Zahlen Licht in die Blackbox Gesundheitsfonds bringen – das ist ein politisches Anliegen der SBK. Die SBK zeigt auf, dass die aktuelle Zuweisungssystematik gleich an mehreren Stellen Rechenfehler und Ungenauigkeiten aufweist, die in der nächsten Reform dringend behoben werden müssen. Mit Statistiken belegt die SBK, dass manche Kassenarten, allen voran die AOK, durch das komplexe Verteilungssystem systematisch im Vorteil sind: Sie erhalten mehr Geld aus dem Fonds, als sie für die Deckung ihrer Leistungen benötigen. Dadurch können sie Vermögen anhäufen. Anders sieht es bei vielen Betriebskrankenkassen aus: Hier reichen die Zuweisungen aus dem Fonds nicht immer aus, um die tatsächlichen Ausgaben für die Leistungen zu decken – ein systematisches Ungleichgewicht, das zulasten der Versicherten geht. Einen ähnlichen Effekt hat der Finanzkraftausgleich zwischen den Krankenkassen: Er führt dazu, dass die SBK – als Kasse mit überdurchschnittlich vielen Gutverdienern im Süden Deutschlands – 2013 einen Solidarbeitrag von 630 Mio. EUR an andere Kassen abgeben musste. Paradoxerweise fließt auch dieses

Geld teilweise an Krankenkassen, die bereits mehr Geld aus dem Fonds erhalten, als sie benötigen.

Die SBK forderte vor der Bundestagswahl eine zügige Reform. Ziel ist es, die Beitragsgelder gerechter und zielgenauer auf die Krankenkassen zu verteilen, um einen fairen Wettbewerb zwischen den Kassen zu ermöglichen. Reformbedürftig ist u. a. die Regelung

beim Krankengeld, dessen Höhe vom Arbeitsentgelt des Versicherten abhängt – was die Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds allerdings nicht berücksichtigen, so dass Kassen mit überwiegend besser verdienenden Versicherten benachteiligt werden. Die SBK tritt außerdem für eine Ballungsraumzulage ein, die einen Ausgleich für Kassen mit vielen Versicherten in teuren Metropolregionen bieten würde.

Das hat sich 2013 geändert

- **Praxisgebühr:** Neun Jahre nach Einführung der Praxisgebühr wird sie 2013 wieder abgeschafft. Die Zuzahlung von zehn EUR, die gesetzlich Versicherte bei Arzt- und Zahnarztbesuchen einmal im Vierteljahr entrichten mussten, entfällt. Die SBK-Versicherten werden damit um über 30 Mio. EUR jährlich entlastet.
- **Unisex-Tarife für PKV:** Ab 2013 dürfen private Krankenversicherungen nur noch geschlechtsneutrale Tarife anbieten: Männer und Frauen bezahlen gleiche Beiträge und erhalten gleiche Leistungen. In der SBK betrifft das alle Versicherten, die sich 2013 dazu entschließen, den gesetzlichen Versicherungsschutz um eine private Zusatzversicherung zu ergänzen.
- **Bewusste Entscheidung in der Organspende:** Rund 12.000 Menschen warten in Deutschland auf ein Spenderorgan. Mit der Verankerung der Entscheidungslösung im Transplantationsgesetz soll erreicht werden, dass sich mehr Menschen in Deutschland mit Organspende befassen, bewusst eine Entscheidung für oder gegen Organspende treffen und diese für ihre Angehörigen dokumentieren. Die SBK informiert ihre Versicherten ausführlich und verschickt über 710.000 Organspendeausweise.
- **Mehr Leistungen in der Pflege:** 2013 bekommen viele Pflegebedürftige mehr Leistungen, vor allem die Situation von Demenzkranken verbessert sich. Die SBK konnte Pflegebedürftige und ihre Angehörigen 2013 mit 14 Mio. EUR mehr unterstützen. Ebenfalls Teil des neuen Pflege-Neuausrichtungsgesetzes: Der Beitrag zur Pflegeversicherung steigt um 0,1 Prozentpunkte auf 2,05 beziehungsweise 2,3 Prozent (bei Kinderlosen). Sorgt man privat für den Pflegefall vor, wird dies künftig mit 60 EUR vom Staat unterstützt.
- **Mehr Rechte für Patienten:** Das neue Patientenrechtegesetz legt unter anderem fest, dass Patienten Einsicht in ihre Patientenakten nehmen können und von ihrem Arzt schriftlich über die Kosten Individueller Gesundheitsleistungen (IGeL) informiert werden müssen. Außerdem: Krankenkassen müssen ihre Versicherten bei Behandlungsfehlern unterstützen. Die SBK berät 2013 mehr als 1.000 Versicherte, lässt medizinische Gutachten durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK) erstellen, benennt Anlaufstellen und Vorgehensweisen. Diesen Service gibt es bei der SBK bereits seit mehr als zehn Jahren.

Erfolg auf der ganzen Linie: Die SBK ist Triple-Sieger 2013!

Guter Service und Kundenorientierung stehen bei der SBK seit jeher im Vordergrund. Das wissen auch unsere Kunden zu schätzen. 2013 haben sie die SBK deshalb gleich mehrfach ausgezeichnet.

Bester gesetzlicher Krankenversicherer 2013

Die SBK ist Testsieger unter den 20 größten Krankenkassen und „Bester gesetzlicher Krankenversicherer 2013“. Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DiSQ) hatte im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv Leistungen und Service der 20 größten gesetzlichen Krankenkassen analysiert. Es sind unter anderem die umfassenden Mehrleistungen und Programme, die die Tester des DiSQ bei der SBK überzeugten. Und: Unter allen getesteten Kassen steht die SBK beim Service ganz oben. Die SBK „verfügt über ein sehr gutes Filialnetz und punktet zudem mit der zügigen Bearbeitung von E-Mail-Anfragen“, schreiben die Experten des Deutschen Instituts für Service-Qualität in ihrer Auswertung. Zudem hatte der Internetauftritt der SBK die Experten überzeugt.

Deutschlands kundenfreundlichste Krankenkasse

Die SBK hat die zufriedensten Kunden: In der Verbraucherstudie „Kundenmonitor Deutschland 2013“ hat die SBK Platz 1 erreicht – zum siebten Mal in Folge. 2013 gab es einen neuen Rekord: Gegenüber den Vorjahren hat die SBK in der Gesamtzufriedenheit ihrer Kunden nochmals zugelegt und den bislang höchsten Wert an Zustimmung erreicht: 2012 zeigten sich noch 72 Prozent der Kunden überzeugt von der

SBK, 2013 sind es fast 78 Prozent. Mit diesen Ergebnissen liegt die SBK weit über dem Durchschnitt der untersuchten gesetzlichen Krankenkassen. Für die gesetzlichen Krankenkassen basiert das Ergebnis des Kundenmonitor Deutschland 2013 auf den Aussagen von über 7.500 gesetzlich Versicherten. Die Befragten gaben dabei an, wie zufrieden sie mit ihrer Kasse sind, wie sie das Preis-Leistungs-Verhältnis einschätzen, ob sie ihre Krankenkasse weiterempfehlen oder sich selbst wieder für sie entscheiden würden.

Deutschlands beliebteste Krankenkasse

Die SBK ist zum zweiten Mal nach 2012 Deutschlands beliebteste Krankenkasse: Erneut hat eine Versichertenbefragung ergeben, dass die SBK an der Spitze der gesetzlichen Krankenkassen steht. Die SBK erhielt insgesamt das beste Gesamturteil und damit den Titel „Beliebteste Gesetzliche Krankenkasse 2013“. Wir setzten uns in den beiden untersuchten Leistungsbereichen Service und Leistungsangebot gegen die Konkurrenz durch und erreichten dabei ausschließlich sehr gute Qualitätsurteile. Im Rahmen der Online-Befragung hat das Deutsche Institut für Service-Qualität (DiSQ) insgesamt 3.142 Personen zu der gesetzlichen Krankenkasse befragt, bei der sie versichert sind. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Bereichen Service und Leistungsangebot.

Mehr Informationen finden Sie unter:
www.sbk.org/warum-sbk



Ganz persönlich:

Wie Kunden die SBK bewerten

„Bei jedem persönlichen oder fernmündlichen Gespräch fühlt man sich bei Ihnen kompetent, freundlich und gut beraten.“

Jean Dörnbrack
am 03.7.2013 per Post

„So erlebe ich die Berater am Telefon: zugewandt und freundlich.“

Michael Milde
am 21.11.2013 via Facebook

„Ich bin schon seit längerem bei der SBK versichert und würde diese jederzeit weiter empfehlen. Nach einem Bandscheibenvorfall musste ich zweimal operiert werden. Egal was ich gebraucht habe, es wurde mir immer unkompliziert geholfen und telefonisch war immer jemand erreichbar. Somit kann ich nur ein riesen Lob aussprechen.“

Kunde (Alter 30–50 J.)
am 02.10.2013 auf jameda

„SBK = super Service, schnelle Reaktion des Kundenberaters, sehr gute Leistungen, alle sind sehr kompetent und versuchen Lösungen für alles zu finden. Man wird hier nicht alleine gelassen.“

Kunde (Alter 30–50 J.)
am 06.04.2013 auf jameda

„Von mir ein ganz großes Lob an die SBK. Bisher wurden unsere Anliegen immer sehr nett und zuvorkommend behandelt. Ich und meine Kinder sind nun schon fast 13 Jahre bei euch, und wir werden es auch bleiben.“

Bärbel Lindner
am 19.03.2013 via Facebook

„Selten habe ich gehört oder erlebt, dass eine Krankenkasse sich so um ihre Mitglieder kümmert und bemüht ist, für sie da zu sein. Meine größte Hochachtung!“

Manfred Sator
im September 2013 per Post

Starke Leistung

230.100 Kundinnen und Kunden mussten 2013 ins Krankenhaus und konnten sich auf die Leistungen ihrer SBK verlassen

30.400 Versicherte bezogen 2013 Krankengeld und konnten sich beruhigt auf das Gesundwerden konzentrieren

16.350 Versicherte erhielten Kur- und Reha-

maßnahmen

11.700 Kunden profitierten von häuslicher Krankenpflege

430.800 Mal erstattete die SBK Hilfs- und Heilmittel

31.300 pflegebedürftige Menschen konnten auf die Leistungen der SBK zählen

Online aktiv

7.160 Menschen gefiel unser Facebook-Auftritt

1.228 User folgten uns auf Twitter

17.700 Versicherte meldeten sich allein 2013 neu für den persönlichen Bereich im Internet, Meine SBK, an. Insgesamt nutzen **240.000** Kundinnen und Kunden die Online-Services

1.584 Kunden haben die SBK auf jameda bewertet

Für Arbeitgeber

146.750 Unternehmen haben 2013 der SBK als Ansprechpartner vertraut

Für ihre Geschäftskunden haben die Experten **1,95 Mio.** Meldungen verarbeitet, **177.700** Umlageforderungen erstattet und **6.900** Jahresmeldungen geklärt

In **24.400** Service-Kontakten unterstützte die SBK die Arbeitgeber

Gefragter Service

Die SBK schreibt Service groß: **3,1 Mio.** Mal haben die Experten Kunden telefonisch beraten

Gesund bleiben: **157.000** Teilnehmer haben sich für das SBK-Gesundheitskonto eingeschrieben

18.700 Auslandskrankenscheine wurden ausgestellt
Unsere Experten bearbeiteten **92.900** Heil- und Kostenpläne für Zahnersatz

215.350 neue Versichertenkarten wurden ausgestellt

Ganz persönlich

In **104** Betreuungsstellen bundesweit kümmern sich SBK-Berater um die Bedürfnisse der Versicherten

1.490 Mitarbeiter und **165** Auszubildende haben **1.024.600** Kunden beraten

Die SBK steht in enger Verbindung zu ihren Versicherten, das belegen **2,54 Mio.** schriftliche Kontakte



Feedback-Kultur: Offener Dialog macht SBK zu einem „Great Place to Work“

Die SBK ist beim bundesweiten Unternehmenswettbewerb „Deutschlands Beste Arbeitgeber 2013“ als einer der 100 besten Arbeitgeber ausgezeichnet worden – und das bereits zum siebten Mal in Folge. In der Kategorie der Unternehmen mit 501 bis 2.000 Mitarbeitern belegte sie 2013 den fünften Platz und schnitt damit noch besser ab als im Jahr zuvor.

Die Auszeichnung, die vom Great Place to Work Institut in Zusammenarbeit mit der Initiative Neue Qualität der Arbeit verliehen wird, steht seit Jahren für besonderes Engagement bei der Gestaltung einer mitarbeiterorientierten Arbeitsplatzkultur. Ein Baustein für die Bewertung der teilnehmenden Unternehmen ist eine umfangreiche Mitarbeiterbefragung. Jedes Jahr werden dafür allen Angestellten in einer anonymen Online-Befragung Fragen rund um ihren Arbeitsplatz gestellt – und jedes Jahr sind es um die 80 Prozent aller SBKler, die teilnehmen. „Das ist für uns ein wichtiges Signal: Ihr Engage-

ment für die SBK und Ihr Interesse, die SBK mit uns weiterzuentwickeln, ist groß“, freut sich Dr. Gertud Demmler, Vorstand der SBK, über die hohen Teilnehmerquoten.

Bei der letzten Befragung waren es vor allem die unter 25-Jährigen, die mit ihren Antworten nicht nur eine gute Basis für die Bewertung geliefert haben, sondern der SBK selbst sehr viele wertvolle Anregungen für die Zukunft der Kasse gegeben haben.



Und damit zeigen: Die SBK hat einen sehr engagierten Nachwuchs! Kein Wunder also, dass die Azubi-Quote von Jahr zu Jahr steigt. Am 31. August 2013 haben 70 junge Menschen – 61 Frauen, neun Männer – ihre Karriere bei der SBK begonnen. Mit einem Azubi-Anteil von über 11 Prozent an der Gesamtbelegschaft gehört die SBK zu den ausbildungsintensiven Organisationen.

Bei den Bewerbern legt die SBK viel Wert auf einen guten Schulabschluss, eine ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit und ein Gespür für die Belange der Kunden. Das ist wichtig, weil der Arbeitsalltag als „Sofa“ (Sozialversicherungsfachangestellter) nicht aus grauer Versicherungstheorie besteht. Im Vordergrund stehen bei der SBK immer der Kontakt mit den Versicherten und die Aufgabe, diese so schnell und persönlich wie möglich zu betreuen.

Und um den Dialog mit den jungen Mitarbeitern auch abseits der einmal jährlich stattfindenden „Great Place to Work“-Befragung zu forcieren, fand am 1. November 2013 in der SBK die Wahl der Jugend- und Auszubildenden-Vertreter (JAV) statt: Kolleginnen und Kollegen unter 25 Jahren wählten aus ihrem Kreis zwölf Vertreter, die sich in der SBK für ihre Belange einsetzen werden. „Die SBK wollte ihnen gezielt eine Stimme geben. In der JAV haben sie eine Möglichkeit, sich einzubringen und etwas zu bewegen“, erläutert Dr. Demmler. Genau das ist auch der Anspruch der frisch gewählten JAVler: „Wir wollen das Sprachrohr für die Kollegen in unserem Alter sein“, sagt Ralf Thekook, neuer Sprecher der Jugendvertreter.

Alle Informationen zur Karriere bei der SBK finden Sie unter www.sbk.org/ueber-uns/karriere

Neue Software: Umstieg auf iskv_21c und Inputmanagement

Das Jahr 2013 stand bei der SBK ganz im Zeichen des Wandels: Der Umstieg auf die Krankenkassensoftware iskv_21c und die Umstellung der gesamten Postlogistik haben intern für umfangreiche organisatorische Veränderungen gesorgt – und die Kasse in Sachen Qualität und Produktivität einen großen Schritt nach vorne gebracht.

Am 04. April 2013 war es soweit: Über eine Milliarde Daten waren in ein neues System migriert worden und die neue Basissoftware iskv_21c ging an den Start. Sie liefert den Beratern der SBK mehr Übersicht und Transparenz bei den Versicherteninformationen, was es ihnen ermöglicht, Kundenanliegen noch schneller zu bearbeiten. Und noch einen Vorteil hat die Software: Sie eröffnet Chancen, Prozesse zu optimieren und damit Verwaltungskosten zu sparen.

In die gleiche Richtung zielte das zweite interne Großprojekt des Jahres 2013 bei der SBK: optimale Kundenbetreuung und effiziente, kostensparende Prozesse. Deshalb ist das gesamte System umgestellt worden, wie die Post innerhalb der SBK verteilt wird.

Rund 2,4 Mio. Briefe bekommt die SBK jährlich von ihren Kunden und Partnern – diese gehen nun an die neue, einheitliche Adresse der SBK. Dort eingehende Post wird zentral gescannt und dann automatisch per Email an den zuständigen Ansprechpartner der SBK weitergeleitet. In der so genannten eAkte werden alle Unterlagen, die einen Versicherten betreffen abgespeichert, der Kundenberater oder bei Bedarf auch seine Vertreter haben alles auf einmal im Blick und sind viel schneller auskunftsfähig als zuvor.



Stress lass nach!

Die Themenwochen „Stark bei Stress“

Stress ist unvermeidbar, er war und ist teils sogar lebenswichtig und hilft uns dabei, brenzlige Situationen zu meistern. Negativer Stress setzt uns allen aber mehr und mehr zu. Und das nicht nur im Arbeitsalltag. Wir sind ständig erreichbar, können unseren Griff kaum vom Smartphone lösen, haben verlernt, abzuschalten. Deshalb hat die SBK bereits im Jahr 2012 die Themenwochen „Stark bei Stress“ ins Leben gerufen und sie im Jahr 2013 erfolgreich fortgesetzt.

Fokus der Themenwochen „Stark bei Stress“ war es, unseren Kunden und Interessierten Wege aus der Stressfalle aufzuzeigen und sie dabei zu unterstützen, einen vernünftigen Umgang mit stressigen Situationen oder Dauerstress im Alltag zu entwickeln. Unser Ziel war es, mit vielfältigen Angeboten nicht nur die körperliche Gesundheit zu erhalten und zu verbessern. Ein wichtiges Thema war auch das seelische Gleichgewicht. In zahlreichen Veranstaltungen, beispielsweise in den SBK-Gesundheitswelten in Berlin und Mülheim oder auch bei

Firmenkundenveranstaltungen, klärte die SBK auf und gab wertvolle Tipps zum richtigen Umgang mit großen Belastungen. Besucher erfuhren, wie sie Warnsignale für Überlastung rechtzeitig erkennen und gegensteuern können. Sie lernten unter anderem, wie sie ihren Blickwinkel auf verschiedene Situationen ins Positive verändern, damit aktiv ihre mentale Stärke steigern und so Herausforderungen besser begegnen können.

Die SBK lieferte außerdem viele praktische Tipps dazu, wie man sich selbst täglich einen Ausgleich schaffen kann und diesen als festen Bestandteil in den Alltag integriert. In einem Online-Stresstest konnten Interessierte ihren derzeitigen Stresspegel ermitteln und erfahren, ob und wie sie ggf. handeln sollten, um ihn dauerhaft zu senken. Abgerundet wurde unser Themenwochen-Angebot durch zahlreiche Informations- und Diskussionsangebote auf unserer Website, in unseren Newslettern und Social-Media-Kanälen. Und, was uns sehr freut, von vielen positiven Kundenfeedbacks!

Das Geschäftsjahr 2013

Solide Finanzen

Die Kennzahlen einer Krankenkasse geben Aufschluss über ihre Leistungsfähigkeit und finanzielle Stabilität, deshalb sollten sie auch öffentlich zugänglich sein. Der Gesetzgeber hat darum alle gesetzlichen Krankenkassen dazu verpflichtet, ab dem Geschäftsjahr 2013 Angaben zu Mitgliederentwicklung, zu Einnahmen und Ausgaben sowie zur Vermögenssituation zu veröffentlichen. Bisher haben das nicht alle Krankenkassen getan. Zudem konnten die Versicherten die Kennzahlen der einzelnen Kassen nicht gut vergleichen. Das soll sich nun ändern. Für die SBK ist das nichts Neues: Sie setzt sich seit Langem für größere Transparenz im Gesundheitssystem ein und legt schon seit Jahren ihre Finanzen offen – im Geschäftsbericht, aber auch in Quartalsberichten. Zudem lässt sie den Jahresabschluss

nach den strengen Vorschriften des Handelsgesetzbuchs prüfen. Offenheit und Transparenz sind für uns nicht nur Versprechen – wir leben sie.

Immer attraktiver wird die SBK für freiwillig gesetzlich Versicherte, die auch eine private Krankenversicherung wählen könnten: Um 4,3 Prozent ist deren Zahl im Jahr 2013 gestiegen. Betrachtet man nur die Arbeitnehmer unter den freiwillig Versicherten, haben sich sogar 5,3 Prozent mehr für die SBK entschieden.

Mitgliederentwicklung

Mitgliederbestand	01.01.2012	+/-	in %	01.01.2013
Pflichtmitglieder	398.704	8.095	2,0	406.799
Freiwillige Mitglieder	119.750	5.156	4,3	124.861
Rentner	204.807	1.058	0,5	205.865
Mitglieder gesamt	723.216	14.309	2,0	737.525
Familienversicherte	280.064	-2.871	-1,0	277.193
Versicherte gesamt	1.003.280	11.438	1,1	1.014.718

Durchschnitt der Versichertenzahlen zum Monatsersten nach Statistik KM1J

2013 ist die Zahl der SBK-Mitglieder auf 737.525 gestiegen. Gegenüber 2012 sind das 14.309 Mitglieder mehr – ein Plus von 2 Prozent.

Zusammen mit den mitversicherten Familienangehörigen vertrauen **1.014.718 Menschen** der SBK in Sachen Gesundheit.

Erfolgsrechnung (G+V)

Die Erfolgsrechnung der Siemens-Betriebskrankenkasse SBK schließt für das Rechnungsjahr 2013 mit einem Ergebnis von **25.216 TEUR** ab. Dies bedeutet

einen Überschuss von 24,85 EUR je Versicherten. Die Schätzverpflichtungen wurden um 7.408 TEUR auf insgesamt 65.937 TEUR reduziert.

Einnahmen	2013 gesamt	2013 je Versicherten	Veränderung zum Vorjahr
Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds	2.523.071 TEUR	2.486,48 EUR	3,1 %
Zusatzbeiträge	0 TEUR	0,00 EUR	0,0 %
Sonstige Einnahmen	26.439 TEUR	26,06 EUR	18,1 %
Einnahmen gesamt	2.549.510 TEUR	2.512,53 EUR	3,2 %

Jahresabschluss zum Stand 31.12.2013 nach Statistik KJ1

Die SBK wirtschaftet umsichtig mit den Beiträgen ihrer Versicherten. Deshalb hat sie 2013 keinen Zusatzbeitrag erhoben. Unsere Kunden können auch nach der Finanzreform der GKV sicher sein: An ihrer Beitragssituation wird sich bis einschließlich 2015 nichts ändern.

Fakten zum Gesundheitsfonds:

2.523.071 TEUR hat die SBK 2013 aus dem Gesundheitsfonds erhalten. Aber: Die SBK-Mitglieder haben insgesamt geschätzte 3.150.000 TEUR eingezahlt. Die Differenz in Höhe von über 626.000 TEUR geht als Solidarbeitrag an andere gesetzliche Krankenkassen. Die SBK ist damit einer der größten Nettozahler im Gesundheitssystem.

Grund dafür ist die Systematik des Gesundheitsfonds: Die Beiträge der Versicherten fließen nicht direkt an die Krankenkasse, sondern zunächst in den Gesundheitsfonds, der sich zusätzlich aus Steuermitteln des Bundes speist. Der Fonds sammelt die Beiträge und schüttet sie dann an alle gesetzlichen Krankenkassen aus. 200 Mrd. EUR werden auf diese Weise jährlich zugewiesen.

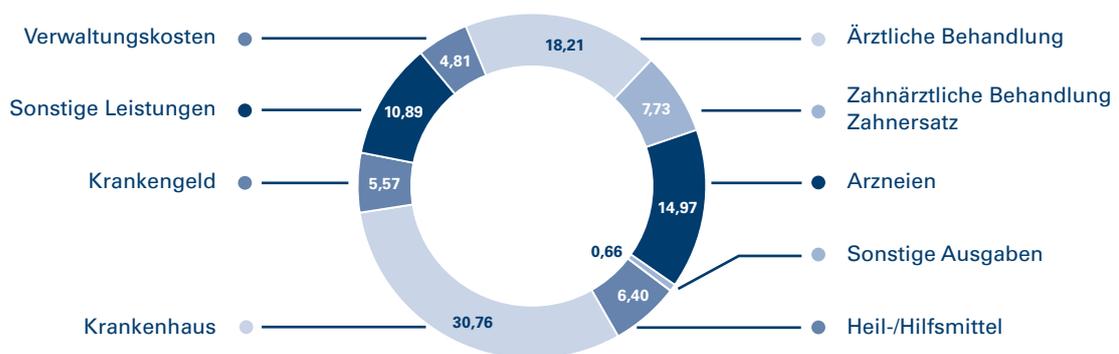
Jede Kasse erhält pro Versicherten eine bundesweit einheitliche Grundpauschale, die sich im Wesentlichen nach Alter, Geschlecht und Gesundheitszustand richtet. Krankenkassen mit älteren oder kranken Versicherten erhalten dadurch mehr Finanzmittel als Kassen mit jungen und gesunden Mitgliedern. Weil jede Krankenkasse eine andere Versichertenstruktur hat, sollen auf diese Weise die unterschiedlichen finanziellen Risiken zwischen den Kassen ausgeglichen werden. Das Ausgleichssystem wird „Morbiditätsorientierter Risikostrukturausgleich“ genannt, kurz Morbi-RSA.

Bei der Berechnung der Zuweisungen an die einzelnen Krankenkassen kommt es dennoch zu systematischen Verzerrungen. Beispielsweise zahlen die Kassen Krankengeld abhängig vom Arbeitsentgelt des Versicherten aus – was bei den Zuweisungen allerdings nicht berücksichtigt wird, so dass Kassen mit überwiegend besser verdienenden Versicherten benachteiligt werden. Keine Berücksichtigung im System finden außerdem die höheren Kosten für stationäre Versorgung in Ballungsräumen, wodurch Kassen mit vielen Versicherten in teuren Metropolregionen ein Nachteil entsteht.

Ausgaben	2013 gesamt	2013 je Versicherten	Veränderung zum Vorjahr
Leistungsausgaben gesamt	2.386.334 TEUR	2.351,72 EUR	4,3 %
Sonstige Ausgaben	16.618 TEUR	16,38 EUR	2,1 %
Prämienzahlungen	0 TEUR	0,00 EUR	0,0 %
Verwaltungskosten	121.342 TEUR	119,58 EUR	3,0 %
Ausgaben gesamt	2.524.294 TEUR	2.487,68 EUR	4,2 %

Jahresabschluss zum Stand 31.12.2013 nach Statistik KJ1

Verteilung der Leistungsausgaben 2013 in Prozent



Jahresabschluss zum Stand 31.12.2013 nach Statistik KJ1

Bei der SBK wird Service ganz groß geschrieben. Wir legen Wert auf die individuelle und persönliche Betreuung unserer Kunden – und bleiben dabei immer wirtschaftlich. Mit einem Anteil der Verwaltungskosten von 4,8 % an den Gesamtausgaben sind wir schlank und effizient aufgestellt. Das bedeutet: Von 100 EUR Beitragsgeld fließen mehr als 95 EUR in die Versorgung unserer Kunden; nur 4,80 EUR braucht die SBK, um diese Leistung zu erbringen. Mit diesem Wert liegt die SBK mehr als 12 Mio. EUR unter dem Durchschnitt der gesetzlichen Krankenversicherung und weit unter dem, was andere Branchen an Personalkosten aufbringen.

Verteilung der Leistungsausgaben 2013 im Detail

Ausgaben	gesamt 2013	je Versicherten	Veränderung zu 2012
Krankenhaus	776.510 TEUR	765,25 EUR	3,0 %
Ärzte	459.664 TEUR	453,00 EUR	8,7 %
Arzneimittel	377.920 TEUR	372,44 EUR	3,8 %
Zahnärzte	156.217 TEUR	153,95 EUR	8,7 %
Krankengeld	140.673 TEUR	138,63 EUR	4,2 %
Hilfsmittel	87.793 TEUR	86,52 EUR	6,1 %
Heilmittel	73.709 TEUR	72,64 EUR	5,4 %
Vorsorge- und Rehaleistungen	48.040 TEUR	47,34 EUR	0,0 %
Fahrtkosten	46.241 TEUR	45,57 EUR	6,4 %
Häusliche Krankenpflege	44.989 TEUR	44,34 EUR	10,9 %
Zahnersatz	38.997 TEUR	38,43 EUR	-4,1 %
Früherkennung	30.030 TEUR	29,59 EUR	0,2 %
Dialyse	21.327 TEUR	21,02 EUR	1,2 %
Schutzimpfungen	17.952 TEUR	17,69 EUR	-8,8 %
Schwangerschaft/Mutterschaft	19.069 TEUR	18,79 EUR	9,4 %
Restliche Leistungsausgaben	47.203 TEUR	46,52 EUR	-12,9 %
Leistungsausgaben gesamt	2.386.334 TEUR	2.351,72 EUR	4,3 %
Davon Prävention	76.588 TEUR	75,48 EUR	-3,3 %

Familien liegen uns am Herzen – und zwar von Anfang an. Kein Wunder also, dass wir unsere Ausgaben für Leistungen in der Schwangerschaft und Mutterschaft 2013 noch einmal deutlich erhöht haben. Neben den Regelleistungen können unsere Kundinnen in der Schwangerschaft eine Vielzahl von Mehrleistungen in Anspruch nehmen. Dazu gehören unter anderem das Gesundheitstelefon Schwangerschaft und Kind, die Betreuung durch einen Familienbegleiter und ein Zuschuss für die Rufbereitschaft der eigenen Hebamme – für das Plus an Sicherheit, wenn es drauf ankommt. Im Rahmen des Servicepakets „Hallo Baby Plus“ bieten wir zusätzliche Leistungen wie den Toxoplasmosetest und die Nackentransparenzmessung.

Vermögensrechnung (Bilanz)

Die Vermögensrechnung der SBK weist zum Ende des Jahres 2013 eine Bilanzsumme von **667.130 TEUR** aus (2012: **582.901 TEUR**). Das Eigenkapital der SBK beträgt **209.453 TEUR** zum 31. Dezember 2013.

Aktiva in TEUR	
Giro Guthaben	23.713
Geldanlagen	471.680
Forderungen	82.032
Deckungskapital Pensionsrückstellungen	51.041
Sonstige Aktiva	2.563
Verwaltungsvermögen	16.872
Sondervermögen nach dem AAG ¹	19.229
Gesamt	667.130

Passiva in TEUR	
Verpflichtungen	384.591
Pensionsrückstellungen	51.041
Sonstige Passiva	2.816
Verpflichtungen nach dem AAG ¹	9.340
Überschuss Aktiva	209.453
Überschuss Aktiva AAG ¹	9.889
Gesamt	667.130

Stand 31.12.2013

Die Zahlen verdeutlichen: Die SBK ist eine finanzstarke Krankenkasse, die solide wirtschaftet. Sie hat 2013 Rücklagen in Höhe von 192.581 TEUR gebildet. Denn wir sind es unseren Kundinnen und Kunden schuldig, für die Zukunft vorzusorgen. Für die Stabilität und Verlässlichkeit ihrer Finanzen erhielt die SBK 2013 das Label AA+ vom Deutschen Finanz-Service Institut DFSI. Außerdem wurde das hervorragende Management der SBK mit dem dfg-Award ausgezeichnet – für „die erfolgreiche strategische Vision, durch das Einsetzen betriebswirtschaftlicher Grundsätze und gezielte Fusionen eine langjährige ökonomische Stabilität zu erreichen und zu erhalten“.

Für Pensionen (51.041 TEUR), Altersteilzeit (2.816 TEUR) sowie die vorgeschriebenen Schätzverpflichtungen (65.937 TEUR) hat die SBK Rückstellungen gebildet.

Die durchschnittliche Monatsausgabe der SBK beträgt rund 216 Mio. EUR. Laut Satzung sollen die Rücklagen 50 Prozent einer Monatsausgabe betragen. Die aktuelle Rücklage der SBK entspricht diesem Betrag.

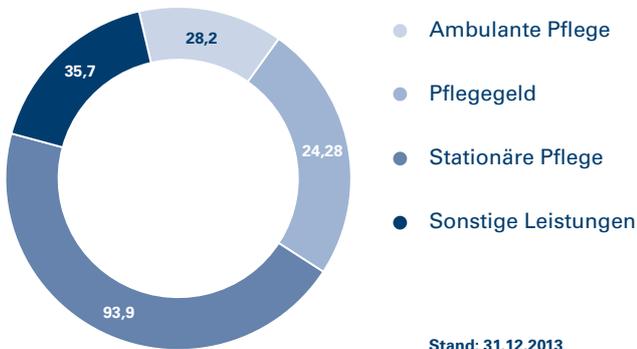
¹ AAG: Gesetz über den Ausgleich der Arbeitgeberaufwendungen für Entgeltfortzahlungen

Vermögen	2013 gesamt	2013 je Versicherten	Veränderung zum Vorjahr
Betriebsmittel	84.815 TEUR	83,58 EUR	25,6 %
Rücklage	107.766 TEUR	106,20 EUR	5,5 %
Verwaltungsvermögen	16.872 TEUR	16,63 EUR	1,1 %
Gesamt	209.453 TEUR	206,41 EUR	12,4 %

Stand 31.12.2013

Erfolgsrechnung der SBK-Pflegekasse

Leistungsausgaben der Pflegeversicherung in Mio. EUR



Die SBK-Pflegekasse hatte 2013 ein Volumen von insgesamt **359,5 Mio. EUR**. Rund 46.000 Pflegefälle unterstützte die SBK im ambulanten und stationären Bereich mit Leistungsausgaben von insgesamt 208,4 Mio. EUR.

Die Zahlungen in den Ausgleichsfonds beliefen sich auf 137,8 Mio. EUR. Die Verwaltungs- und Verfahrenskosten betragen 13,3 Mio. EUR.

Pflegende Angehörige unterstützen

Wer ein Familienmitglied pflegt, leistet sehr viel. Deshalb arbeitet die SBK aktiv daran, pflegenden Angehörigen den Rücken zu stärken und sie zu entlasten. Eine Erhebung der SBK ergab, dass Menschen, die einen Familienangehörigen pflegen, wesentlich öfter krank sind und mehr Medikamente und Hilfsmittel benötigen. Angebote wie die Kurzzeit- und Verhinderungspflege entlasten Pflegende und helfen ihnen, körperlich und seelisch im Gleichgewicht zu bleiben. 2013 hat die SBK deshalb über 10 Mio. EUR für diese kleine Auszeit ausgegeben. Doch Kurzzeit- und Verhinderungspflege werden derzeit noch viel zu wenig genutzt. Zwar ist die Inanspruchnahme 2013 im Vergleich zum Vorjahr um 7 Prozent gestiegen. Viele Menschen kennen diese Möglichkeit jedoch gar nicht.

Wir machen uns dafür stark, dass noch mehr pflegende Familienangehörige dieses Angebot in Anspruch nehmen. Vom Gesetzgeber fordert die SBK zudem eine Zusammenlegung der Budgets für Kurzzeit- und Verhinderungspflege, um diese besser und praxisnäher nutzbar zu machen.

Auszug aus dem Bestätigungsvermerk der Heimfarth & Partner GmbH, Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, Koblenz:

„Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse entspricht die Jahresrechnung § 77 Abs. 1a Satz 1 bis 4 SGB IV und den ergänzenden Ausführungsbestimmungen sowie den für das Rechnungswesen der gesetzlichen Krankenversicherung vom Bundesministerium für Gesundheit erlassenen Rechnungslegungsvorschriften und vermittelt unter Beachtung dieser maßgeblichen Rechnungslegungsvorschriften ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage.“



Starke Leistung. Ganz persönlich.

SBK
Siemens-Betriebskrankenkasse
80017 München
SBK-Kundentelefon 0800 0 725 725 725 0 (gebührenfrei*)
www.sbk.org

