

**20**

Geschäftsbericht der Audi BKK

**15**

# Geschäftsbericht 2015

„Dienstleistungen müssen  
jederzeit und überall  
verfügbar sein.“

Gerhard Fuchs, Vorstandsvorsitzender

## Inhalt

|   |    |
|---|----|
| Digitalisierung                             | 4  |
| «fit4future»                                | 7  |
| <b>Rechnungsergebnis 2015</b>               |    |
| Mitglieder- und Versichertenentwicklung     | 8  |
| Einnahmen des Jahres                        | 8  |
| Ausgaben des Jahres                         | 9  |
| Jahresrechnungsergebnis – Zusammenfassung   | 9  |
| Vermögensrechnung des Jahres                | 10 |
| <b>Pflegekasse – Rechnungsergebnis 2015</b> |    |
| Einnahmen des Jahres                        | 11 |
| Ausgaben des Jahres                         | 11 |
| Jahresrechnungsergebnis                     | 11 |

## Verehrte Leserinnen und Leser,

die Welt verändert sich, im digitalen Zeitalter ganz besonders. Dieser größte Wandel seit der industriellen Revolution verändert auch die Kundenerwartungen an Krankenversicherungen. Die Audi BKK versteht Veränderung immer als Chance, Dinge besser zu machen. Deshalb haben wir das Thema „Digitalisierung“ in unsere strategische Ausrichtung aufgenommen. Die Etablierung neuer, internetbasierter Technologien wird essentiell sein für die Zukunft der Audi BKK. Unsere Kunden werden von der zunehmenden Digitalisierung von Prozessen und von digitalen Zusatzangeboten profitieren. Wir werden bei unseren Dienstleistungen eine hohe Bearbeitungsgeschwindigkeit erreichen, die für Kunden, Partner oder auch Leistungserbringer einen spürbaren Nutzen hat. Schließlich ist Servicequalität ein wesentliches Differenzierungsmerkmal für Krankenversicherer.

Dass wir auf einem guten Weg sind, bestätigen die Ergebnisse unserer Kundenbefragung. Die Note 1,7 in der Kategorie Kundenzufriedenheit bestärkt uns darin, uns in Zukunft noch zu steigern, um noch besser zu werden. Denn: Stillstand ist Rückschritt. Aber: Veränderung ist Fortschritt.

Auch wenn wir uns verändern, bleiben wir uns und Ihnen treu. Wir bedanken uns für die Unterstützung und das Vertrauen.



Gerhard Fuchs  
Vorstandsvorsitzender



Dirk Lauenstein  
Vorstand



Bildnachweise:

Seite 4: © PureSolution (oben links)  
© WavebreakmediaMicro (oben rechts)  
© Yeamake (unten rechts)  
Seite 5: © 3dkombina und BillionPhotos  
Seite 6: © PureSolution (oben links)  
Seite 7: © Christian Schwier (unten links)  
Alle Bilder stammen von Fotolia.com.



## » Digitalisierung

# Die Zukunft ist digital

Gegenwart ist immer Vorbote der Zukunft. Wir leben in einer Zeit zunehmender Digitalisierung, die immer mehr Bereiche der Gesellschaft erreicht. Dieser Wandel ist eine der großen Herausforderungen unserer Zeit und birgt Chancen, aber auch Risiken. Eines ist allerdings schon heute sicher: Die digitale Welt verschmilzt mit der realen Welt.

Die Audi BKK ist eine moderne, innovative und dynamisch wachsende Krankenkasse. Wir stecken bereits heute mitten in der digitalen Transformation. Die Welt verändert sich. Zum einen müssen wir den veränderten Kundenanforderungen Rechnung tragen, zum anderen soll unser Kerngeschäft weiterhin im Mittelpunkt stehen. Denn nur dann, wenn digitale Strategien auch den Geschäftsnutzen im Fokus haben, können sie erfolgreich sein.

### Status quo

Prozessautomatisierung dominiert mit Smartphone, Tablet und Co. und einer 24/7-Online-Erreichbarkeit zunehmend unseren Alltag. Wir als Krankenkasse der Zukunft müssen uns den Megatrends stellen, die auch unsere Kunden beeinflussen:

- ▶ Individualisierung
- ▶ Wissensgesellschaft
- ▶ Internetkultur
- ▶ intelligente Produkte
- ▶ wachsendes Mobilitätsbedürfnis

### Datenschutzrechtliche Bestimmungen haben Priorität 1 und stellen uns derzeit noch vor große Herausforderungen.

Es gibt keinen Standard. Es existiert eine große Varianz im Online-Angebot der GKV, der Prozess der Digitalisierung verläuft dynamisch. Zugleich reicht die Bandbreite der Kundenanforderungen – teilweise generativ bedingt – vom Beharren auf analogen Prozessen (z. B. schriftliche oder persönliche Kommunikation) bis hin zur Forderung nach umfassender Digitalisierung.

### Fazit:

Die digitale Transformation ist ein Prozess, der mit Sensibilität und Augenmaß professionell umgesetzt werden muss.

### Zielsetzung

## Mit digitaler Transformation zu mehr Effizienz

Digitale Transformation muss im Wesentlichen zwei Dinge leisten: Steigerung der Kundenbindung und -zufriedenheit sowie Senkung der Kosten durch digitale Verarbeitung. Das Mehr an Effizienz soll sich optimalerweise für unsere Versicherten und zugleich für die Audi BKK auszahlen. Mit Multichannelmanagement, der Kombination aus E-Mail, Mobile, Brief und Web, erreichen wir z. B. insbesondere für die digital-affine Zielgruppe. Unser Budget entlasten wir nicht. Digitale Investitionen kosten Geld. So wird die digitale Transformation durch die intelligente Steuerung von Prozessen langfristig zu einem wesentlichen Kundenbindungsinstrument und zu einem wirtschaftlichen Erfolgsfaktor.

### Digitale Strategie

Mit dem digitalen Wandel verändern sich die Kundenanforderungen und dokumentieren sich als Erwartungshaltung an eine moderne und innovative Kasse. Kunden akzeptieren keine Medienbrüche. Daher sind deren bevorzugte Kommunikationskanäle zu nutzen. Kunden entscheiden, wie, wann und wo wer kontaktiert wird. Kunden erwarten eine digitale 24/7-Verfügbarkeit von Information, Kommunikation, Service und Support.

### Fazit:

Der Versicherte steht im Zentrum der digitalen Strategie, die mithilfe IT-gestützter Lösungen umgesetzt wird. Er wird mit einem optimierten Service und innovativen Angeboten abgeholt und in die digitale Welt mitgenommen. Alle kundenbezogenen Informationen müssen in einer Kundenakte in Echtzeit verfügbar sein. Die Automatisierung und Beschleunigung von Prozessen steigern die Effizienz in allen Bereichen mit einem Ziel vor Augen: dem Kunden im Fokus.





## Elemente der digitalen Transformation

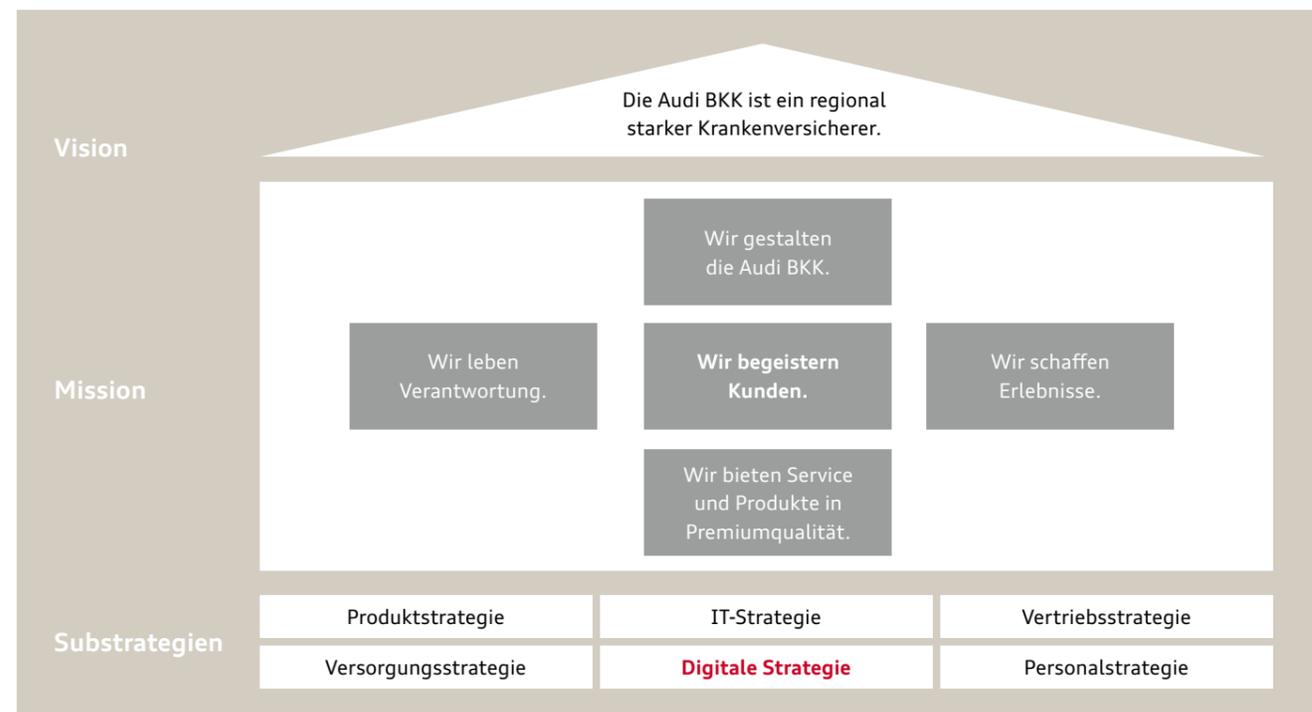
Bedingung für die erfolgreiche Umsetzung der digitalen Transformation ist die Verknüpfung von neuen Technologien mit bestehenden Verfahren. Unser Selbstverständnis wandelt sich von dem einer Krankenversicherung hin zu einem Dienstleister für „intelligentes Gesundheitsmanagement“. Die für diese Ausrichtung geeigneten digitalen Technologien ersetzen in Zukunft ihre analogen Vorgänger.

### Das können z. B.

- ▶ Apps
- ▶ Digitale Gesundheitscoaches
- ▶ Chatangebote
  - Beispiel: mobile Suche des Versicherten von XY; wird nicht fündig; greift auf Echtzeitchat mit Agenten zurück
- ▶ Hilfemenüs, Anleitungen
- ▶ Online-Geschäftsstelle
- ▶ Digitale Verarbeitungsprozesse

Auf einen Blick:

## Strategie 2020 der Audi BKK



## » » «fit4future»

# Gesundheit kann man lernen

Gesund zu leben ist die beste Prävention. Bewegung, gesunde Ernährung und Vorsorge sind daher zentrale Themen der GKV. Jede Initiative in diese Richtung ist eine intelligente Investition – für den Versicherten selbst und für den Versicherer. Daher unterstützt auch die Audi BKK dabei, gesunde Lebenswelten zu gestalten. Wir beginnen damit so früh wie möglich: mit der Förderung gesundheitsbewussten Verhaltens in Familie und Schule. Dabei liegen uns die Jüngsten besonders am Herzen: Mit Projekten wie «fit4future», die die Audi BKK in der Region Braunschweig/Wolfsburg erfolgreich unterstützt, sollen Kinder und Jugendliche für tägliche Bewegung und ausgewogene Ernährung begeistert werden.

Die ganzheitliche, wissenschaftlich begleitete Gesundheitsinitiative «fit4future» arbeitet mit den Modulen Bewegung, Ernährung und Brainfitness. Zu der «fit4future»-Schulpartnerschaft gehört eine mindestens dreijährige Betreuung durch fachkundiges Personal, das mit Workshops, Kommunikationsmitteln und Veranstaltungen unterstützt. Darüber hinaus erhalten Schulen eine Spieltonne und eine Brainbox mit Spiel- und Sportgeräten. Felix Neureuther, Deutschlands bekanntester und beliebtester Ski-Sportler, ist seit Juni 2014 nationaler Botschafter von «fit4future». Mit seiner „Beweg dich schlau“-Initiative ergänzt er das Brainfitness-Modul nachhaltig.

Die Audi BKK unterstützt «fit4future» in der Region Braunschweig/Wolfsburg im Rahmen von United Kids Foundations, dem Kindernetzwerk der Volksbank BraWo. Der Audi BKK Vorstandsvorsitzende Gerhard Fuchs zum Engagement der Audi BKK: „Wir engagieren uns im Rahmen von «fit4future», weil die Kinder über einen sehr langen Zeitraum begleitet werden. Das garantiert den Erfolg der Kampagne. Kinder müssen Gesundheitskompetenz erst noch lernen. Sie benötigen dazu die Förderung durch Elternhaus, Schule und kompetente Gesundheitspartner wie die Audi BKK. «fit4future» fokussiert die Themen Bewegung, Ernährung und Brainfitness. Das sind für uns drei ganz entscheidende Säulen der Prävention – die beste Voraussetzung für ein gesundheitsbewusstes Leben.“

Nicht für die Schule, für das Leben Gesundheit lernen. Die Audi BKK fördert mit «fit4future» aktiv die Gesundheitskompetenz von Kindern.



Gerhard Fuchs (Vorstandsvorsitzender der Audi BKK)

## » Rechnungsergebnis 2015

### Mitglieder- und Versichertenentwicklung 2015

Im Jahr 2015 stieg die Anzahl der Versicherten um 3,52 % auf 582.702 im Vergleich zum Vorjahr. Mit dieser erfolgreichen Entwicklung behauptet die Audi BKK im Versichertenranking Platz 25 unter den 124 gesetzlichen Krankenkassen.

|                           | Audi BKK<br>2014 | Audi BKK<br>2015 | Veränd.<br>zum Vorjahr |
|---------------------------|------------------|------------------|------------------------|
| Pflichtmitglieder         | 266.558          | 277.102          | +3,96 %                |
| Freiwillige Mitglieder    | 56.013           | 59.573           | +6,36 %                |
| Rentner                   | 74.106           | 78.083           | +5,37 %                |
| <b>Mitglieder gesamt</b>  | <b>396.677</b>   | <b>414.758</b>   | <b>+4,56 %</b>         |
| Familienangehörige        | 166.205          | 167.944          | +1,05 %                |
| <b>Versicherte gesamt</b> | <b>562.882</b>   | <b>582.702</b>   | <b>+3,52 %</b>         |

## Erfolgsrechnung

### Einnahmen des Jahres 2015

|  | Rechnungsergebnis<br>in Euro | Je Versicherten<br>in Euro | Veränd.<br>zum Vorjahr |
|--|------------------------------|----------------------------|------------------------|
| Zuweisungen Gesundheitsfonds                           |                              |                            |                        |
| – Leistungsausgaben                                    | 1.288.369.147                | 2.211,03                   | 2,00 %                 |
| – Verwaltungsausgaben                                  | 76.537.721                   | 131,35                     | 2,27 %                 |
| – Satzungs- und Ermessensleistungen                    | 8.136.521                    | 13,96                      | -2,38 %                |
| – Mitgliederbezogene Veränderung                       | -85.241.555                  | -146,29                    | 1.501,95 %             |
| Ersatzansprüche  | 5.620.351                    | 9,65                       | 2,77 %                 |
| Erstattungsansprüche                                   | 2.814.856                    | 4,83                       | 21,66 %                |
| Sonstige Einnahmen (z. B. Zinsen)                      | 2.679.476                    | 4,60                       | -36,46 %               |
| <b>Gesundheitsfonds, sonstige<br/>Einnahmen gesamt</b> | <b>1.298.916.517</b>         | <b>2.229,13</b>            | <b>-3,97 %</b>         |
| Zusatzbeitrag  | 68.588.526                   | 117,71                     | k. A.                  |
| <b>Gesamteinnahmen</b>                                 | <b>1.367.505.043</b>         | <b>2.346,84</b>            | <b>1,10 %</b>          |

### Ausgaben des Jahres 2015

Von 1,375 Mrd. Euro Gesamtausgaben kommen über 1,3 Mrd. Euro unseren Versicherten direkt als Leistungsausgaben zugute. Die Krankenhausausgaben bilden dabei den größten Ausgabenblock mit über 398 Mio. Euro. An zweiter Stelle liegen die Ausgaben für ärztliche Behandlung mit 260 Mio. Euro und an dritter Stelle die Ausgaben für Arzneimittel mit 199 Mio. Euro. Für jeden einzelnen Versicherten werden durchschnittlich 2.267,11 Euro an Leistungen ausgegeben.

|                                  | Rechnungsergebnis<br>in Euro | Je Versicherten<br>in Euro | Veränd.<br>zum Vorjahr |
|----------------------------------|------------------------------|----------------------------|------------------------|
| <b>Leistungsausgaben für</b>     |                              |                            |                        |
| Krankenhausbehandlung            | 398.051.429                  | 683,12                     | 2,51 %                 |
| Ärzte                            | 260.102.091                  | 446,36                     | 3,37 %                 |
| Arzneimittel                     | 199.101.754                  | 341,69                     | 5,56 %                 |
| Zahnärzte                        | 117.730.433                  | 202,03                     | 2,74 %                 |
| Krankengeld                      | 112.505.236                  | 193,08                     | 2,15 %                 |
| Heil- und Hilfsmittel            | 78.621.348                   | 134,94                     | 1,85 %                 |
| Schwangerschaft und Mutterschaft | 35.145.515                   | 60,33                      | 2,78 %                 |
| Sonstiges                        | 119.771.961                  | 205,56                     | 3,90 %                 |
| <b>Leistungsausgaben gesamt</b>  | <b>1.321.029.767</b>         | <b>2.267,11</b>            | <b>3,21 %</b>          |
| Sonstige Ausgaben                | -5.209.334                   | -8,94                      | -155,22 %              |
| Verwaltungskosten (netto)        | 59.279.333                   | 101,73                     | 9,84 %                 |
| <b>Gesamtausgaben</b>            | <b>1.375.099.766</b>         | <b>2.359,90</b>            | <b>2,36 %</b>          |

### Jahresrechnungsergebnis 2015 Zusammenfassung

Das Geschäftsjahr 2015 schließt mit einem Defizit von knapp 7,6 Mio. Euro ab.

|                 | Rechnungsergebnis<br>in Euro | Je Versicherten<br>in Euro |
|-----------------|------------------------------|----------------------------|
| Gesamteinnahmen | 1.367.505.043                | 2.346,84                   |
| Gesamtausgaben  | 1.375.099.766                | 2.359,90                   |
| <b>Ergebnis</b> | <b>-7.594.723</b>            | <b>-13,06</b>              |

## Vermögensrechnung des Jahres 2015

|                       | Soll<br>in Euro    | Ist<br>in Euro     | Differenz<br>in Euro |
|-----------------------|--------------------|--------------------|----------------------|
| Rücklagen             | 57.560.000         | 57.560.000         |                      |
| Betriebsmittel        | 57.295.824         | 65.776.795         | 8.480.971            |
| <b>Summe</b>          | <b>114.855.824</b> | <b>123.336.795</b> | <b>8.480.971</b>     |
| Verwaltungsvermögen   |                    | 2.336.040          |                      |
| <b>Gesamtvermögen</b> |                    | <b>125.672.835</b> |                      |

## » Pflegekasse – Rechnungsergebnis 2015

### Einnahmen des Jahres 2015

|                                 | Rechnungsergebnis<br>in Euro |
|---------------------------------|------------------------------|
| <b>Beiträge für</b>             |                              |
| Pflichtversicherte Beschäftigte | 206.210.340                  |
| Freiwillig Versicherte          | 63.832.443                   |
| Sonstige                        | 12.142.783                   |
| <b>Gesamtbeitragseinnahmen</b>  | <b>282.185.566</b>           |
| Sonstige Einnahmen              | 134.502                      |
| <b>Gesamteinnahmen</b>          | <b>282.320.068</b>           |

### Ausgaben des Jahres 2015

|   | Rechnungsergebnis<br>in Euro |
|---|------------------------------|
| Vollstationäre Pflege                     | 24.736.914                   |
| Pflegegeld                                | 20.897.144                   |
| Pflegesachleistungen                      | 7.559.562                    |
| Leistungen für Pflegepersonen             | 4.245.649                    |
| Sonstige Leistungen                       | 12.821.595                   |
| <b>Leistungen gesamt</b>                  | <b>70.260.864</b>            |
| Finanzausgleich,<br>sonstige Aufwendungen | 201.885.698                  |
| Verwaltungskosten                         | 7.521.255                    |
| <b>Gesamtausgaben</b>                     | <b>279.667.817</b>           |

### Jahresrechnungsergebnis 2015 Pflegekasse

|                 | Rechnungsergebnis<br>in Euro |
|-----------------|------------------------------|
| Gesamteinnahmen | 282.320.068                  |
| Gesamtausgaben  | 279.667.817                  |
| <b>Ergebnis</b> | <b>2.652.251</b>             |

**Zentrale Postanschrift:**

Audi BKK  
Postfach 10 01 60  
85001 Ingolstadt

Stand: Juni 2016