



2019

GESCHÄFTSBERICHT
DER HEIMAT KRANKENKASSE

► RÜCKSCHAU UND AUSBLICK



Sehr geehrte Damen und Herren,

„Kunden begeistern“ – unter diesem Motto stehen unsere tägliche Arbeit sowie der Service für unsere knapp 118.000 Versicherten. 2019 haben wir das, was viele unserer Mitarbeiter auch zuvor schon ganz selbstverständlich umgesetzt haben, auf ein breiteres Fundament gestellt: Wir möchten persönlich, vertrauensvoll und mit einem maximal großen Servicegedanken für unsere Versicherten da sein. Dieser Leitgedanke wurde durch Schulungen und strategische Maßnahmen in der Heimat Krankenkasse fest implementiert. Die Zufriedenheit unserer Kunden steht für uns im Vordergrund und bildet die Richtschnur für unser Handeln.

Wie gut uns das bereits gelingt, zeigen unter anderem zwei groß angelegte Studien des F.A.Z.-Instituts: Zweimal in Folge wurden wir seit 2019 mit dem Siegel „Deutschlands beste Kundenberater“ ausgezeichnet. Zudem wurden wir zum Branchensieger in der Kategorie „Deutschlands begehrteste Krankenkassen“ gekürt.

Auch, was die betrieblichen Zahlen angeht, dürfen wir mit dem Ergebnis des vergangenen Jahres zufrieden sein. Trotz weiterhin steigender finanzieller Belastungen der gesetzlichen Krankenkassen, verfügen wir über einen nahezu ausgeglichenen Haushalt. Mit einem nur leichten Ausgabenüberschuss von rund 445.000 Euro bleibt unsere Vermögenssituation auf einem hohen Niveau. Dabei haben wir keine Kürzungen unserer Leistungen vorgenommen. Im Gegenteil: Nachdem Anfang 2019 bereits neue Satzungsleistungen wie der Babybonus, zusätzliche Vorsorgeuntersuchungen in der Schwangerschaft und ein höheres

Präventionsbudget beschlossen worden sind, hat der Verwaltungsrat Ende des Jahres noch ein weiteres Leistungspaket auf den Weg gebracht. 80 Euro pro Jahr für eine professionelle Zahnreinigung, ein jährliches Budget für zusätzliche Impfungen in Höhe von 300 Euro und attraktivere Bonusprogramme für Kinder und Erwachsene – all das erhalten Versicherte der Heimat Krankenkasse seit 1. Januar 2020 zusätzlich zu bestehenden Mehrleistungen.

Dabei konnten wir unseren Zusatzbeitrag auch das fünfte Jahr in Folge stabil bei 1,1 Prozent halten.

Die anhaltende Corona-Pandemie verursacht im laufenden Jahr 2020 große finanzielle Belastungen für das deutsche Gesundheitswesen. Dies bringt auch neue Herausforderungen für die gesetzlichen Krankenkassen mit sich, die uns auch noch 2021 begleiten werden. Wir werden dies soweit wie möglich in unsere zukünftige Finanzplanung einkalkulieren. Viele Fragen bleiben aktuell aber noch offen. Aufgrund unserer konstant guten wirtschaftlichen Lage gehen wir fest davon aus, dass die Heimat Krankenkasse auch in Zukunft als verlässlicher und starker Partner auf dem Krankenkassen-Markt agieren wird.

Unser besonderer Dank gilt auch in diesem Jahr unseren Versicherten, Kunden, Mitarbeitern und dem Verwaltungsrat für die vertrauensvolle Zusammenarbeit.

Der Vorstand der Heimat Krankenkasse
Klemens Kläser

Inhalt

02 Editorial | 04 Seminarreihe „Kunden begeistern“ | 05 Ausbildung – junge Talente entdecken und fördern | 06 Erfolgsrechnung (G + V)
08 Vermögensrechnung (Bilanz) | 10 Mitgliederentwicklung und Versichertenzahl | 11 Unsere Geschäftsstellen

► SEMINARREIHE „KUNDEN BEGEISTERN“

„Wir stellen den Kunden in den Mittelpunkt unseres Handelns. Das heißt für uns, dass wir uns bei allem, was wir tun, in den Kunden hineinversetzen und uns ihm gegenüber so verhalten, wie wir selbst als Kunde am liebsten behandelt werden möchten.“

(Mitarbeiterzitat als Teil des Leitbildes der Heimat Krankenkasse)

Analog zu dem von den Mitarbeitern selbst formulierten Leitbild der Heimat Krankenkasse, bei dem eine ausgeprägte Kundenorientierung an höchster Stelle steht, startete 2019 eine unternehmensweite Seminarreihe mit dem Titel „Kunden begeistern“. Diese wird auch im Jahr 2020 fortgesetzt und verfolgt das Ziel, die Beratungsqualität kontinuierlich zu verbessern, um eine maximale Kundenzufriedenheit sicherzustellen. Denn die Heimat Krankenkasse versteht sich selbst als lernende Organisation mit dem Bestreben, sich stets im Sinne ihrer Kunden weiterzuentwickeln.

Initiiert wurde die Seminarreihe durch den Bereichsleiter Kundenservice/Vertrieb in Kooperation mit der Personalabteilung des Unternehmens.

„Ich freue mich, dass wir diesem Thema die notwendige Relevanz verleihen und uneingeschränkt alle Unternehmensbereiche durch einen etablierten externen Anbieter schulen lassen. Der überdurchschnittliche Servicegedanke, den jeder einzelne Mitarbeiter bei uns verinnerlicht hat, zeichnet uns nämlich als Heimat Krankenkasse aus und sollte daher immer wieder aufgefrischt werden.“ (Andree Leniger, Bereichsleiter Kundenservice/Vertrieb der Heimat Krankenkasse)

ÜBERDURCHSCHNITTLICHER
SERVICEGEDANKE

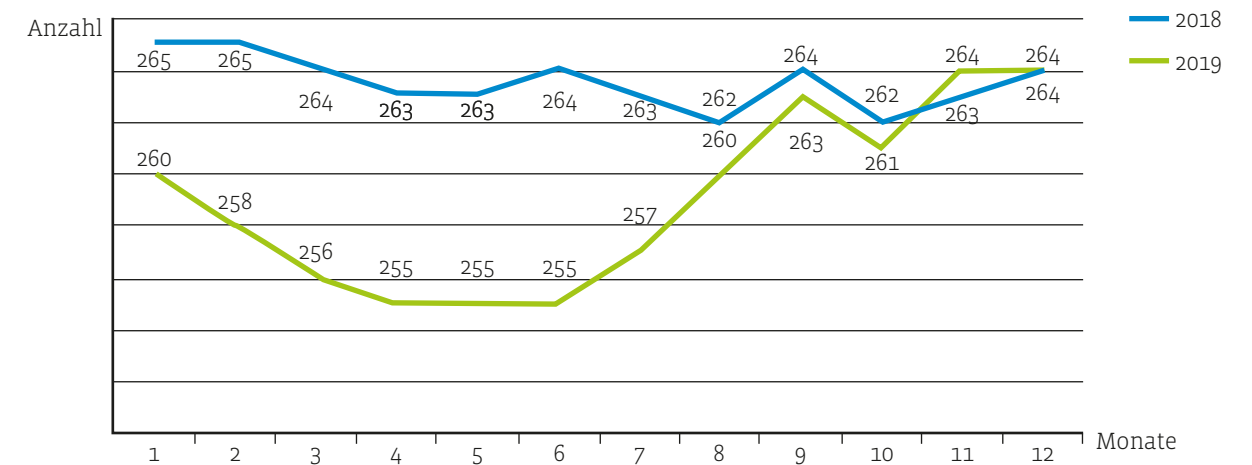
► AUSBILDUNG – JUNGE TALENTE ENTDECKEN UND FÖRDERN

Die Heimat Krankenkasse betrachtet die interne Ausbildung von Sozialversicherungsfachangestellten als wichtige Investition in die Zukunft, um vorausschauend einen Beitrag zum eigenen Bedarf an qualifizierten und motivierten Mitarbeitern zu leisten. Aus diesem Grund haben 2019 vier Nachwuchskräfte ihre Ausbildung bei der Heimat Krankenkasse begonnen und weitere drei Auszubildende konnten bereits im Rahmen eines Assessment-Centers für das Jahr 2020 gewonnen werden. Dabei ist es der Personalabteilung, gemeinsam mit den Ausbildungsverantwortlichen aus den Fachbereichen, ein essenzielles Anliegen, die jungen Talente bei ihrem Berufseinstieg intensiv zu begleiten und bei der persönlichen sowie fachlichen Entwicklung unterstützend zur Seite zu stehen. Insgesamt erfolgt die dreijährige Ausbildung bei der Heimat Krankenkasse in Form eines dualen Systems, sodass die Auszubildenden, basierend auf einem individuellen Einsatzplan, sowohl die verschiedenen Fachbereiche des Unternehmens kennenlernen als auch den Berufsschulunterricht und Seminare an der BKK Akademie in Rotenburg wahrnehmen.

Nicht ohne Grund ist die Heimat Krankenkasse seit 2015 als „Best Place to Learn“ zertifiziert sowie zum dritten Mal in Folge als „Top Arbeitgeber des Mittelstandes“ von der Zeitschrift Focus Business ausgezeichnet worden.

► MITARBEITERZAHLEN IM JAHRESVERGLEICH

einschließlich Mitarbeitern in Elternzeit und Aushilfen



► ERFOLGSRECHNUNG (G + V)

Rechnungsergebnis

Die Heimat Krankenkasse schließt das Geschäftsjahr 2019 mit einem leichten Ausgabenüberschuss von rund 445.000 Euro ab. Die Einnahmen stiegen mit insgesamt rund 333,5 Mio. Euro knapp über das Niveau des Vorjahres. Die Gesamtausgaben stiegen ebenfalls um rund 6 Prozent an und lagen bei 333,9 Mio. Euro.

Da die Heimat Krankenkasse wirtschaftlich gut aufgestellt ist und wir den geringen Ausgabenüberschuss durch unsere Vermögenssituation problemlos decken können, profitieren unsere Versicherten nach wie vor von einem stabilen Zusatzbeitrag in Höhe von 1,1 Prozent.

Die Verwaltungskosten lagen mit 148 Euro je Versicherten wie gewohnt unter dem Durchschnitt der gesetzlichen Krankenkassen (152 Euro).

EINNAHMEN	2019 IN EURO	2019 JE VERSICHERTEN IN EURO	VERÄNDERUNG ZUM VORJAHR IN PROZENT
Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds	305.887.229,09	2.593,03	6,99
Zusatzbeiträge	25.004.724,48	211,97	5,62
Sonstige Einnahmen	2.583.271,15	21,90	-24,80
Einnahmen gesamt	333.475.224,72	2.826,90	6,54
AUSGABEN	2019 IN EURO	2019 JE VERSICHERTEN IN EURO	VERÄNDERUNG ZUM VORJAHR IN PROZENT
Leistungsausgaben	312.941.701,80	2.652,84	6,46
Prämienzahlungen	0,00	0,00	0,00
Verwaltungskosten	17.502.121,33	148,37	2,23
Sonstige Ausgaben	3.476.457,06	29,47	19,43
Ausgaben gesamt	333.920.280,19	2.830,68	6,35
Überschuss der Einnahmen	-445.055,47		

Leistungsausgaben

Die Ausgaben für Leistungen sind im Vergleich zum Vorjahr um weitere 6 Prozent gestiegen. Grund dafür sind unter anderem die hohen Kostensteigerungen im Bereich Arzneimittel. Da zunehmend Hochpreismedikamente auf den Markt kommen, ergeben sich hier Teuerungen in Höhe von 11 Prozent. Grundsätzlich zeichnet sich ein bundesweiter Trend zu steigenden Kosten für Heil- und Hilfsmittel ab, welcher sich auch bei der Heimat Krankenkasse mit zweistelligen Steigerungsraten bemerkbar macht. Darüber hinaus haben sich im Rahmen des Pflegepersonal-Stärkungsgesetzes zusätzliche Ausgaben für die gesetzlichen Krankenkassen ergeben.

LEISTUNGSAusGABEN IM DETAIL	2019 IN EURO	2019 JE VERSICHERTEN IN EURO	VERÄNDERUNG ZUM VORJAHR IN PROZENT
Ärztliche Behandlung	60.737.836,69	514,88	5,04
Zahnärztliche Behandlung (ohne Zahnersatz)	20.414.003,75	173,05	4,77
Zahnersatz	4.732.973,09	40,12	7,59
Arzneimittel	49.911.334,36	423,10	11,34
Hilfsmittel	11.019.862,25	93,42	14,28
Heilmittel	11.264.151,10	95,49	17,51
Krankenhausbehandlung	89.935.021,80	762,39	0,95
Krankengeld	30.191.806,21	255,94	6,82
Fahrtkosten	5.982.309,87	50,71	7,99
Vorsorge- und Rehaleistungen	5.187.752,59	43,98	7,85
Schutzimpfungen	2.729.376,55	23,14	15,52
Früherkennungsmaßnahmen	4.544.965,39	38,53	1,85
Schwangerschaft und Mutterschaft ohne stat. Entbindung	3.022.104,66	25,62	-1,20
Behandlungspflege und häusliche Krankenpflege	3.725.824,33	31,58	24,50
Dialyse	1.803.135,05	15,29	6,97
Sonstige Leistungen	7.739.244,11	65,61	30,90
Leistungen gesamt	312.941.701,80	2.652,85	6,46
Davon Prävention	12.725.381,38	107,87	8,86

► VERMÖGENSRECHNUNG (BILANZ)

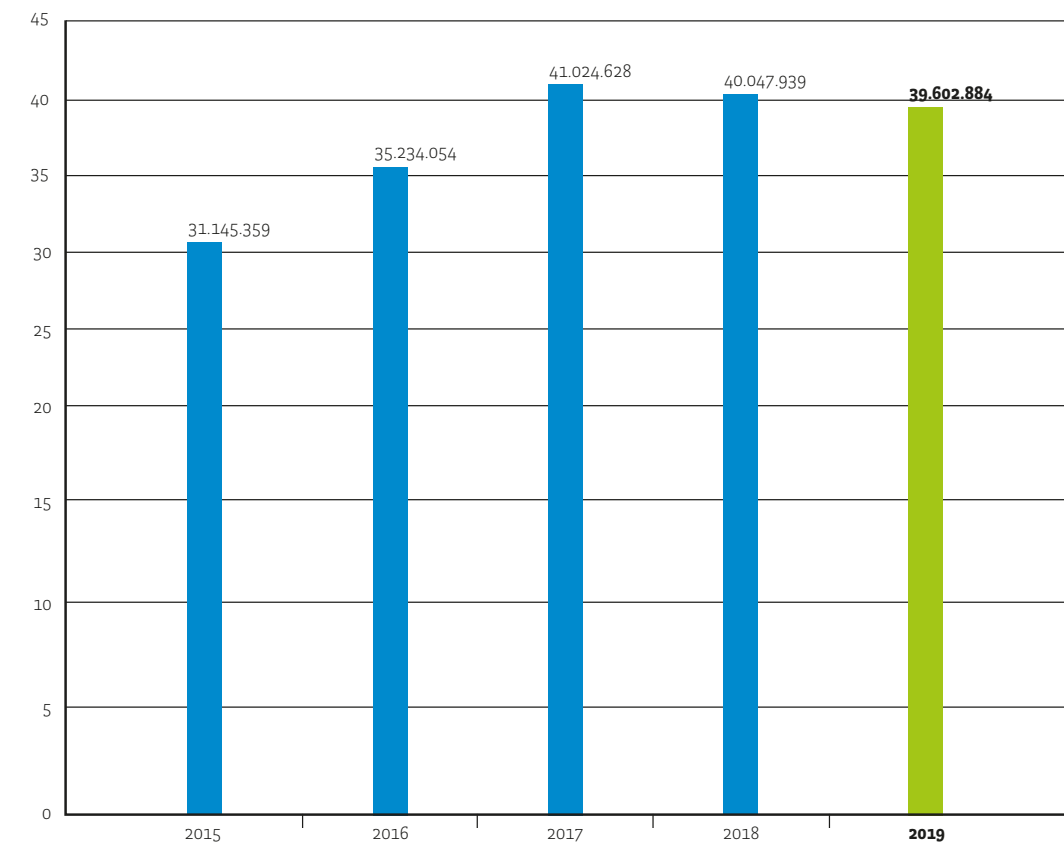
Die Vermögensrechnung zeigt eine Bilanzsumme von 92 Mio. Euro. Mit einem Vermögen in Höhe von 39,6 Mio. Euro verfügt die Heimat Krankenkasse über eine gute Basis für das herausfordernde Jahr 2020, welches aufgrund der Corona-Pandemie hohe Zusatzbelastungen für die gesetzlichen Krankenkassen mit sich bringt. Mit 20,7 Mio. Euro halten wir satzungsgemäß 75 Prozent einer Monatsausgabe als Rücklage vor. Weitere 18,8 Mio. Euro fallen auf Betriebsmittel für die laufenden (Leistungs-)Ausgaben.

AKTIVA IN EURO		PASSIVA IN EURO	
Giroguthaben	9.886.669,83	Verpflichtungen	42.791.499,35
Geldanlagen	62.847.967,16	Sonstige Passiva	4.878.933,96
Forderungen	14.041.293,05	Verpflichtungen nach dem AAG	1.608.228,39
Sonstige Aktiva	418.076,05	Überschuss Aktiva	39.602.883,77
Verwaltungsvermögen	79.310,99	Überschuss Aktiva AAG	3.140.612,28
Sondervermögen	4.748.840,67		
Gesamt	92.022.157,75	Gesamt	92.022.157,75

VERMÖGEN	2019 IN EURO	2019 JE VERSICHERTEN IN EURO	VERÄNDERUNG ZUM VORJAHR IN PROZENT
Betriebsmittel	18.803.336,78	159,40	-7,84
Rücklage	20.695.000,00	175,43	7,30
Verwaltungsvermögen	104.546,99	0,89	59,56
Gesamt	39.602.883,77	335,72	-0,38

Die Vermögensentwicklung der Heimat Krankenkasse in den vergangenen fünf Jahren zeichnet das Bild einer äußerst soliden Vermögenssituation. Die voraussehbaren Kostensteigerungen 2020 haben wir bereits – soweit möglich – einkalkuliert. Wir stehen wirtschaftlich auf einem festen Fundament.

► ENTWICKLUNG DES VERMÖGENS IN DEN LETZTEN FÜNF JAHREN IN EURO



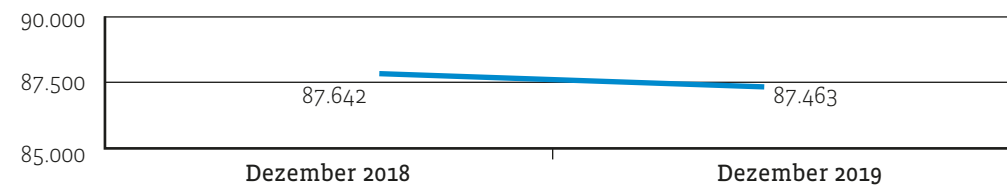
Prüfung der Jahresrechnung 2019

Die Prüfung der Jahresrechnung 2019 erfolgte durch die KOHLHEPP GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft. Dabei wurde ein uneingeschränkter Bestätigungsvermerk erteilt.

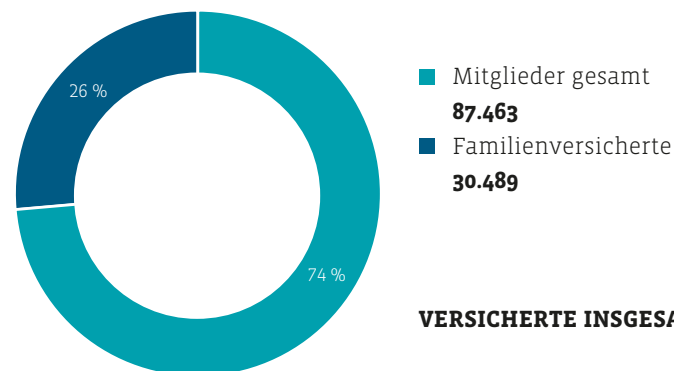
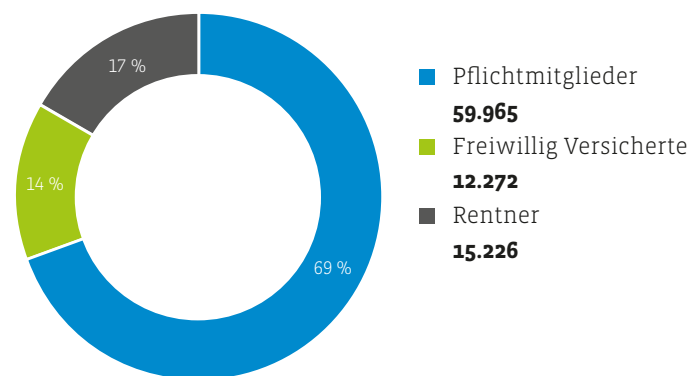
► MITGLIEDERENTWICKLUNG UND VERSICHERTENZAHL

Mit 87.463 Mitgliedern bleibt der Mitgliederbestand der Heimat Krankenkasse im Vergleich zum Vorjahr nahezu konstant. Mit über 30.000 Familienmitgliedern, die im Rahmen der Familienversicherung bei uns versichert sind, freuen wir uns, knapp 118.000 Versicherte bei der Heimat Krankenkasse zu betreuen.

► MITGLIEDERENTWICKLUNG 2019



► VERSICHERTENVERTEILUNG ZUM 1. DEZEMBER 2019



VERSICHERTE INSGESAMT: 117.952

► UNSERE GESCHÄFTSSTELLEN

In den Geschäftsstellen der Heimat Krankenkasse bieten wir unseren Versicherten montags bis freitags ein individuelles Service- und Leistungsspektrum. Darüber hinaus sind wir über das Internet unter www.heimat-krankenkasse.de und über unsere Service-Hotline unter der Durchwahl 0800 1060100 (kostenfrei) erreichbar.



Heimat Krankenkasse

Zentrale Postanschrift
Herforder Straße 23
33602 Bielefeld
T. 0521 92395-0

Service-Telefon
0800 1060100 [kostenfrei]
www.heimat-krankenkasse.de

Geschäftsstellen

Budenheim
Rheinstraße 27
55257 Budenheim
T. 06139 89-515

Hamburg
Katharinenstraße 7-9
20457 Hamburg
T. 040 3609 772-0

Wittenburg
Südring 5
19243 Wittenburg
T. 038852 611-5410

Wittlich
Zum Rachtiger Wald 3
54516 Wittlich
T. 06571 925-5100

Engagiert, leistungsstark und zuverlässig.

Das Wohlergehen und die Gesundheit unserer Mitglieder stehen für uns an erster Stelle – dafür setzen wir uns persönlich und mit unseren individuellen Leistungsangeboten ein. Selbstverständlich haben wir auch ein offenes Ohr für Ihre Fragen und Sorgen, sprechen Sie uns einfach an!

Heimat Krankenkasse

Zentrale Postanschrift
Herforder Straße 23
33602 Bielefeld
T. 0521 92395-0

Service-Telefon
0800 1060100 [kostenfrei]

www.heimat-krankenkasse.de

Geschäftsstellen

Budenheim Rheinstraße 27 55257 Budenheim T. 06139 89-515	Hamburg Katharinenstraße 7-9 20457 Hamburg T. 040 3609 772-0	Wittenburg Südring 5 19243 Wittenburg T. 038852 611-5410	Wittlich Zum Rachtiger Wald 3 54516 Wittlich T. 06571 925-5100
--	--	--	--

