



# Transparenzbericht 2022

Nachhaltig gesund.

**Mobil**  
KRANKENKASSE

Über uns

---

# Transparentes Handeln ist eine Selbstverständ- lichkeit für uns.

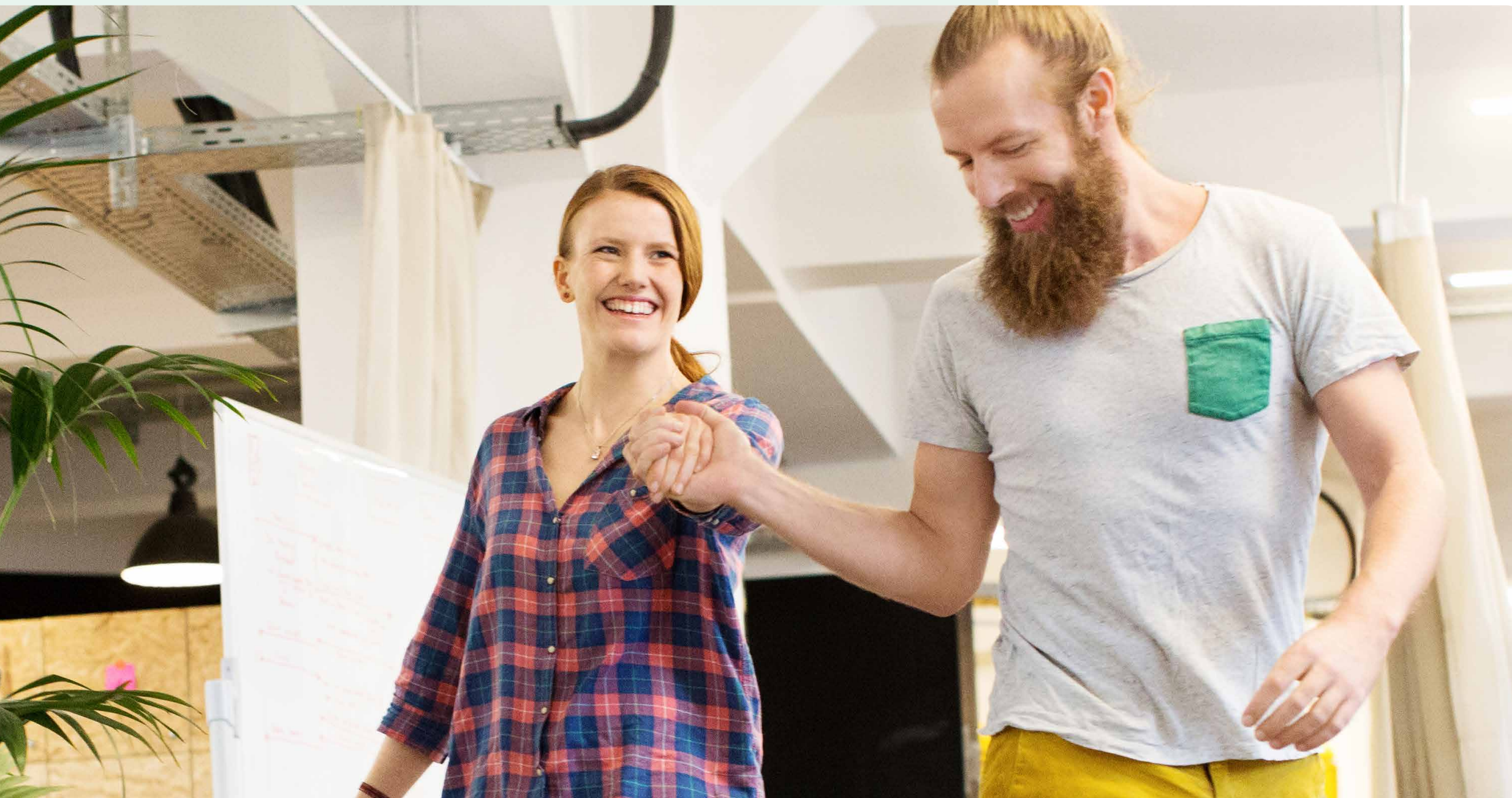
Leistung, Qualität und Kosten: In diesen Bereichen transparent und verständlich zu kommunizieren, ist uns nicht nur ein besonderes Anliegen, sondern gehört zu unserem Selbstverständnis.

Als Krankenkasse mit gesetzlichem Auftrag und als zuverlässiger Partner an der Seite unserer Versicherten nehmen wir diese Verantwortung unter anderem durch unseren Transparenzbericht wahr. Unseren Versicherten gewähren wir so einen authentischen und umfassenden Einblick in unser Handeln.



# Partnerschaft auf Augenhöhe – mit ausgezeichnetem Engagement

Für unsere knapp eine Million Versicherten legen wir uns richtig ins Zeug. Dank eines umfassenden Leistungsangebots und unserer Serviceorientierung gehören wir zu Deutschlands besten Krankenkassen. Wir unterstützen unsere Versicherten dabei, einen nachhaltig gesunden Lebensstil zu führen. Wie zufrieden unsere Versicherten damit sind, zeigen die Ergebnisse diverser Vergleichsstudien.



Nachhaltigkeit

---

# Nachhaltigkeit fängt bei uns selbst an. Wir gehen mit gutem Beispiel voran.

Entsprechend unserem Motto „Nachhaltig gesund“ handhaben wir nicht nur die Gesundheitsförderung unserer Versicherten, sondern schauen auch bei uns selbst ganz genau hin. Wie können wir im Sinne von ökologischer, ökonomischer und sozialer Nachhaltigkeit agieren? Wo können wir uns selbst noch einmal auf den Prüfstand stellen? Wie lässt sich das Wohlbefinden unserer Mitarbeitenden fördern? Als Mobil Krankenkasse ist es unser Anspruch, nachhaltige Gesundheit in all ihren Facetten und für alle möglich zu machen.





## Nachhaltig für unsere Versicherten

Nachhaltigkeit bedeutet für uns in erster Linie, unsere Versicherten dabei zu unterstützen, nachhaltig gesund zu sein und zu bleiben – zum Beispiel mit Leistungen, die mentales und körperliches Wohlbefinden langfristig fördern. Dazu gehören unter anderem unsere Bonusprogramme, die aktives Gesundheitsbewusstsein belohnen, und unsere speziell bezuschussten Gesundheitskurse und -reisen. Ebenso setzen wir auf individuelle Vorsorge- und Präventionsangebote.

**Das ist es uns wert:**

3,0

Millionen Euro

für verhaltensbezogene  
Prävention

2,3

Millionen Euro

für nichtbetriebliche Lebenswelten  
und Gesundheitsförderung

3,2

Millionen Euro

für betriebliche Gesundheitsförderung/  
Prävention arbeitsbedingter  
Gefahren

## Nachhaltig für unser Unternehmen

Das deutsche Gesundheitswesen ist laut der Deutschen Allianz Klimawandel und Gesundheit (KLUG) für rund 5 % der Treibhausgasemissionen in Deutschland verantwortlich. Im Zuge der freiwilligen Erstellung der DNK-Erklärung (DNK = Deutscher Nachhaltigkeitskodex) hat die Mobil Krankenkasse eine Bestandsaufnahme rund um das Thema Nachhaltigkeit in all seinen Facetten vorgenommen. Zwanzig Kriterien, darunter Chancengerechtigkeit, Ressourcenmanagement, Arbeitnehmerrechte und Innovations- sowie Produktmanagement fließen in die Erklärung mit ein. Das Ergebnis legt unsere Stärken genauso offen wie die Bereiche, in denen wir uns noch verbessern können.

### Das Ziel:

Den ökologischen Fußabdruck zu verkleinern und Ressourcen einzusparen, treibt uns aus unternehmerischer Verantwortung bereits seit langem an. Durch diverse Maßnahmen kommen wir dem nach.

- DGNB-Zertifikat in Gold für unser Firmengebäude in Hannover
- Klimafreundlicher Postversand mit GoGreen
- Umstellung auf Ökostrom



mehr dazu

## Nachhaltig für unsere Mitarbeitenden

Als Krankenkasse ist uns nicht nur die Gesundheit unserer Versicherten, sondern auch die unserer Beschäftigten ein wichtiges Anliegen.

Für Gesundheitsthemen setzen sich das Team Prävention und Gesundheitsförderung und die Arbeitsgruppe Betriebliches Gesundheitsmanagement ein. Unser Ergonomiebeauftragter berät unsere Mitarbeitenden rund um Fragen zur Ergonomie am Arbeitsplatz. Neben internen Anlaufstellen können unsere Beschäftigten auch unser Employee Assistance Program (Mitarbeitendenunterstützungsprogramm) nutzen. Dieses hilft dabei, mit Überlastung im privaten oder beruflichen Kontext umzugehen.

Darüber hinaus wird die nachhaltige Mobilität unserer Mitarbeitenden mit einem Fahrradleasing-Angebot sowie Leihrädern unterstützt.

Investitionen

---

# Chancengleichheit und nachhaltige Zukunft – Investitionen, die uns am Herzen liegen.

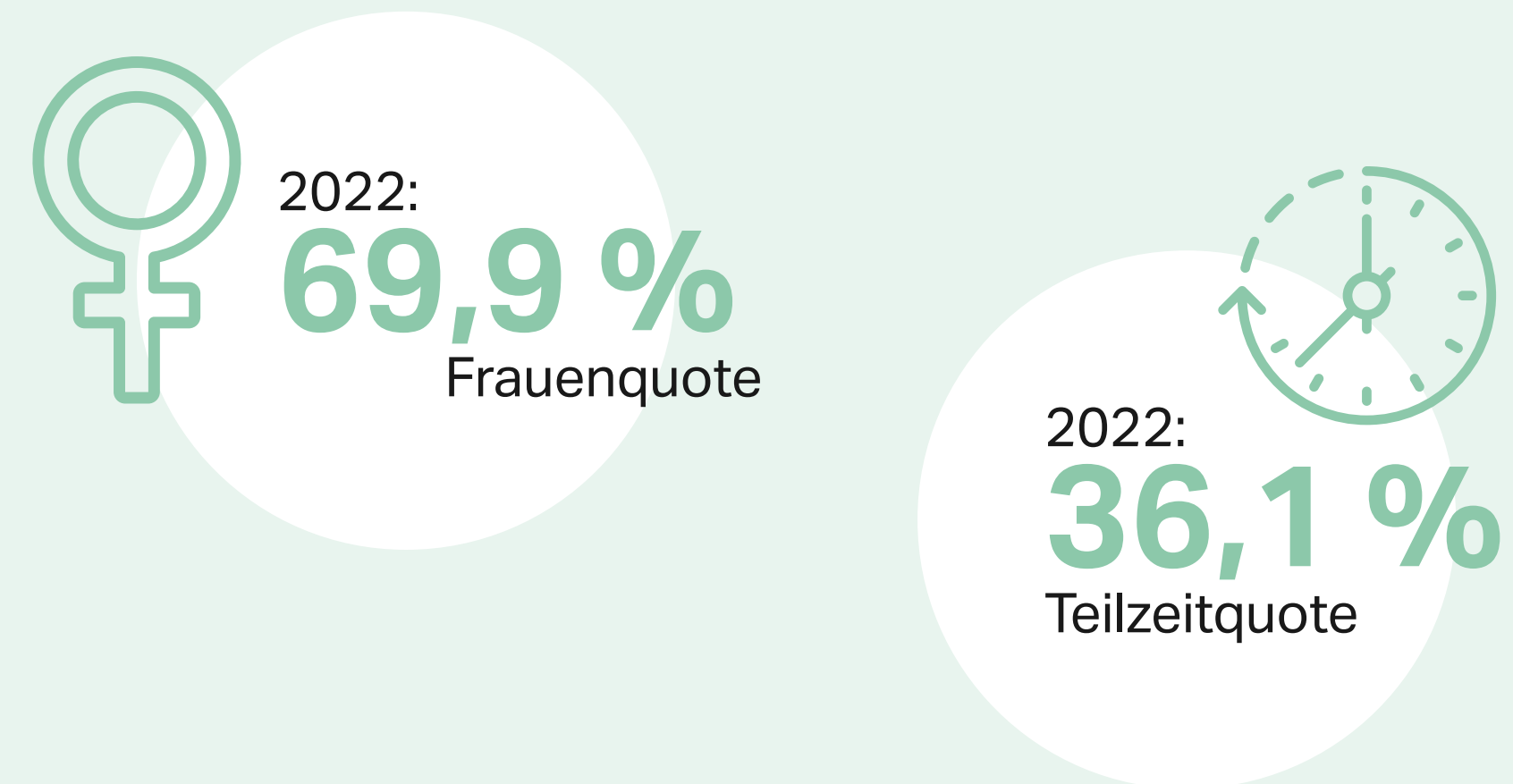
Solide, stabil, nachhaltig: Unsere finanzpolitischen Entscheidungen treffen wir wohlüberlegt, denn kurzfristiges Denken und Risikofreude entsprechen nicht unserer Unternehmensphilosophie – insbesondere, wenn es um die Zukunft dieser und der kommenden Generationen geht. Zusätzlich machen wir uns für Chancengerechtigkeit stark.



# Das Motto „Gleiche Chancen für alle“ wird bei uns gelebt

Das Thema Chancengerechtigkeit nimmt jeder Mitarbeitende ernst und trägt seinen Teil dazu bei. Eine besondere Verantwortung kommt hier den Bereichen Vorstand, Führungskräfte, Personal und Personalvertretungen zu.

Als Körperschaft des öffentlichen Rechts unterliegt die Mobil Krankenkasse zusätzlich bestimmten Auflagen, zum Beispiel im Rahmen des Bundesgleichstellungsgesetzes. Dabei nimmt die Vereinbarkeit von Familie, Pflege und Berufstätigkeit einen hohen Stellenwert ein.



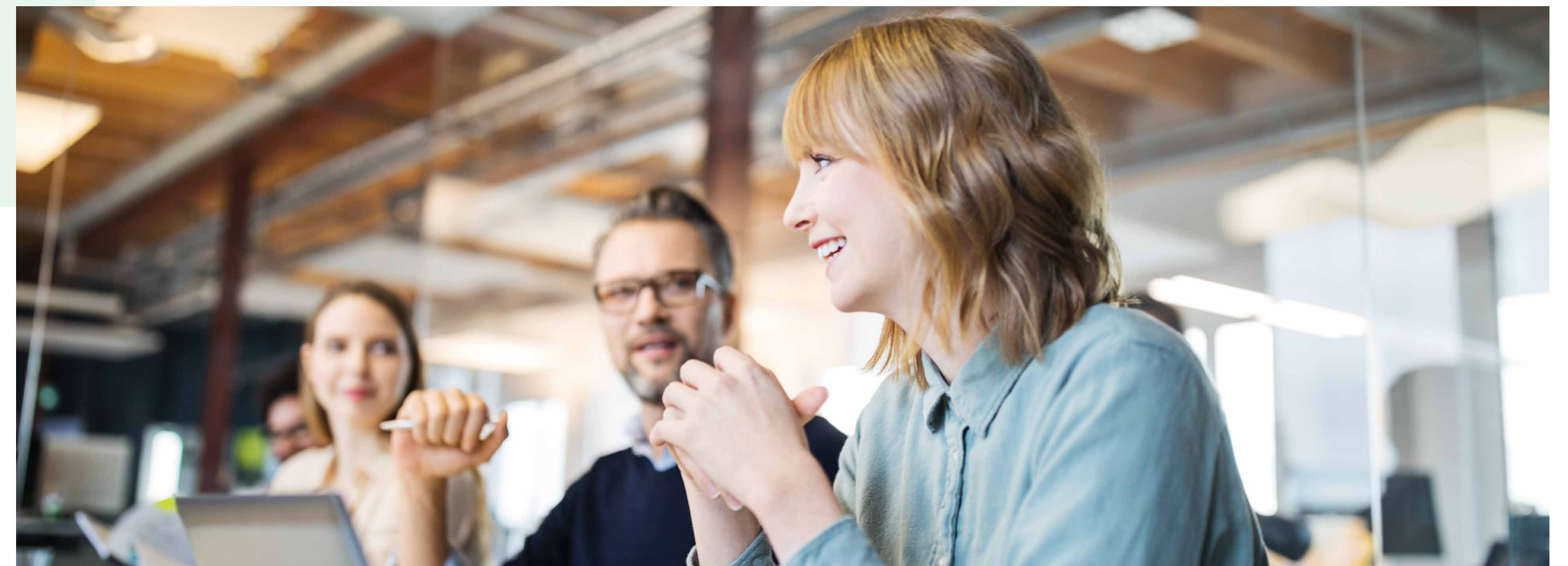
## Wir bieten unseren Mitarbeitenden unter anderem:

- ✓ flexible Arbeits- und Pausenzeiten
- ✓ Teilzeitarbeit (auch für Führungskräfte), eine 38-Stunden-Woche
- ✓ „FlexOffice“ (Möglichkeit der Arbeit von zu Hause aus und am Standort) und Eltern-Kind-Büros
- ✓ 30 Tage Urlaub im Jahr zuzüglich Weihnachten und Silvester sowie Sonderurlaub
- ✓ Möglichkeit eines Sabbaticals
- ✓ ÜBV-Sommerferienbetreuung für die Standorte Celle und Hannover

## Im Rahmen des **Gleichstellungsplans** haben wir uns darüber hinaus **folgende Ziele gesetzt, auf die wir kontinuierlich hinarbeiten:**

- Einführung eines transparenten Gehaltssystems
- Weitergestaltung der Beschäftigungsverhältnisse, damit Elternschaft und die Betreuung pflegebedürftiger Angehöriger für Beschäftigte mit beruflichen Aufgaben vereinbar sind
- unterstützende Fortbildungen für Führungskräfte

Wir fördern die **Gleichstellung von Menschen mit Behinderung und/oder chronischer Erkrankung**. Die Auswahlverfahren für die Besetzung von Stellen erfolgen benachteiligungsfrei. Bei gleicher Eignung werden schwerbehinderte sich bewerbende Personen bevorzugt.



## Investieren mit **Weitblick**

Unsere Finanzpolitik setzt auf nachhaltige und vorausschauende Investitionen. Im Markt der gesetzlichen Krankenkassen haben wir uns so in den letzten Jahren eine stabile Position erarbeitet.

Das Wohl unserer **rund einer Million Versicherten** setzen wir jederzeit in den Fokus unseres Handelns. Durch wohlüberlegte Entscheidungen in Bezug auf Kosten, Nutzen und Investitionen können wir aktiv mit den vielfältigen Herausforderungen des Gesundheitswesens umgehen und stets das Bestmögliche für unsere Versicherten herausholen.

## Unsere Ausgaben und Einnahmen 2022

Ausgaben	Einnahmen
<b>3.021,4 Millionen Euro</b> Leistungsausgaben inklusive Prävention	<b>2.933,8 Millionen Euro</b> Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds
<b>151,8 Millionen Euro</b> Verwaltungsausgaben	<b>260,7 Millionen Euro</b> Mittel aus dem Zusatzbeitrag
	<b>22,0 Millionen Euro</b> sonstige Einnahmen (zum Beispiel aus Ersatzansprüchen gegen Dritte und Fördermittel aus dem Innovationsfonds)



### Übrigens:

Ausführliche Zahlen, Daten und Fakten rund um unsere Ausgaben und Einnahmen finden Sie in unserem **Geschäftsbericht 2022**.



## Unsere Top-Produkte



### Mein Extra Gesundheitsgeld – 200PLUS

**93.006** Versicherte haben wir im Jahr 2022 bei ihren individuellen Gesundheitsausgaben unterstützt. Neben Kinesiotaping, Osteopathie und weiteren Leistungen war dabei die Bezuschussung einer professionellen Zahnreinigung in Höhe von bis zu 40,00 Euro pro Jahr besonders gefragt.



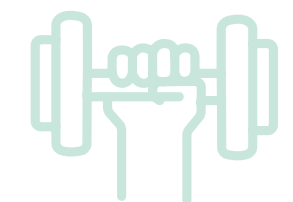
## Zukunft möglich machen: mit dem Innovationsfonds

Die Mobil Krankenkasse setzt sich für kommende Generationen ein: Wir beteiligten uns 2022 an **33 Projekten** im Rahmen des Innovationsfonds – an **acht** als Konsortialpartner und an **25** weiteren als Kooperationspartner.



### Wahltarif cashback

**10.093** Versicherte nutzten die Möglichkeit der Rückerstattung eines Monatsbeitrags im Rahmen des Wahltarifs.



### Gesundheitskurse

Online, direkt vor Ort oder im Rahmen von Gesundheitsreisen: 2022 erstatteten wir die Kosten für **22.314** Gesundheitskurse. Ab 2023 liegt die Erstattung bei bis zu **1.200** Euro.



- ✓ BKK Kinderwunsch
- ✓ Kinderwelt-Internetportal
- ✓ BabyCare – Programm zur Vermeidung von Frühgeburten
- ✓ Hebammenrufbereitschaft
- ✓ pelvina Beckenbodentraining per App
- ✓ Partner-Geburtsvorbereitungskurs



### Mehrleistungen für Schwangere und Kinder

Unter unseren Versicherten gab es im Jahr 2022 rund **7.000 Geburten**. Die meisten Familien haben während und direkt nach der Schwangerschaft unsere besonderen Mehrleistungen in Anspruch genommen. Zudem freut es uns, dass wir die rund **142.000** bei uns Versicherten Kinder (unter 15 Jahren) ebenfalls mit Mehrleistungen unterstützen können. Allein für die Mehrleistungen im Rahmen der Schwangerschaft und die Mehrleistungen, die sich speziell an unsere jungen Versicherten richten, geben wir jährlich rund **2 Millionen** Euro aus.

- ✓ neolexon Artikulations-App
- ✓ Hallo Baby – Vorsorgeprogramm zur Vermeidung von Frühgeburten
- ✓ Caterna Amblyopie-Sehschulung
- ✓ Online-Hebammenberatung und Kursangebote mit der Kinderheldin
- ✓ Zusätzliche Hebammenleistungen
- ✓ Baby an Bord – exklusive Schwangerenbetreuung und pH-Selbsttest zur Frühgeburtenprävention



## Highlight-Zahlen 2022

Genehmigungsquote und durchschnittliche Bearbeitungsdauer



**Hilfsmittel**  
98,9 % | 3,6 Tage



**Zahnersatz**  
98,0 % | 1,4 Tage



**Krankengeldauszahlung**  
99,1 % | 0,7 Tage



**Haushaltshilfe**  
87,4 % | 2,6 Tage



**Fahrkosten**  
98,4 % | 2,8 Tage



**Pflegeleistungen**  
95,5 %

**Feststellung Erstantrag**  
6,9 Tage

**Verhinderungspflege**  
6,4 Tage

**Kurzzeitpflege**  
12,7 Tage



**Stationäre Reha**  
87,1 % | 4,1 Tage

**Ambulante Vorsorge in anerkannten Kurorten**  
55,9 % | 2,2 Tage



## Digitalisierung steht bei uns hoch im Kurs

**94,0 %** der **3.509 eingegangenen Anträge** auf Digitale Gesundheitsanwendungen (DiGA) wurden 2022 genehmigt. Die Bearbeitungszeit betrug im Schnitt **0,6 Tage**.

Außerdem investierten wir weiter in die digitale Gesundheitskompetenz unserer Versicherten: mit einem innovativen **Online-Service-Portal** rund um die Handhabung digitaler Gesundheitsprodukte. Zusätzlich dazu diente unsere **Service-App MOBIL ME by Mobil Krankenkasse** unseren Versicherten dazu, schnell und bequem Dokumente hochzuladen und zu verwalten sowie sich über Neuigkeiten rund um die Mobil Krankenkasse zu informieren.

Unsere Digital-Offensive ging noch weiter: Mit **Online-Präventionskursen** ermöglichten wir es unseren Versicherten im letzten Jahr überall und jederzeit Angebote zur Gesundheitsförderung in Anspruch zu nehmen.

Und wenn doch einmal ein Arzt gefragt war, dann war die **Online-Sprechstunde der TeleClinic 24/7** zur Stelle. Ganze **4.176-mal** haben unsere Versicherten das Angebot 2022 in Anspruch genommen.

Service

---

# Unsere Versicherten stehen an erster Stelle.

In guten wie in schlechten Zeiten. Ob es um Service und Kundenzufriedenheit oder um Beschwerden und Widersprüche geht – wir sind der erste Ansprechpartner für unsere Versicherten. Gemeinsam setzen wir alles daran, die optimale Lösung zu finden.



# Wir sind für Sie da, wenn Sie uns brauchen

Schnell verfügbar zu sein und unkompliziert weiterzuhelfen, hat einen besonderen Stellenwert bei uns. Ob per Post, E-Mail, Telefon oder persönlich an unseren Service-Points – unsere Versicherten können sich auf uns verlassen.



## E-Mails

2022 erhielt unser Kundenservice **263.380** E-Mails. **212.163** davon wurden innerhalb von 24 Stunden fallabschließend beantwortet. Gelebten Service bei der Kontaktaufnahme empfanden Versicherte in **86,0 %** der Fälle.



## Anrufe

Von insgesamt **1.500.208** eingegangenen Anrufen wurden **92,8 %** (1.393.009) angenommen. Im Schnitt passierte das innerhalb von **01:09 Minuten**. Gelebten Service bei der Kontaktaufnahme empfanden Versicherte in **93,0 %** der Fälle.



## Service-Points

Rund **24.250** persönliche Kundenkontakte konnten nach vorheriger Terminvereinbarung, aber auch spontan an unseren vier Service-Points verzeichnet werden.



## Briefe

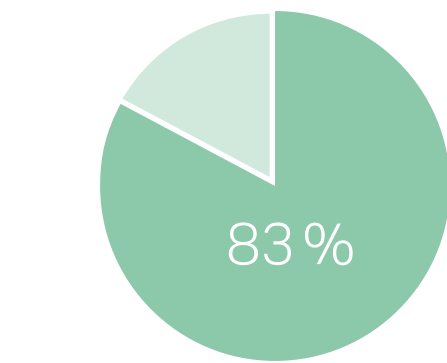
**57,5 %** der **1.220.401** eingegangenen Briefe wurden innerhalb von **48 Stunden** beantwortet.



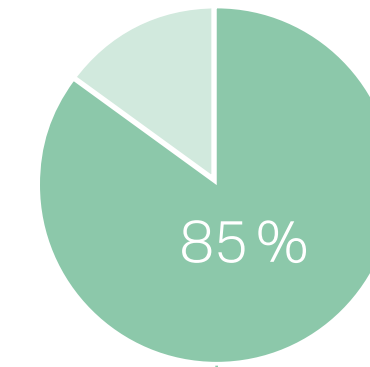
## Personal

Unsere Mitarbeitenden sind vom Fach und bearbeiten die Anliegen unserer Versicherten mehrsprachig und kompetent. Für **polnisch** sprechende Versicherte bieten wir eigens **eine Hotline** an.

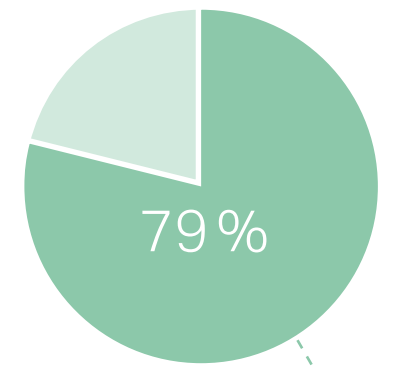
## Kundenzufriedenheit 2022



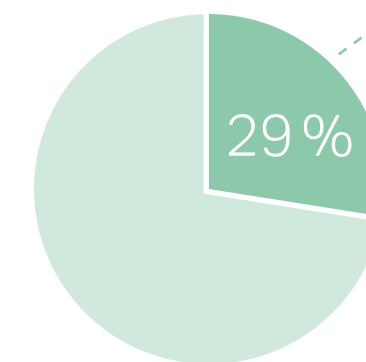
Gesamtzufriedenheit



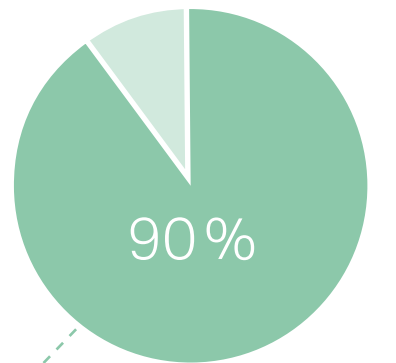
Zufriedenheit mit dem Service



Zufriedenheit wegen schneller Bearbeitung eines Anliegens

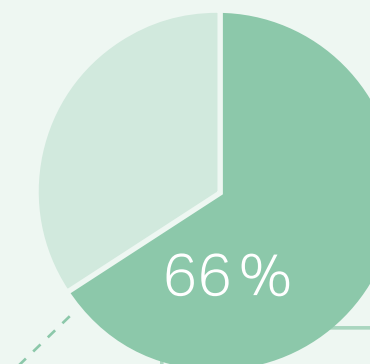


Anteil der unzufriedenen Kunden, die sich beschwert haben



Versicherte, die die Mobil Krankenkasse als zuverlässig einstufen

## Ausgezeichnet weiterempfehlen



Versicherte, die die Mobil Krankenkasse weiterempfohlen haben:

Übrigens, weiterempfehlen lohnt sich: Für jedes neu geworbene Mitglied erhalten unsere Versicherten **25,00 Euro**.



# Widerspruch stößt bei uns auf offene Türen

Vor allem, wenn es um Widersprüche und Beschwerden geht, hat Transparenz eine hohe Relevanz. Je umfangreicher die Aufklärung ist, desto besser sind unsere 965.517 Versicherten dazu in der Lage, sich mit den oft sehr komplexen Sachverhalten auseinanderzusetzen und diese nachzuvollziehen.

## Exemplarischer Ablauf von Widerspruch und anschließender Klage



2022		
<p><b>Krankenversicherung</b></p> <p>Widersprüche je 1.000 Versicherte</p> <p><b>2,5</b></p> <hr/> <p>Klagen je 1.000 Versicherte</p> <p><b>0,3</b></p> <hr/> <p>Anteil der Klagen, die zu Gunsten der Krankenkasse entschieden wurden</p> <p><b>79,1 %</b></p>	<p><b>Pflegeversicherung</b></p> <p>Widersprüche je 1.000 Versicherte</p> <p><b>0,9</b></p> <hr/> <p>Klagen je 1.000 Versicherte</p> <p><b>0,1</b></p> <hr/> <p>Anteil der Klagen, die zu Gunsten der Pflegekasse entschieden wurden</p> <p><b>67,3 %</b></p>	<p><b>Beschwerden</b></p> <p>Beschwerden je 1.000 Versicherte</p> <p><b>46,8</b></p> <hr/> <p>Anzahl der eingegangenen Beschwerden</p> <p><b>45.218</b></p> <hr/> <p>Bearbeitung innerhalb von 48 Stunden</p> <p><b>95,3 %</b></p>

## Impressum

Mobil Betriebskrankenkasse  
Hühnerposten 2  
20097 Hamburg

Redaktion:  
Mobil Krankenkasse

Gestaltung und Umsetzung:  
engelmann + kryschak Werbeagentur GmbH

Bildnachweise:  
Getty Images (Titel, Seite 2-14)

### Gender-Hinweis

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit haben wir auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter und beinhalten keinerlei Wertung.

Oktober 2023

