

Geschäftsbericht

BKK firmus

Geschäftsjahr 2011

Inhaltsverzeichnis

Vorwort des Vorstandes	3
Arbeitgeber des Jahres	4 - 5
Ausgezeichneter Service	6 - 7
Ganz nah am Kunden	8 - 9
Geschäftsergebnis 2011	10 - 11

www.bkk-firmus.de

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,



die BKK firmus hat auch das Geschäftsjahr 2011 mit einem positiven Finanzergebnis abgeschlossen. Mit einem Überschuss der Einnahmen von 11,2 Millionen Euro setzte das Unternehmen ihre Tendenz der letzten Jahre fort und gehört weiter zu den finanzstärksten Krankenkassen Deutschlands.

Die positive Bilanz führt dazu, dass die BKK firmus auch in den nächsten Jahren auf die Erhebung eines Zusatzbeitrages verzichten kann.

Aber auch in anderen Geschäftsfeldern ist die BKK firmus führend. So waren Sie im Rahmen einer Kundenbefragung der Meinung, dass die BKK firmus in diesem Jahr zu „Deutschlands kundenorientiertesten Dienstleistern“ gehört. Dies ist auch ein Resultat aus unserer hohen Mitarbeiterzufriedenheit und Unternehmensidentifikation, für die wir in unserer Größenklasse Anfang des Jahres erstmalig zum „TopJob-Arbeitgeber des Jahres“ gekürt wurden.

Wir freuen uns sehr über diese Aus-

zeichnungen, sind sie doch Indiz dafür, dass die Strategien und Ziele der BKK firmus in den letzten Jahren erfolgreich umgesetzt wurden.

Über 83.000 Kunden und rund 10.000 Arbeitgeber vertrauen seit über 170 Jahren auf die BKK firmus. 120 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in 20 Service- und Beratungsstellen kümmern sich dabei um Ihre Anliegen. Partnerschaften und Kooperationen mit verschiedenen Anbietern im Gesundheitswesen garantieren die bestmögliche Versorgung – und das ohne Zusatzbeitrag.

Lesen Sie auf den folgenden Seiten alles Wesentliche zu unserem Geschäftsjahr 2011.

Ich bedanke mich für Ihr Interesse und für die gute Partnerschaft mit unserer BKK firmus.

Freundliche Grüße

Ihr



BKK firmus Vorstand Gerhard Wargers (rechts) und Personalleiter Marc Pohlmann (links) erhalten von Wolfgang Clement die Top-Job – Auszeichnung.

Ausgezeichneter Arbeitgeber! Die BKK firmus erhält „Top Job“-Auszeichnung und ist damit Arbeitgeber des Jahres 2012

Die BKK firmus ist als „Arbeitgeber des Jahres 2012“ in der Größenklasse 101 – 500 Mitarbeiter ausgezeichnet worden. Damit schaffte sie nach 2007 zum zweiten Mal den Sprung in die Riege der 100 besten Arbeitgeber des Mittelstandes – diesmal sogar als Sieger ihrer Größenklasse.

Seit zehn Jahren ermittelt und prämiert „Top Job“ Unternehmen des Mittelstandes, die sich durch eine herausragende Personalarbeit auszeichnen. Wolfgang Clement, Bundeswirtschaftsminister a.D. und Mentor der Mittelstandsinitiative, übergab der BKK firmus den begehrtesten Unternehmerpreis im deutschen Mittelstand, das „Top Job“ – Gütesiegel.

Flache Hierarchien, kurze Informationswege und ein systematisches Talentmanagement – mit dieser umfassenden Unternehmensphilosophie überzeugte die BKK firmus die „Top Job“-Jurymitglieder. „Der BKK firmus gelingt es außerordentlich gut, in einem schwierigen und unruhigen Marktumfeld eine solide, dabei aber vielseitige und vor allem erfolgreiche Personalarbeit zu leisten. Das verdient den Titel „Arbeitgeber des Jahres“, begründet die „Top Job“-Jury das Votum.

„Wir schauen uns die Talente jedes einzelnen Mitarbeiters genau an. Dann le-

gen wir gemeinsam mit dem betreffenden Mitarbeiter konkrete Meilensteine zur weiteren Förderung fest. So erhält anschließend jeder Beschäftigte einen individuellen Entwicklungsplan, der seine Stärken aufzeigt“, berichtet Gerhard Wargers, Vorstand der BKK firmus.

Das Thema Kundenorientierung hat sich die BKK firmus besonders auf die Fahnen geschrieben – und zwar unter gezielter Einbindung der Mitarbeiter. „Wir möchten, dass alle Teams ihre Ideen zu dem Thema einbringen. Denn nur mit einer von den Mitarbeitern gelebten Philosophie können wir nach außen überzeugen“, erklärt Marc Pohlmann, Personalleiter der BKK firmus. Die „IdeeAllee“, das Ideenmanagement der BKK firmus, ermöglicht allen Mitarbeitern ihre Vorschläge zu den Themen Kundenservice und Kundenbegeisterung einzureichen.

Das Kernstück der „Top Job“-Untersuchung durch Institutionsdirektorin Prof. Dr. Heike Bruch war eine Onlinebefragung aller Mitarbeiter. Parallel dazu haben die Personalverantwortlichen der BKK firmus Auskunft über ihre Arbeit gegeben.

Für ihre Personalarbeit wurde die BKK firmus neben dem „Top Job“-Gütesiegel auch mit dem BestPersAward 2009 und 2011 ausgezeichnet.



Marc Pohlmann (rechts), Personalleiter der BKK firmus, nimmt die Auszeichnung entgegen.

Ausgezeichneter Service! Die BKK firmus gehört zu „Deutschlands kundenorientiertesten Dienstleistern“

Nach der Prämierung als „Top Job“ – Arbeitgeber wurde die BKK firmus auch für ihre Beratungs- und Servicequalität ausgezeichnet und gehört damit zu „Deutschlands kundenorientiertesten Dienstleistern 2012“.

Bei dem Wettbewerb, der seit vielen Jahren in Kooperation mit dem Handelsblatt und der Universität St. Gallen durchgeführt wird, werden jedes Jahr die 50 besten Unternehmen ausgelobt.

Die Analyse bestand aus einem Managementfragebogen und einer durch ein unabhängiges Marktforschungsinstitut durchgeführten Befragung von Kunden in den Servicestellen der BKK firmus. Auf Basis der gesamten Bewertung aller Unternehmen legte die Jury, bestehend aus Vertretern des Handelsblattes, der Universität St. Gallen und der Service-Rating GmbH, das Top-50-Ranking der kundenorientiertesten Unternehmen aus dem Wettbewerb fest.

Über 120 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bieten einen qualifizierten Service rund um die gesetzliche Kranken- und Pflegeversicherung an, der unsere Kunden nicht nur zufrieden stellt, sondern begeistert. Alle Fragen und Anliegen beantworten wir schnell, zuverlässig und kompetent, ob am Telefon, per Email,

Post oder vor Ort in unseren Servicestellen.

Im Kundenservice der BKK firmus arbeiten ausschließlich speziell ausgebildete Kundenberaterinnen und Kundenberater, die Anfragen sofort bearbeiten. Für Fachfragen haben wir Experten aus den verschiedensten Fachrichtungen direkt im Haus, zum Beispiel Krankenschwestern und Krankenpfleger, Zahnarzt- und Arzthelferinnen, Gesundheitswissenschaftler, Betriebswirte, Juristen und viele andere mehr.

Die BKK firmus ist die optimale Krankenversicherung für die ganze Familie mit attraktiven Zusatzangeboten. Durch unseren speziellen Arbeitgeberservice sind wir auch der erste Ansprechpartner für Unternehmen.

Und das Beste an unserem Service ist, dass unsere Kunden alle Leistungen und Zusatzangebote ohne zusätzliche Kosten in Anspruch nehmen können, denn die BKK firmus wird auch in den kommenden Jahren aufgrund einer soliden und erfolgreichen Geschäfts- und Finanzpolitik keinen Zusatzbeitrag nehmen.



Bremen-Vegesack



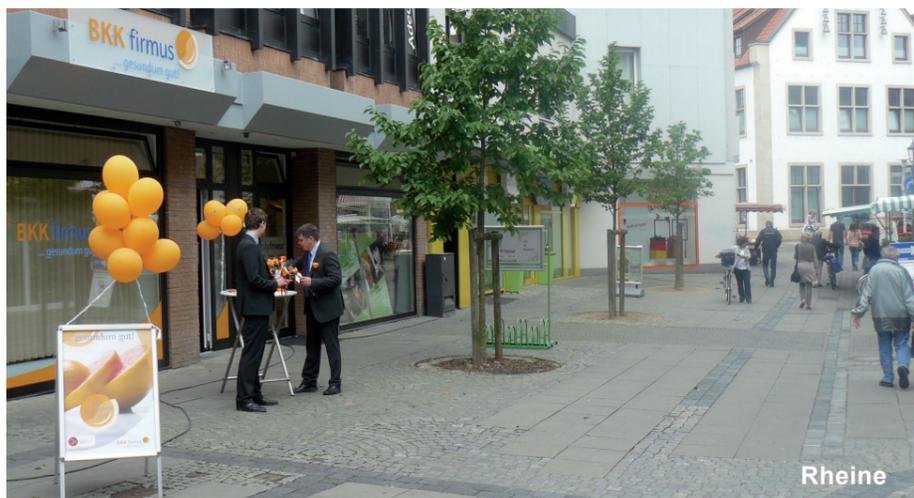
Bremen-Zentrum



Dissen



Lengerich



Rheine

Ganz nah am Kunden!

Die BKK firmus eröffnet moderne Servicestellen in direkter Innenstadtlage

Im Bremer Stadtteil Vegesack liegt die BKK firmus - Servicestelle schon seit einigen Jahren in direkter Nähe zur Fußgängerzone. Durch diese zentrale Lage haben Kunden die Möglichkeit, einfach und unkompliziert ihre Anliegen zu klären.

Mit der Einrichtung weiterer zentraler Servicestellen wird jetzt der Ausbau der kundennahen Betreuung in den Regionen Bremen, Niedersachsen und Nordrhein-Westfalen verstärkt und die derzeitige Marktposition weiter ausgebaut.

Aus diesem Grund eröffneten seit Dezember 2011 weitere vier Servicestellen der BKK firmus in direkten Innenstadtlagen:

- Lengerich am 20. Dezember 2011
- Bremer City am 15. März 2012
- Dissen am 24. Mai 2012
- Rheine am 29. Mai 2012

Alle Räumlichkeiten sind großzügig und modern gestaltet und verfügen über mindestens zwei Beraterplätze.

Durch die zentrale Innenstadtlage haben BKK firmus – Kunden die Möglich-

keit, während des Einkaufsbummels, in der Mittagspause oder nach Feierabend dank verlängerter Öffnungszeiten und kurzer Wege alle Angelegenheiten zu ihrer Krankenversicherung persönlich zu klären.

Auch Interessenten, die sich über die BKK firmus informieren möchten, können ohne großen Aufwand mit den Kundenberatern in Kontakt treten.

Über die tägliche Beratung hinaus, werden in den Servicestellen regelmäßig Aktionen und Gesundheitstage zum Beispiel in Kooperation mit Gesundheitsanbietern aus der Region, veranstaltet. Unsere Kunden haben die Möglichkeit, diesen echten Mehrwert kostenfrei zu nutzen.

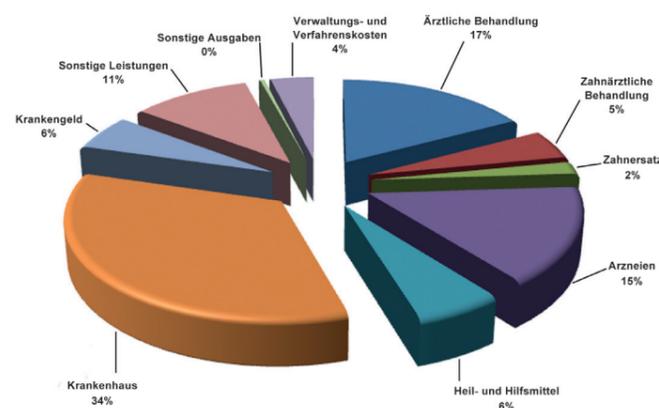
Da die BKK firmus einen großen Teil ihrer Kunden nach wie vor in den ursprünglichen Stammunternehmen hat, wurden zusätzlich zu den Servicestellen in den vergangenen Wochen in einigen Unternehmen Servicebüros eingerichtet. Darüber hinaus werden auch regelmäßig Sprechstage bei kleineren Firmen und Kooperationspartnern angeboten.

Geschäftsergebnis 2011

Einnahmen & Ausgaben

Einnahmen in TEUR	2011	2010
Beiträge/Zuweisungen Gesundheitsfonds	210.150	198.217
Beitragseinnahmen für Zeiten bis 2008	55	219
Vermögenserträge	642	235
Erstattungen	351	368
Einnahmen aus Ersatzansprüchen	553	671
Rückerstattung aus dem RSA	0	0
Sonstige Erträge	20	24
Einnahmen insgesamt	211.771	199.734
Ausgaben in TEUR	2011	2010
Leistungsausgaben	191.953	182.745
Verwaltungs- und Verfahrenskosten	7.744	8.507
Sonstige Ausgaben	323	134
Risikostrukturausgleich	470	2.028
Ausgaben insgesamt	200.490	193.414
Überschuss der Einnahmen	11.281	6.320

Prozentuale Ausgabenzusammensetzung



Einnahmen & Ausgaben

Ausgaben je Versicherten in EUR	2011	2010	Veränderung
Ärztliche Behandlung	414,07	416,32	-0,54%
Zahnärztliche Behandlung	113,59	111,63	1,76%
Zahnersatz	48,10	46,49	3,46%
Arzneien	370,37	365,11	1,44%
Heil- und Hilfsmittel	141,08	130,61	8,02%
Krankenhaus	822,52	767,74	7,14%
Krankengeld	137,56	126,25	8,96%
Sonstige Leistungen	253,62	242,40	4,63%
Sonstige Ausgaben	9,50	26,11	-63,62%
Verwaltungs- und Verfahrenskosten	92,82	102,71	-9,63%
Gesamt	2.403,23	2.335,37	2,91%

Mitglieder- und Versichertenentwicklung

Mitglieder und Versicherte	2011	2010
Pflichtmitglieder	35.840	35.271
Freiwillige Mitglieder	4.086	3.507
Rentner	19.819	19.886
Mitglieder gesamt	59.745	58.664
Familienversicherte	23.680	24.155
Versicherte gesamt	83.425	82.819

Durchschnittswerte des Jahres

BKK firmus
Servicezentrum Bremen
Gottlieb-Daimler-Straße 11
28237 Bremen

BKK firmus
Servicezentrum Osnabrück
Knollstraße 16
49074 Osnabrück

BKK firmus
Friedrich-Ebert-Str. 80
27570 Bremerhaven

BKK firmus
Servicebüro im Haus von
Lloyd Dynamowerke GmbH

BKK firmus
Plettenberger Straße 42
49324 Melle

BKK firmus
Servicebüro im Haus von
ArcelorMittal Bremen GmbH

BKK firmus
Große Straße 47
49201 Dissen

BKK firmus
Münsterstraße 4
49525 Lengerich

BKK firmus
Burg Gretesch
49086 Osnabrück

BKK firmus
Strotheweg 1
49504 Lotte

BKK firmus
Gerhard-Rohlf's-Straße 46
28757 Bremen

BKK firmus
Mettinger Straße 64
49479 Ibbenbüren

BKK firmus
Fabrikstraße 1
09600 Weißenborn

BKK firmus
Heinrich-Niemeyer-Str. 27
48477 Riesenbeck/Hörstel

BKK firmus
Neumarkt 1
58706 Menden

BKK firmus
Flughafendamm 12
28199 Bremen

BKK firmus
Westlandstraße 6
49324 Melle

BKK firmus
Wachtstraße 17-24
28195 Bremen

BKK firmus
Marktstraße 3-5
48431 Rheine

BKK firmus
Eschweilerstraße 21
52222 Stolberg

Kontakt

Telefon: 0421 64343
0541 331410

info@bkk-firmus.de
www.bkk-firmus.de