



Vorwort des Vorstandes.....	3
Kennzahlen.....	4
Auszeichnungen.....	5
Bewertungsportale.....	6
Vergleichsportale.....	7
Kundenberatung.....	8
Online-Service.....	9
Kontaktkanäle.....	10
Leistungen.....	11
Krankengeld.....	12
Heil- und Hilfsmittel.....	13
Pflege.....	14
Zahnersatz.....	15
Kieferorthopädie.....	16
Zahnreinigung.....	17
Familie.....	18
Schwangerschaft.....	19
Mutterschaft.....	20
Kinderwunsch.....	21
Kinderkrankengeld.....	22
Osteopathie.....	23
Impfung.....	24
Bonus.....	25
Kundenimpulse.....	26
Klagen/Widersprüche.....	27
BGM.....	28
Ausblick.....	30
Leitbild.....	32

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im gesamten Transparenzbericht hauptsächlich das generische Maskulinum verwendet.  
Diese Verwendung soll jedoch alle Geschlechter gleichermaßen ansprechen.

## Liebe Leserin, lieber Leser,

ich heiÙe Sie herzlich willkommen zum Transparenzbericht 2024 für das Geschäftsjahr 2023 der BKK firmus.

Ein turbulentes Jahr liegt hinter uns. Viele Veränderungen im Gesundheitssektor bringen nicht nur die Krankenkassen an ihre Grenzen, sondern zeigen vor allem in den Gesprächen mit unseren Kundinnen und Kunden eine steigende Unzufriedenheit. Vieles wird teurer und die Bürgerinnen und Bürger haben einige Sorgen. Als gesetzliche Krankenkasse haben wir es uns zur Aufgabe gemacht, mit einem hochwertigen Servicekonzept und einem großen Leistungspaket in dieser herausfordernden Zeit unsere Kundinnen und Kunden zu unterstützen. Als konstanter Ansprechpartner galt es, Zuverlässigkeit und Qualität zu zeigen und damit Sicherheit auszustrahlen.

Als Wachstumskrankenkasse liegt es uns besonders am Herzen, einerseits das Vertrauen unserer geschätzten Bestandskundinnen und -kunden aufrecht zu erhalten und gleichzeitig neues Vertrauen von unseren neu gewonnenen Kunden geschenkt zu bekommen. Wir wollen Sie so gut wie möglich über die Arbeit hier bei uns informieren.

Die transparente Darstellungsweise der Zahlen in diesem Bericht ermöglicht Ihnen einen Blick hinter die Kulissen und Sie bekommen einen Eindruck von den täglichen Abläufen bei Ihrer BKK firmus.

Wir laden Sie ein, sich ein Bild von all den Anträgen zu machen, die täglich bei uns eingehen und bearbeitet werden.

Sie finden Informationen sowohl zu unserem umfangreichen Leistungspaket als auch zu unserem Servicekonzept und er-



fahren mehr über die gesetzlichen Kassenleistungen und die Zusatzleistungen der BKK firmus. Auch wie die Nutzung unseres OnlineServices zu einer besseren und vor allem schnelleren Kommunikation mit unseren Kundinnen und Kunden führte, spiegelt sich in diesem Bericht wider.

Verschaffen Sie sich gerne einen Überblick über unsere transparente Unternehmenskultur, mit denen wir zu einer offeneren Kommunikation im Gesundheitswesen beitragen wollen.

Ich danke Ihnen für das entgegengebrachte Vertrauen und Ihr Interesse an der Entwicklung unserer BKK firmus. Auch in Zukunft bereiten wir den Boden für einen starken Zusammenhalt zwischen Krankenkasse und Kunde.

Ihr

A handwritten signature in blue ink that reads "Gerhard Wargers". The signature is written in a cursive, flowing style.

Gerhard Wargers



## Ausgezeichnete „Mehr-Leistungen“

Die Bemühungen eines umfangreichen Leistungspaketes einerseits und eines günstigen Zusatzbeitrages andererseits werden kontinuierlich auch durch unabhängige Experten mit diversen Auszeichnungen honoriert.

Das Fachportal [krankenkasseninfo.de](http://krankenkasseninfo.de) bescheinigt der BKK firmus fortlaufend Bestnoten hinsichtlich ihrer Attraktivität für unterschiedliche Personengruppen.

Von insgesamt 73 Krankenkassen, die das Fachportal prüft, gehört die BKK firmus mit einer Gesamtnote von 1,4 zu den besten Krankenkassen Deutschlands.

Auch das Finanzmagazin FOCUS Money vergab in den letzten Jahren ausnahmslos die TOP-Bewertung „Beste Finanzkraft“ für die hervorragende Finanzlage, anhaltend niedrige Verwaltungskosten sowie das stetige Kundenwachstum.

Eine ausführliche Darstellung der Prüfungssiegel finden Sie auf unserer Internetseite unter:

[bkk-firmus.de/unternehmen/ausgezeichnet](http://bkk-firmus.de/unternehmen/ausgezeichnet)



## „Eine der beliebtesten Krankenkassen Deutschlands“

Dieser Satz geht schnell über die Lippen. Doch wie kann man ihn am besten prüfen?

Bewertungsportale wie Trustpilot oder Jameda helfen Kundinnen und Kunden dabei, Erfahrungswerte von anderen Versicherten einsehen zu können und eine Einschätzung zu der allgemeinen Zufriedenheit zu bekommen. Die BKK firmus zeigt sich hier gerade bei Trustpilot besonders positiv im Vergleich zu anderen Mitbewerbern. Mit einer sehr guten Bewertung von 4,6 Sternen und 1.512 Rückmeldungen im Oktober 2023 ist sie dort ebenfalls die führende Krankenkasse.

Als gesetzliche Krankenkasse sieht es die BKK firmus als ihre Pflicht an, auf jeden Versicherten einzugehen, egal ob wir positives oder negatives Feedback erhalten.

Jeder Fall wird genau unter die Lupe genommen, um nachzuvollziehen, warum der Kunde zu der Bewertung kam.

Ist dieser Arbeitsablauf - meist teamübergreifend - erledigt, wird eine ausführliche Antwort für den Kunden vorbereitet, so dass es - im besten Fall - zu einer Einigung von beiden Seiten kommt, allerdings muss dies im gesetzlichen Rahmen erlaubt sein.

Durch diese Möglichkeit mit den Kunden in Kontakt zu treten, möchte die BKK firmus sich noch transparenter gegenüber ihren Versicherten zeigen. Die Kommunikation und Interaktion mit den Kundinnen und Kunden ist besonders wichtig und Teil des guten Services, den die BKK firmus weiterhin bieten möchte.



## „Hier check ich alles“

Wo finde ich den günstigsten Flug mit dem besten Hotel? Wo bekomme ich mein Traumaauto her, ohne Unsummen an Geld bezahlen zu müssen?

Heutzutage wird so gut wie alles miteinander verglichen. Auch die Krankenkassen kommen um die Vergleichsportale nicht herum. Marktführer unter den Vergleichsportalen ist Check 24.

Kunden möchten wissen, bei welcher Krankenkasse sie die Leistungen bekommen, die für sie wichtig sind. Jeder Versicherte hat dabei - ganz nach Lebenssituation - andere Themen im Kopf, von denen er wissen möchte, ob sie von der Kranken-

kasse im Leistungsangebot berücksichtigt werden.

Vergleichsportale wie Check24 bieten den Kunden genau diesen Service.

Von A-Z können Leistungsangebote unter den Krankenkassen ausgewählt und die Konditionen verglichen werden.

Wenn es um das Gesamtpaket geht – also Kosten und Leistungen – ist die BKK firmus Vorreiter auf dem ersten Platz in jeglichen Vergleichsportalen. Die Mischung aus den verschiedenen Leistungen unserer Krankenkasse und einem Zusatzbeitrag von 0,90 % ergeben den ersten Platz im Vergleich.

Denn hier bekommt man eben mehr von allem...



Niedrigster Beitragssatz ⓘ			
1.	<p>... gesundum gut!</p> <p>Beitragssatz: 15,50 %</p> <p><input type="checkbox"/> Krankenkasse vergleichen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ Zähne: <b>sehr gut</b></li> <li>☑ Impfungen: <b>sehr gut</b></li> <li>☑ Erweiterte Krebsvorsorge: <b>sehr gut</b></li> <li>☑ Osteopathie: <b>gut</b></li> </ul> <p>Häufige Kundenwahl</p> <p>Leistungen ▾</p>	<p>258,33 € monatlich ⓘ</p> <p>136 € im Jahr sparen</p> <p>weiter</p> <p>★★★★★ 7155 ▾</p>
2.	<p>Einfach. Gut. Für Alle.</p> <p>Beitragssatz: 15,50 %</p> <p><input type="checkbox"/> Krankenkasse vergleichen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ Zähne: eingeschränkt</li> <li>☑ Impfungen: <b>gut</b></li> <li>☑ Erweiterte Krebsvorsorge: <b>sehr gut</b></li> <li>☑ Osteopathie: <b>befriedigend</b></li> </ul> <p>Häufige Kundenwahl</p> <p>Leistungen ▾</p>	<p>258,33 € monatlich ⓘ</p> <p>136 € im Jahr sparen</p> <p>weiter</p> <p>★★★★★ 63 ▾</p>
3.	<p>Beitragssatz: 15,58 %</p> <p><input type="checkbox"/> Krankenkasse vergleichen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ Zähne: eingeschränkt</li> <li>☑ Impfungen: <b>sehr gut</b></li> <li>☑ Erweiterte Krebsvorsorge: <b>sehr gut</b></li> <li>☑ Osteopathie: <b>gut</b></li> </ul> <p>Top-Bewertung Handelsblatt</p> <p>Häufige Kundenwahl</p> <p>Leistungen ▾</p>	<p>259,67 € monatlich ⓘ</p> <p>120 € im Jahr sparen</p> <p>weiter</p>

### UNSER SERVICEVERSPRECHEN



Wir sind grundsätzlich nach  
3 x Klingeln für Sie da! \*

\* Mo-Do: 8-17 Uhr, Fr: 8-13 Uhr



**99%**

**Servicelevel (Anrufannahme innerhalb 10 Sekunden)**

### „Gesundum gute“ Kundenberatung

Nach dem dritten klingeln sind wir persönlich am Telefon und helfen Ihnen bei all den Fragen zu Ihrer Versicherung weiter - Klingt utopisch?

Bei der BKK firmus ist dies aber Realität!

Der Anspruch unserer 334 BKK firmus Mitarbeiter lautet:

Die Gespräche sollen innerhalb von 10 Sekunden persönlich angenommen werden.

Dabei distanziert sich die BKK firmus bewusst von 24h-Hotline-Angeboten und nervigen Warteschleifen. Das persönliche Gespräch mit geschultem Fachpersonal liegt der BKK firmus beson-

ders am Herzen und verstärkt die Nähe zu unseren Kunden. Probieren Sie es gerne aus.

Auch in den insgesamt zehn Servicestellen und zwei Servicezentren ist mehrmals in der Woche ein persönlicher Ansprechpartner vorzufinden, der bei allen Problemen, die eventuell nicht online oder am Telefon gelöst werden können, weiterhelfen kann.

Für alle, die sich erstmal einen Überblick verschaffen wollen, steht die BKK firmus Webseite zur Verfügung. Dort sind alle Leistungen in einem Lexikon von A-Z aufgelistet und ausführlich beschrieben:

<https://www.bkk-firmus.de/leistungen/lexikon/a-z.html>

## Schnell, einfach und unkompliziert mittels App und Web

Alle Dokumente innerhalb weniger Minuten einfach im Web oder per App einreichen. Klingt wunderbar einfach? Richtig, das ist es auch!

In der heutigen Zeit muss alles immer schnell gehen.

Wenn ein Kunde eine Frage hat, möchte er nicht drei Tage auf eine Antwort warten.

Die BKK firmus bietet ihren Versicherten im besten Fall eine Antwort in weniger als 24 Stunden nach dem Eingang des Anliegens.

Gerade der OnlineService ermöglicht dieses schnelle Verfahren, da mittels Chat-Funktion die Kundenberaterinnen und Kundenberater auf die Fragen antworten und sich mit den Kunden austauschen können. In einigen Fällen kann sogar direkt eine Erstattung erfolgen und das Geld ist schon am Nachmittag oder nächsten Tag auf Ihrem Konto.

Mittels Foto-Upload können die Dokumente eingereicht werden und gelangen automatisch in den jeweiligen Fachbereichen im System der BKK firmus.

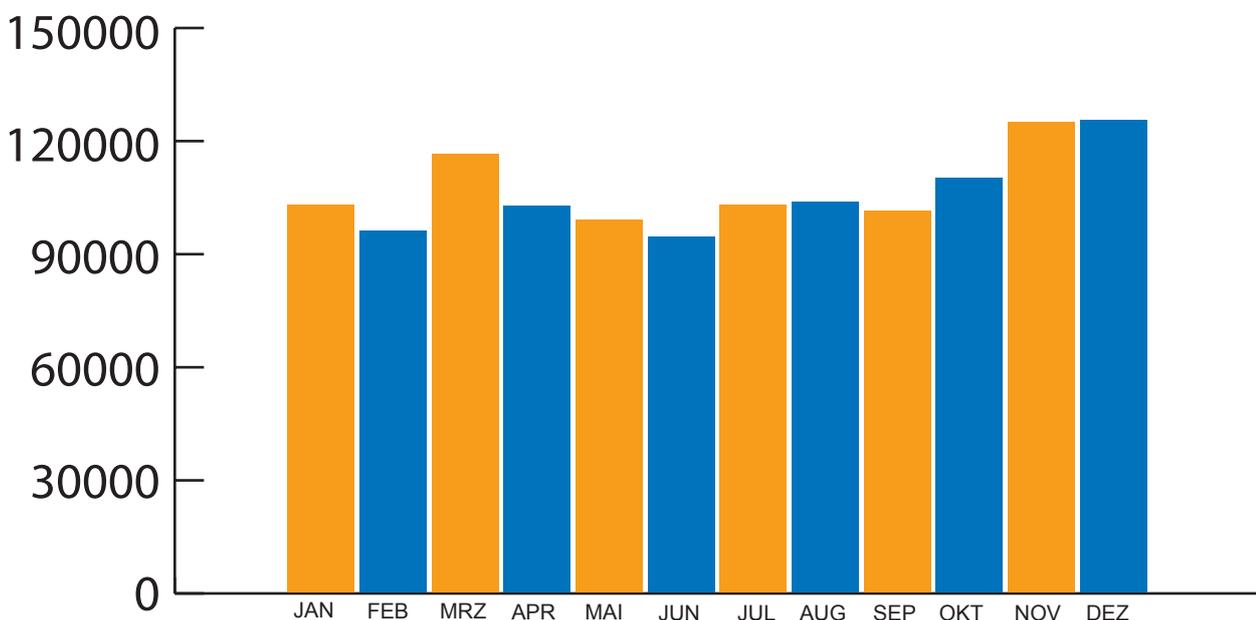
Auch andere übergreifende Online-Tools, wie die App der elektronischen Patientenakte oder das e-Rezept sind online schnell erreichbar.

Anhand der untenstehenden Tabelle ist unverkennbar, dass die Tendenz zur Nutzung der App immer höher wird. Aus diesem Grund hat sich die BKK firmus schon früh für diesen Kommunikationsweg entschieden.

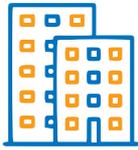
Welche weiteren Online-Tools noch zur Verfügung stehen und wie Sie den Zugang zu der App bekommen finden Sie hier:

<https://www.bkk-firmus.de/beratung-und-service/online-tools.html>

### Anzahl der Logins monatlich:



## Unsere Kontaktkanäle



**vor Ort:**

Servicezentrum Bremen,  
Gottlieb-Daimler-Str. 11, 28237 Bremen

Servicezentrum Osnabrück,  
Knollstraße 16, 49074 Osnabrück

10 weitere Servicestellen



**Telefon:**

0421 64343  
0541 331410



**Fax:**

0421 6434 451



**Post:**

BKK firmus  
Gottlieb-Daimler-Str. 11  
28237 Bremen



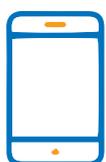
**E-Mail**

info@bkk-firmus.de



**Website:**

www.bkk-firmus.de



**BKK firmus App:**

Verfügbar im Apple Store und im Play Store

**Social Media:**



## Umfangreiches Leistungspaket für jeden Kunden

Wie bei jeder gesetzlichen Krankenkasse gibt es natürlich auch bei der BKK firmus grundsätzlich alle gesetzlich festgelegten medizinischen Regelleistungen, die für den Kunden übernommen werden. Diese müssen und werden von jeder Krankenkasse übernommen. Zu den medizinischen Regelleistungen kommen die Impfungen, Vorsorge, Pflegeleistungen etc. hinzu, die zu einem gewissen Grad ebenfalls zu einer gesetzlichen Vorschrift gehören und von der Krankenkasse übernommen werden müssen.

Wichtig im Leistungspaket einer Krankenkasse und damit auch **oftmals ausschlaggebend für die Wahl einer Krankenkasse sind die Zusatzleistungen**. Hier liegt es an dem Kunden zu vergleichen, welche Leistungen für ihn interessant werden könnten. Von A-Z ist hier alles möglich.

So legt die eine Krankenkasse beispielsweise den Fokus auf Schwangerschaftsvorsorgeuntersuchungen und die andere wiederum auf Pflegemaßnahmen. Diese Zusatzleistungen sind zusammen mit dem Zusatzbeitrag das wichtigste Merkmal einer Krankenkasse. Mit diesen Extraleistungen kann sie sich von den Mitbewerbern abgrenzen und diese als Werbemittel für einen möglichen Kassenwechsel nutzen.

Doch wie werden die Leistungen bei einer Krankenkasse abgerechnet?

Zum einen erfolgt beispielsweise bei einem Arztbesuch die klassische Abrechnung über die elektronische Gesundheitskarte eines jeden Kunden. Alle gesetzlich vorgeschriebenen medizinischen Regelleistungen können hierüber abgerechnet werden. In vielen Fällen muss eine vorherige Prüfung in der Krankenkasse erfolgen, dies ist zum Beispiel bei Pflegefällen oder Hilfsmitteln der Fall.

Die nachfolgenden Leistungen präsentieren einen Einblick in das Leistungspaket der BKK firmus. Sie sollen einen transparenten Überblick verschaffen, welche Leistungen für unsere Kunden relevant sind und wie die Leistungen bei der BKK firmus genutzt werden. Außerdem bieten sie einen guten Gesamtüberblick in das „gesundum gute“ Leistungspaket der BKK firmus.

## Mit uns können Sie im Krankheitsfall rechnen

Was tun wenn man plötzlich für eine längere Zeit nicht mehr arbeiten kann?

Egal, ob beispielsweise durch einen Unfall oder eine psychische Erkrankung - die Arbeitsunfähigkeit tritt oft ganz plötzlich in das Alltagsleben und kann wirklich jeden Kunden treffen.

Damit die Genesung in den Vordergrund rücken kann und die Gedanken nicht auch noch um die finanzielle Situation kreisen, steht jedem Kunden nach sechs Wochen der Entgeltfortzahlung des Arbeitgebers ein Krankengeld zu.

Endet der Anspruch auf Entgeltfortzahlung innerhalb der Arbeitsunfähigkeit, sendet die BKK firmus automatisch und zeitnah die persönlichen Krankengeldunterlagen zu.

### 9.065

#### Krankengeldfälle im Jahr 2023



Alles, was die Krankenkasse dann noch benötigt, ist eine fortlaufende Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung des Arztes.

Diese wird, wenn der Arzt oder die Ärztin die technischen Möglichkeiten besitzen, einfach elektronisch übermittelt. In diesem Fall müssen die Kunden nichts weiter tun. Ist dies beim Arzt nicht möglich, müssen die Kunden selbst ihre fortlaufende Krankenschreibung einreichen, damit die Krankengeldzahlung erfolgen kann.

Erst bei Erhalt einer Endbescheinigung des Arztes oder einer Information des Kunden, dass er wieder arbeitsfähig ist, wird die letzte Krankengeldzahlung vorgenommen.

#### Gut zu wissen:

Krankengeld wird nach Kalendertagen ausgezahlt, 30 Tage werden als voller Monat angesehen und berechnet.

Höhe des Krankengeldes:  
70 % des letzten Bruttogehaltes,  
nicht über 90 % des Nettogehaltes,  
Beitragsanteile werden abgezogen,  
Einmalzahlungen (Weihnachtsgeld,  
Urlaubsgeld etc.) werden positiv  
berücksichtigt.

## Unterstützung bei Mitteln, die den Alltag erleichtern

Physio-, Sprach-, Beschäftigungs- und Arbeitstherapie zählen alle zu Heilmitteln, die von der BKK firmus übernommen werden, sobald eine ärztliche Verordnung vorliegt. Pro Verordnung muss der Kunde eine Zuzahlung von zehn Euro leisten. Außerdem müssen 10 % der Kosten pro einzelne Maßnahme selbst getragen werden.

Auch Hilfsmittel, wie zum Beispiel Hörhilfen, Prothesen und orthopädische Hilfsmittel werden bis zur Höhe des jeweils geltenden Festbetrages bzw. Vertragspreises vollständig von der BKK firmus übernommen.

Nur bei den Verbrauchshilfsmitteln, zu denen beispielsweise Bettschutzeinlagen, Mundschutze oder Desinfektionsmittel zählen, müssen Kunden bei allen Krankenkassen gleichermaßen eine Eigenbeteiligung von zehn Prozent, höchstens aber zehn Euro pro Monat zahlen.

Unter diesem Link können Sie regionale Leistungserbringer für Ihr Hilfsmittel suchen:

<https://www.bkk-firmus.de/leistungen/lexikon/a-z/heil-und-hilfsmittel.html>



**117.536 Zahlungen**

wurden für  
Heil- und Hilfsmittel im Jahr  
2023 ausgezahlt

## Pflege in jeder Lebenssituation

Es kommt meist ganz plötzlich und dadurch unvorbereitet, wenn man selbst oder ein Familienangehöriger auf einmal Pflege benötigt.

Doch wann ist dies der Fall? Fest steht: Wenn ein Mensch nicht mehr selbstständig im Alltag für sich sorgen kann, hat er Anspruch auf Pflege. Die Leistungen für diese Hilfe werden von der Pflegekasse übernommen. Die Art der benötigten Pflege kann dabei ganz unterschiedlich ausfallen.

In einigen Fällen steht vorab schon fest, dass eine vollständige Erholung und damit auch die Selbstständigkeit wieder möglich ist und der Kunde braucht nur für einen bestimmten Zeitraum eine Kurzzeitpflege.

In anderen Fällen, vor allem im Alter, ist direkt eine Langzeitpflege oder ein Pflegegrad notwendig.



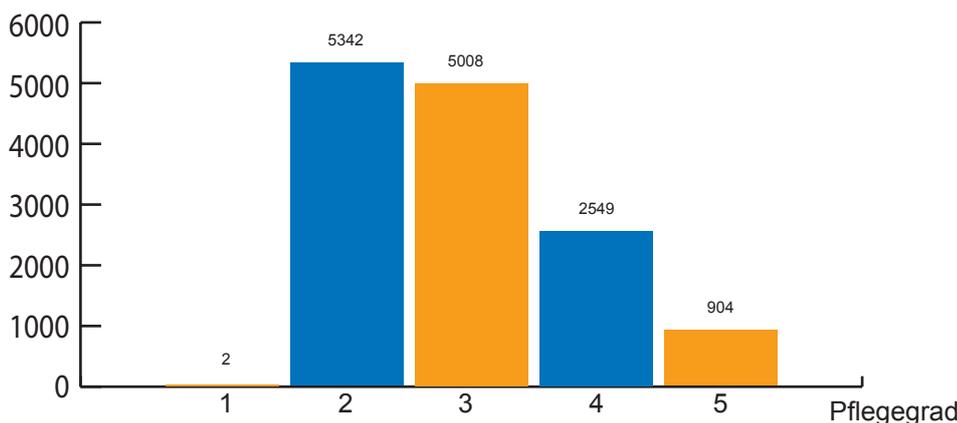
Auch der Ort, an dem die Pflege stattfinden soll, spielt eine wichtige Rolle. Je nachdem, ob zuhause eine Pflege ausreicht oder ob eine Einrichtung die Pflege übernehmen muss, gibt es unterschiedliche Leistungen, die beantragt werden können. Hierzu zählen:

- Häusliche Krankenpflege
- Pflege ambulant
- Pflege sonstige Leistungen
- Pflege stationär

Auch Pflegehilfsmittel und sonstige Leistungen im Zusammenhang mit der Pflege wie beispielsweise Pflegeunterstützungsgeld werden von der Pflegekasse übernommen.

Grundsätzlich ist es die gesetzliche Pflicht der BKK firmus, den Antrag auf Pflegeleistung zu prüfen. Beispielsweise bei der Feststellung des Pflegegrads steht dafür der Medizinische Dienst zur Verfügung. Dieser kommt meist persönlich bei den Versicherten vorbei und verschafft sich einen Überblick über die Pflegebedürftigkeit. Ist die Prüfung abgeschlossen, bekommt die BKK firmus das Begutachtungsergebnis und kann ihren Kunden informieren.

Anzahl Leistungsfälle



**Leistungsfälle 2023**

**Insgesamt: 13.805**

Mehr Infos zum Thema:

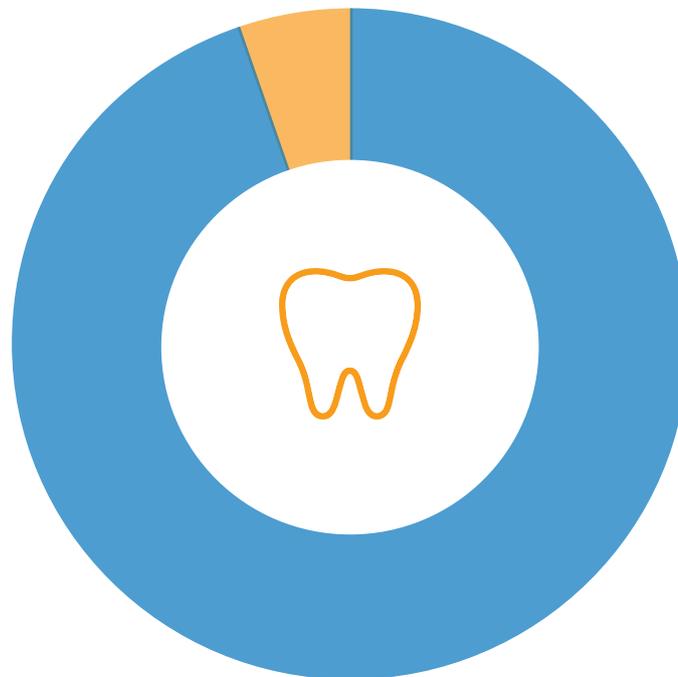
[www.bkk-firmus.de/leistungen/lexikon/a-z/pflegeversicherung](http://www.bkk-firmus.de/leistungen/lexikon/a-z/pflegeversicherung)

## Gesunde Zähne ein Leben lang

### Anträge 2023

Insgesamt: 22.169

21.028 (94,85 %)  
Genehmigt



Zähne sind ein Leben lang dauerhaft in Benutzung. Besonders wichtig ist es also sie zu pflegen, um einen gesunden Gebisszustand sicherzustellen.

Benötigt ein Kunde irgendwann im Laufe seines Lebens Zahnersatz, gibt es verschiedene Möglichkeiten. Die BKK firmus zahlt je nach Befund einen Festzuschuss, der sowohl die Behandlung, als auch die zahntechnische Leistung einschließt.

Zu der Regelversorgung gehören:

- Festsitzender Zahnersatz (Kronen, Brücken)
- Herausnehmbarer Zahnersatz (Teil- und Vollprothesen)
- Kombinationszahnersatz (Kombination aus festsitzendem und herausnehmbarem Zahnersatz)

Vorsorge lohnt sich, denn wer in den letzten fünf Jahren regelmäßig beim Zahnarzt war und dieses mit dem Bonusheft dokumentieren kann, bekommt 10 % mehr Zuschuss beim Zahnersatz bezahlt. Bei zehn Jahren jährliche Vorsorge bekommen die Kunden sogar 15 % Zuschuss.

## „gesundum schönes“ Lächeln

Jeder freut sich über schöne gerade Zähne. Doch nicht nur der ästhetische Gedanke sollte für Kunden zählen, damit sie sich auf dem Weg zu einem Kieferorthopäden machen. Besonders der gesundheitliche Aspekt ist in vielen Fällen sehr wichtig. Liegen die Kiefer beispielsweise nicht richtig übereinander, kann dies später zu schwerwiegenden Einschränkungen im Alter führen. Oft klagen Patienten dann über dauerhafte Spannungskopfschmerzen und lokalen Schmerzen im Kiefer.

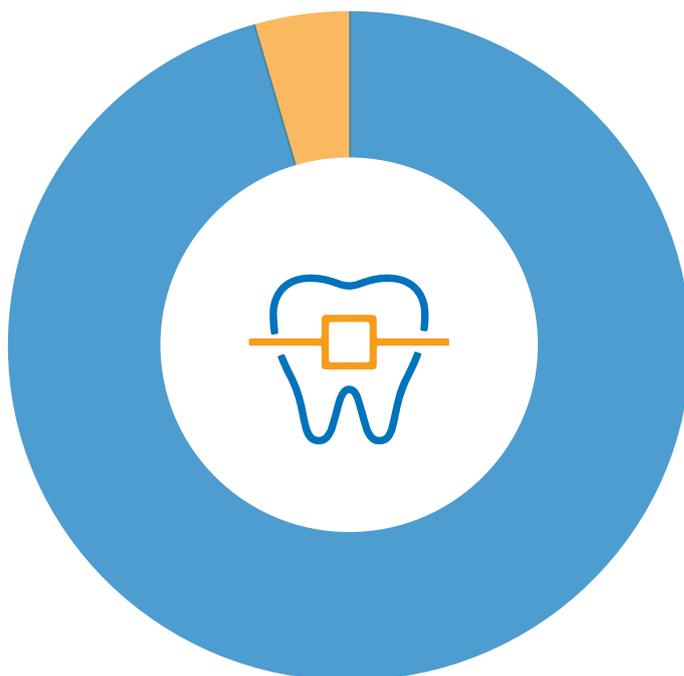
Durch eine kieferorthopädische Behandlung kann präventiv für die Zukunft vorgesorgt werden.

Hier hilft die BKK firmus mit einer 80 % Übernahme der vertraglichen Kosten, wenn die medizinischen Voraussetzungen dafür vorliegen. Dies entscheidet der Zahnarzt oder Kieferorthopäde. Bei Ablehnung handelt es sich in der Regel um eine kosmetische Wunschleistung des Versicherten, die medizinisch nicht notwendig ist.

Der Anteil, der von den Versicherten selbst übernommen werden muss, wird mit erfolgreichem Abschluss der Behandlung wieder zurück erstattet. Die übrige Abrechnung erfolgt mit dem jeweiligen Behandler.

### Wussten Sie schon?

Ab dem zweiten Kind, das gleichzeitig in Behandlung ist, übernimmt die BKK firmus 90 % der vertraglichen Kosten.



**Anträge 2023**

**Insgesamt: 3.399**

3.249 (95,59%)  
Genehmigt

## PZR in aller Munde

Die professionelle Zahnreinigung (PZR) - eine Zusatzleistung!

In maximal einer Stunde beim Zahnarzt hat man mit einer PZR eine wunderbare präventive Maßnahme für die Zähne absolviert.

Nachdem eine gründliche Untersuchung des Mundes, der Zähne und des Zahnfleisches durchgeführt wurde, erfolgt die Reinigung. Hier werden Zahnstein und Farbrückstände entfernt.

Außerdem wird der Zahnschmelz mit Fluorid-Gel bestrichen, sodass die Zähne für die alltägliche Nutzung gestärkt sind.

Die BKK firmus übernimmt pro Kalenderjahr 80 € der Kosten für eine professionelle Zahnreinigung. Alles, was die Kunden tun müssen, ist die Rechnung des Zahnarztes einzureichen und im besten Fall ist das Geld schon innerhalb von 24 Stunden auf dem Konto.

Fazit: Eine schnelle und unkomplizierte Erstattung durch die BKK firmus.

**84.745 Zahlungen an  
80.526 Versicherte**

wurden 2023 für die Leistung professionelle Zahnreinigung ausgezahlt



## Gesundheitsbewusstes Verhalten zahlt sich aus

Besonders in der ersten Zeit als „frisch gebackene“ Familie möchte man alles richtig machen und alles zum Thema Gesundheit leisten, was dem Kind und der Mutter gut tut.

Die BKK firmus unterstützt Familien in der Anfangszeit mit einem Familienbonus von bis zu 250 €.

Darin integriert sind Vorsorgemaßnahmen in der Schwangerschaft, Rückbildungskurse und alle Kindervorsorgeuntersuchungen U1 bis U6.

Die Bonusprämien gelten immer für das aktuelle Jahr und dürfen, genau wie beim allgemeinen Bonusprogramm der BKK firmus, bis zum 31.03. des Folgejahres beantragt werden.



**2.678 Zahlungen an  
2.013 Versicherte**

wurden 2023 für den Familienbonus ausgezahlt

### **Kennen Sie schon „Clever für Kids“?**

„Clever für Kids“ ist ein Angebot für alle Kinder und Jugendliche von Geburt an bis zum vollendeten 18. Lebensjahr.

Zusätzlich zu den normalen Vorsorgeuntersuchungen werden hier sieben weitere Untersuchungen übernommen. Darunter zählen:

- Baby-Check I
- Baby-Check II
- Kleinkinder-Sprach-Check
- U7a
- U10-Grundschulcheck
- U11-Schulcheck
- J2-Jugendcheck

Um teilzunehmen wählen die Eltern per Teilnahmeerklärung einen Arzt für Kinder- und Jugendmedizin aus, der dem Programm beigetreten ist.

Als zentrale Steuerungsfunktion übernimmt der Arzt die gesamte medizinische Versorgung des Kindes. Vor allem, wenn kinderärztliche Spezialisten gefragt werden müssen, haben Teilnehmer am „Clever für Kids“- Programm einen kürzeren Weg zu einer klaren Diagnose.

Weitere Informationen zum Programm finden Sie hier: [bkk-firmus.de/leistungen/lexikon/a-z/clever-fuer-kids.html](https://www.bkk-firmus.de/leistungen/lexikon/a-z/clever-fuer-kids.html)

## Risikofreie Schwangerschaft

Die Schwangerschaftsvorsorge ist für viele Frauen eine wichtige Begleitung in der Schwangerschaft.

Bei den ganzen Möglichkeiten, die ein Frauenarzt als Untersuchung anbietet, verliert man schnell den Überblick und oft stehen dabei auch zusätzlich Kosten im Raum.

Welche Untersuchung übernimmt meine Krankenkasse und wie viel muss ich selbst bezahlen?

Neben den gesetzlichen Leistungen gibt es zahlreiche extra Untersuchungen.

Die BKK firmus übernimmt pro Schwangerschaft 100 €, die für Vorsorgeuntersuchungen genutzt werden können. So können Risiken hoffentlich frühzeitig erkannt werden und das Kind, sowie die Mutter, gut geschützt werden.

Folgende Leistungen werden bei dieser Erstattungsmöglichkeit berücksichtigt:

- B-Streptokokken-Test
- Feststellung der Antikörper auf Ringelröteln
- Feststellung der Antikörper auf Windpocken
- Toxoplasmose-Test
- Zytomegalie-Test



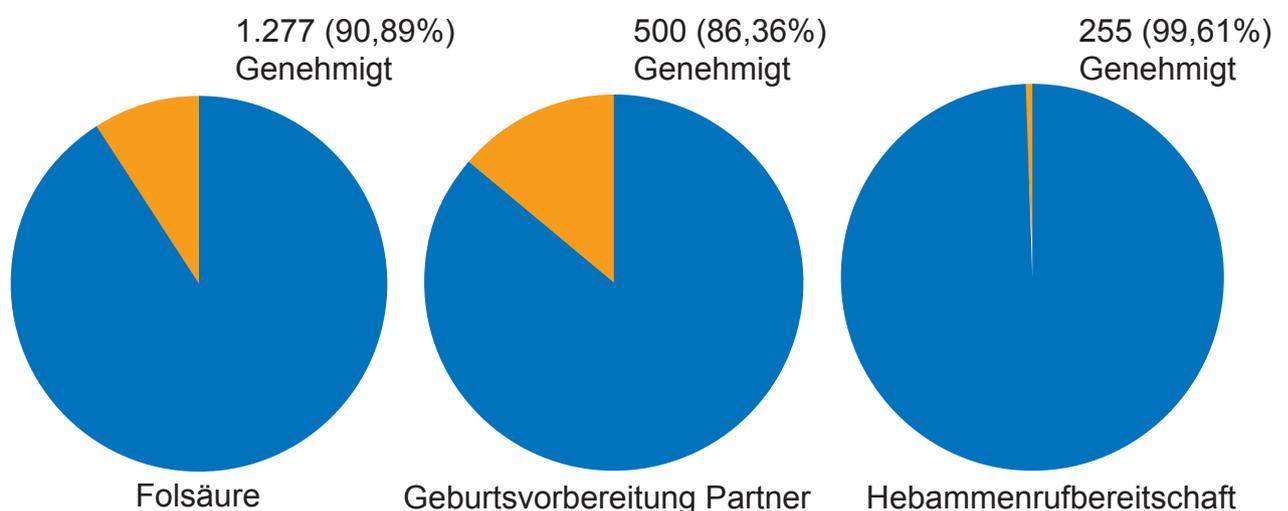
zur individuellen Schwangerschaftsvorsorgeuntersuchung im Jahr 2023

Auch die Einnahme von Folsäure und der Geburtsvorbereitungskurs für den Partner/ die Partnerin sind gern genutzte Vorteile, die Kunden bei der BKK firmus nutzen. Dies ist an den unten aufgeführten Diagrammen zu erkennen.

### Wussten Sie schon?

Da es noch zahlreiche andere Vorsorgeuntersuchungen gibt, bietet die BKK firmus das Versorgungsprogramm „Gesund schwanger“ an.

Als Teilnehmerin des Programms haben sie die Möglichkeit, noch mehr zusätzliche Untersuchungen in Anspruch zu nehmen. Fragen Sie Ihren Frauenarzt, ob er an dem Programm teilnimmt. Trifft dies zu, erhalten Sie beispielsweise kostenlos noch mehr Zeit bei der persönlichen Beratung und anderen Zusatzuntersuchungen.



Mehr Infos zum Thema: 19

## Die gemeinsame erste Zeit in vollen Zügen genießen

Der Nachwuchs ist im „Anmarsch“ und man hat alle Hände voll zu tun. Nicht nur, dass viele Anschaffungen für das Baby benötigt werden, auch für die Geburt muss alles bestmöglich vorbereitet sein.

Für einen guten Start ins Muttersein und auch aufgrund der Gesundheit in der Endphase der Schwangerschaft, haben Frauen in Deutschland das Recht auf Mutterschutz.

Damit auch finanziell alles abgesichert ist, übernimmt die BKK firmus ab der sechsten Woche vor Entbindung und in den ersten acht Wochen nach Entbindung die Finanzierung der Zeit mit 13 € pro Tag.

Den Restbetrag bis zum vollständigen Nettogehalt zahlt der Arbeitgeber. Bei Bezieherinnen von Arbeitslosengeld I bleibt der Betrag ebenfalls gleich. Selbständige erhalten die Höhe des Krankengeldanspruches, welcher sich aus dem letzten Einkommenssteuerbescheid errechnet und worauf Beiträge gezahlt worden sind.

Die Zahlung des Mutterschaftsgeldes erfolgt in zwei Schritten. Der erste Teil wird vor der Geburt gezahlt und der zweite Teil sobald die Geburtsurkunde des Kindes bei der Krankenkasse vorliegt.

### Wie viel Mutterschaftsgeld bekomme ich?

Auf der Webseite der BKK firmus ist ein Mutterschaftsgeld-Rechner zu finden, der Ihnen Anhaltspunkte liefern kann. Im Ergebnis werden zusätzlich Informationen darüber geliefert, wie sich das Geld speziell für jede Mutter zusammensetzt.

Den Rechner finden Sie hier: [www.bkk-firmus.de/beratung-und-service/online-tools/mutterschaftsgeld-rechner](http://www.bkk-firmus.de/beratung-und-service/online-tools/mutterschaftsgeld-rechner)



### 3.145 Mütter

wurden im Jahr 2023 mit Mutterschaftsgeld unterstützt

## 34 Versicherte

wurden im Jahr 2023 bei Ihrer künstlichen Befruchtung unterstützt



## Unterstützung bei der Erfüllung vom Kinderwunsch

Alle aus dem Umfeld starten mit der Familienplanung und bekommen die ersten Kinder. Doch was kann ein Paar machen, wenn es bei einem selbst nicht klappt mit der Schwangerschaft, doch der Wunsch nach einen Sprössling sehr groß ist? Vor dieser Frage stehen viele Paare. Nach einer gewissen Zeit mit gescheiterten Versuchen denken einige über eine künstliche Befruchtung nach. Doch die Behandlungskosten sind so teuer, dass es sich bei Weitem nicht jeder Mensch leisten kann.

Gerade in solchen Fällen möchte die BKK firmus ihren Kunden finanziell beistehen.

Die Verfahren ICSI und IVF werden zusätzlich zu den gesetzlichen Regelungen bis zu max. drei weiteren Behandlungsversuchen bezuschusst.

Insgesamt bekommt jeder Kunde pro Versuch max. 500 €, wenn beide bei der BKK firmus versichert sind.

## Kinderbetreuung bei Krankheit

Was mache ich, wenn mein Kind krank zuhause bleiben muss und nicht in den Kindergarten oder die Schule gehen kann? Wie kann ich finanziell abgesichert sein, obwohl ich aufgrund der Krankheit meines Kindes nicht arbeiten gehen kann? All diese Fragen beschäftigen die Eltern oft, wenn das Kind krank wird.

Gut, dass es für solche Fälle die Möglichkeit des Kinderkrankengeldes gibt. Damit können sich berufstätige Eltern ganz auf die Genesung der Kinder konzentrieren und brauchen sich keine Gedanken um die finanzielle Lage machen.

### 14.858 Kinderkrankengeldfälle

gab es im Jahr 2023 bei der  
BKK firmus



## Kleine Handgriffe - große Wirkung

Manchmal können kleine Handgriffe und die damit verbundene Aktivierung bestimmter Muskelgruppen, Gelenke oder der Wirbelsäule Wunder bewirken. Durch Techniken wie Druck, Zug, Hebel oder Entspannung wird das körperliche Empfinden positiv beeinflusst und die Schmerzregulierung verbessert.

Die BKK firmus beteiligt sich pro Jahr mit 150 € an den Kosten für osteopathische Behandlungen. Dabei ist das Alter des Kunden unerheblich.

Die Leistung muss von einem zugelassenen Arzt oder Physiotherapeuten erbracht werden, der eine osteopathische Ausbildung abgeschlossen hat und Mitglied in einem Berufsverband der Osteopathen ist.

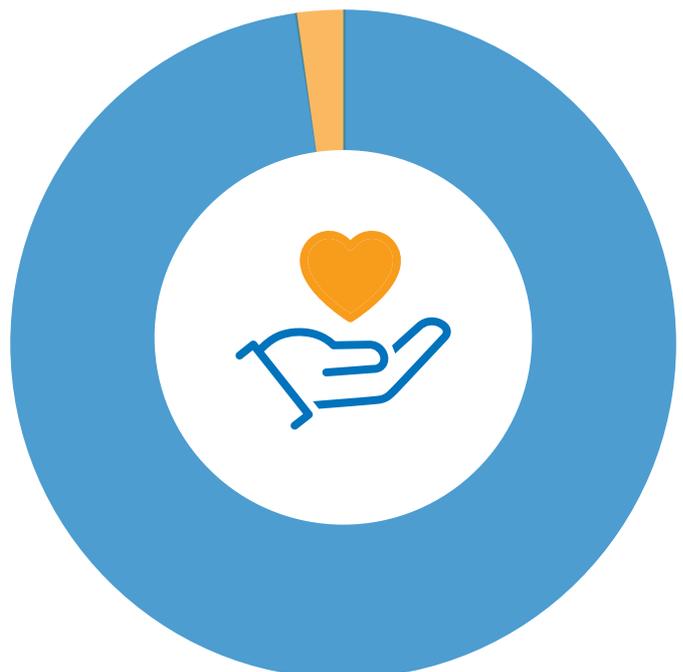
Besonders bei Babys wird immer öfter eine Osteopathie empfohlen, da sie ohne die Verwendung von Medikamenten eine Heilung hervorrufen kann.

Babys können sich noch nicht ausdrücken und erklären, wo es ihnen wehtut. Mit der Osteopathie kann man eine allgemeine Verbesserung erreichen mit typischen Handgriffen, die bei Babys angewendet werden.

### Anträge 2023:

**Insgesamt: 13.077**

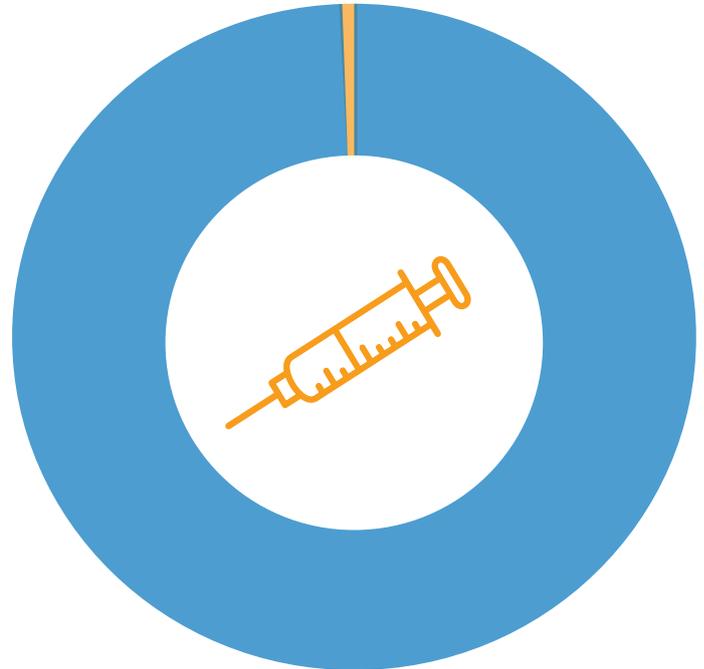
12.808  
(97,94%)  
Genehmigt



## Anträge 2023:

Insgesamt: 16.013

16.080 (99,61%)  
Genehmigt



## Bester Impfschutz garantiert

Sie wollen auf eine besondere Reise gehen und benötigen hierfür eine oder mehrere bestimmte Impfungen, die nur für dieses eine Land nötig sind?

Dies ist oft ein Kostenfaktor, der bei vorheriger Reiseplanung nicht bedacht wird.

Kunden bei der BKK firmus müssen sich aber über die finanzielle Frage der Impfungen keine Sorgen machen. Neben den Standardimpfungen und den weiteren Empfehlungen der Ständigen Impfkommision (STIKO) wurden alle ärztlich verordneten Schutzimpfungen, wenn der Impfstoff nach arzneimittelrechtlichen Vorschriften zugelassen ist, im Jahr 2023 übernommen.

### Was braucht die BKK firmus, um die Kosten zu erstatten?

Grundsätzlich gehen die Kunden bei den Impfungen in Vorleistung und können sich dann mithilfe eines Antrages die Kosten zurückerstatten lassen.

Neben dem Antrag auf Kostenerstattung muss nur noch die ärztliche Verordnung eingereicht werden und schon ist das Geld erstattet und kann beispielsweise für andere Reisezwecke wieder ausgegeben werden.

## Vorsorge ist besser als Nachsorge und das wird belohnt

Wer sich gesundheitsbewusst verhält wird dafür bei der BKK firmus belohnt.

Diese Belohnung spiegelt sich im Bonusprogramm wieder. Der Kunde hat die Möglichkeit an zwei verschiedenen Programmen oder sogar an beiden zusammen teilzunehmen.

Im Bonusheft „Gesundheitsbewusstes Verhalten“ werden Maßnahmen gesammelt, die zur Erhaltung der Gesundheit eine positive Auswirkung haben.

Hierzu zählt beispielsweise eine Mitgliedschaft im Sportverein.

Drei Maßnahmen müssen allerdings erfüllt werden, um einen Bonus von 30 € zu bekommen.

Beim „Vorsorge-Bonus“ werden die unterschiedlichen Vorsorgeuntersuchungen berücksichtigt.

Krebsvorsorge und Impfungen sind hier als Beispiel zu nennen. Hier bekommen die Kunden pro durchgeführte Maßnahme 5 € auf den Gesamtbonus angerechnet.

Das Einreichen der Bonushefte geht zum Beispiel über die BKK firmus-App ganz schnell und einfach. Hierzu müssen die Kunden einfach ein Foto von dem ausgefüllten Bonusheft in die App laden.

Wichtig ist: Genau wie bei dem Familienbonus ist der 31.03. des Folgejahres der Stichtag, an dem das Heft eingereicht werden muss. Nur Leistungen, die das jeweilige Jahr des Heftes betreffen, zählen hierbei.

**Bonus**  
**„Gesundheitsbewusstes Verhalten“:**  
**3.946 Zahlungen an**  
**3.915 Versicherte**

**Bonus**  
**„Vorsorge“:**

**11.082 Zahlungen an**  
**10.258 Versicherte**

## Unser Ziel ist Ihre Zufriedenheit

Die BKK firmus möchte jedem Kunden die Möglichkeit geben, Anregungen - egal ob Lob oder Verbesserungsvorschläge - zu äußern.

Hierfür hat sie das KundenBAROmeter eingerichtet. Über die E-Mail Adresse [kundenbarometer@bkk-firmus.de](mailto:kundenbarometer@bkk-firmus.de) können sich Kunden melden und ihr Anliegen zusammen mit Namen, Versicherungsnummer und Anschrift schildern. Auch der Wunsch nach einem persönlichen Gespräch oder Erklärung ist hierüber möglich. Schicken Sie uns einfach eine E-Mail mit Ihren Daten und Sie werden nach Wunsch von uns angerufen.

Nur durch diese Gelegenheit können wir uns stetig verbessern.

Ebenfalls ein Indiz für zufriedene Kunden bietet das „Kunden werben Kunden“ Programm. Hier bekommen Versicherte 25 € ausbezahlt, wenn sie ein neues Mitglied für uns werben. Im Jahr 2023 wurden dadurch 261 neue Kunden bei der BKK firmus versichert. Wir sagen DANKE für Ihre Empfehlungen!



### Klagen und Widersprüche bei der BKK firmus Krankenkasse und Pflegekasse im Jahr 2023

Nicht immer kann ein Leistungsanspruch genehmigt werden.

Wie schon auf den vorherigen Seiten zu erkennen, werden manche Anträge aus unterschiedlichen Gründen abgelehnt. Dies kann beispielsweise passieren, wenn noch wichtige Unterlagen für eine Genehmigung eingereicht werden müssen oder ganz einfach das Gesetz eine Kostenübernahme für die Leistung nicht zulässt. Eine Ablehnung führt bei dem Kunden natürlich oftmals zu einer Unzufriedenheit.

Doch was für Möglichkeiten ergeben sich in so einem Fall? Wo kann man sich als Kunde beschweren bzw. gegen die Entscheidung vorgehen, wenn man selbst der Meinung ist, der Antrag müsste genehmigt werden?

Bekommt ein Kunde eine Ablehnung, ist es grundsätzlich in jedem Fall möglich, einen Widerspruch einzulegen. Hierfür hat er

einen Monat nach Erhalt des Bescheides Zeit.

Der Widerspruch gelangt zu einem Widerspruchsausschuss und wird dort noch einmal durchleuchtet und genaustens überprüft. In diesem Ausschuss sitzen rechtlich unabhängige Personen aus Institutionen der sozialen Selbstverwaltung in der Sozialversicherung. Sie entscheiden, ob die Ablehnung der Krankenkasse rechtmäßig ist oder die versicherte Person einen Anspruch auf Zahlung hat und bedient sich dazu weiterer medizinischer Gutachten.

Wird für die BKK firmus entschieden und somit der Antrag erneut abgelehnt, hat jeder Kunde das Recht, eine Klage vor dem Sozialgericht zu erheben. Dieses übernimmt dann die endgültige Entscheidung.



## Zahlen, Daten, Fakten im Rechtsverfahren

Klagen und Widersprüche BKK firmus <b>Krankenkasse</b> 2023	Anzahl
Widersprüche im Widerspruchsausschuss	310
Teilabhilfe/Abhilfe durch Widerspruchsausschuss	0
Bestätigungen der BKK firmus/Entscheidung durch Widerspruchsausschuss	310
Abgeschlossene Klagen vor dem Sozialgericht	93
Bestätigungen der BKK firmus/Entscheidung vor dem Sozialgericht	75
Sonstige Entscheidungen im sozialgerichtlichen Verfahren (BKK firmus Entscheidung ganz oder teilweise aufgehoben, oder anderweitig beendet)	18

Klagen und Widersprüche BKK firmus <b>Pflegekasse</b> 2023	Anzahl
Widersprüche im Widerspruchsausschuss	64
Teilabhilfe/Abhilfe durch Widerspruchsausschuss	0
Bestätigungen der BKK firmus/Entscheidung durch Widerspruchsausschuss	64
Abgeschlossene Klagen vor dem Sozialgericht	22
Bestätigungen der BKK firmus/Entscheidung vor dem Sozialgericht	19
Sonstige Entscheidungen im sozialgerichtlichen Verfahren (BKK firmus Entscheidung ganz oder teilweise aufgehoben, oder anderweitig beendet)	3

## Betriebliches Gesundheitsmanagement - Gesundheitsförderung und Prävention

Gesunde Mitarbeiter sind für Unternehmen sehr wertvoll. Nur wer sich wertgeschätzt fühlt und merkt, dass auf sein Wohlbefinden geachtet wird, arbeitet lange und vor allem gerne in dem selben Unternehmen.

Die BKK firmus berät und begleitet Unternehmen bei Aktivitäten und zur Verbesserung der Gesundheit der Mitarbeiter. Außerdem bietet sie Aktionen zur betrieblichen Gesundheitsvorsorge an. Dabei hilft sie neben der allgemeinen Verbesserung des Gesundheitszustandes der Mitarbeiter, gleichzeitig bei der Image-Stärkung der Unternehmen.

Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM) ist also ein wichtiges Gut, wenn es um glückliche Mitarbeiter geht. Über alle Möglichkeiten, die ein Unternehmen im Bereich BGM hat, klärt die BKK firmus sie gerne auf. Sei es mit Informationen zur Be-

wegung oder zur Stressregulierung am Arbeitsplatz oder auch zur Suchtprävention. Die BKK firmus bietet verschiedene Tools in jeglicher Richtung an, die von den Unternehmen genutzt werden können. Auch bei betrieblichem Eingliederungsmanagement ist sie gerne behilflich.

Auch in „nichtbetrieblichen Lebenswelten“ ist die BKK firmus aktiv und unterstützt beispielsweise Kitas, Kommunen, Vereine und Städte im Bereich der Gesundheitsförderung und Prävention um Aktionen für die Menschen zu planen.

Mehr Informationen zu den einzelnen Tools und Möglichkeiten finden Sie auf: [www.bkk-firmus.bgm-bkk.de](http://www.bkk-firmus.bgm-bkk.de)



## Zahlen, Daten, Fakten im BGM

### Betriebliches Gesundheitsmanagement:

20

Betriebe

40

Interventionen

10

Beratungen neuer Arbeitgeber im Rahmen der BGF-Koordinierungsstelle

**15.365** erreichte Beschäftigte

### Nichtbetriebliche Lebenswelten:

35

Lebenswelten

90

Interventionen

**8.500** erreichte Kinder

**55.400** erreichte Erwachsene, Studenten, Lehrer, Eltern

### Selbsthilfe

Die gesetzlichen Krankenkassen unterstützen Aktivitäten der gesundheitsbezogenen Selbsthilfe in Form einer Pauschal- und Projektförderung.

Nahezu für alle Erkrankungen und Behinderungen gibt es mittlerweile Selbsthilfegruppen oder -organisationen. Sie sind ein wichtiger Bestandteil des Sozial- und

Gesundheitssystems und werden von der BKK firmus unterstützt.

Die BKK firmus stellt ihren Förderbetrag vollständig der kassenartenübergreifenden Pauschalförderung zur Verfügung, sodass alle Projekte direkt über den BKK Dachverband abgewickelt werden.

Die BKK firmus möchte für ihre Kunden immer ansprechbar bleiben und eine konstante Unterstützung bieten.

Bei Fragen, Anregungen und Kritik nutzen Sie gerne unser Kundenbarometer. Ebenfalls können Sie sich gerne an uns wenden, wenn Sie Fragen zu den Zahlen und Veröffentlichungen hier in diesem Transparenzbericht haben.

Sie haben noch nicht genug von der BKK firmus und ihren Daten und Fakten?

Weitere Veröffentlichungen und Informationen über die BKK firmus finden Sie auf der Webseite. Dort sind ebenfalls die jährlichen Geschäftsberichte hinterlegt.

Auch das Online Magazin „Gesundheit“ für unsere Kunden hält aktuelle Informationen zu verschiedenen Themenbereichen für Sie bereit.

Übrigens: **SERVICE** wird bei uns groß geschrieben.

## Bildquellen:

Olena, Adobe Stock (Titelblatt)  
iiierlok\_xolms, Adobe Stock (S. 10, Titelblatt)  
dehweh, Adobe Stock (S.10, Titelblatt)  
kornkun, Adobe Stock (S.12, 16, 17, 18, Titelblatt)  
klesign, Adobe Stock (S.13, Titelblatt)  
FARBAI, Adobe Stock (S. 14, Titelblatt)  
IconWeb, Adobe Stock (S.15, Titelblatt)  
Ricochet64, Adobe Stock (S.19, Titelblatt)  
Puckung, Adobe Stock (S. 21, 22, 23, Titelblatt)  
Comauthor (S. 24, Titelblatt)  
Maxchered (S.25, Titelblatt)  
prime1001 (S. 28)



[www.bkk-firmus.de](http://www.bkk-firmus.de)

**BKK firmus**   
... gesundum gut!



[www.bkk-firmus.de](http://www.bkk-firmus.de)

**BKK firmus**   
... gesundum gut!



[www.bkk-firmus.de](http://www.bkk-firmus.de)

**BKK firmus**   
... gesundum gut!



[www.bkk-firmus.de](http://www.bkk-firmus.de)

**BKK firmus**   
... gesundum gut!

# Impressum

## Herausgeber

BKK firmus  
Servicezentrum Bremen  
Gottlieb-Daimler-Str. 11  
28237 Bremen

Servicezentrum Osnabrück  
Knollstraße 16  
49074 Osnabrück

[info@bkk-firmus.de](mailto:info@bkk-firmus.de)  
[www.bkk-firmus.de](http://www.bkk-firmus.de)

Projektleitung/Redaktion  
Julia Redeker

Veröffentlicht im September 2024