

# ZAHLEN & FAKTEN

GESCHÄFTSBERICHT 2019

# Im Fokus steht immer der Kundennutzen

---



**Dieter Schröder**

Vorsitzender des  
Verwaltungsrates

---

---

„2019 hat eine große Errungenschaft des Sozialsystems Jubiläum gefeiert: Die Pflegeversicherung ist 25 Jahre alt geworden.“

---

2019 hat die DAK-Gesundheit ihre Reorganisation abgeschlossen: Ziel des Umbaus ist neben effizienteren Prozessen eine weitere Verbesserung des Kundenservice und eine moderne Unternehmenskultur. Neben schlanken Strukturen haben wir auch die Digitalisierung weiter vorangetrieben – so ist die Kasse für anstehende Herausforderungen bestens gerüstet.

---

Nachdem in den Vorjahren die Arbeit der dezentralen Dienststellen neu strukturiert wurde, haben wir nun auch die Zentrale in Hamburg an die neue Struktur angepasst und alles stimmig miteinander verknüpft. Die Reorganisation hat Althergebrachtes aufgebrochen und neue, schlankere Strukturen geschaffen – als Grundlage für eine noch bessere, effektivere und vernetztere Zusammenarbeit und eine moderne Unternehmenskultur. Die neuen Rahmenbedingungen sind eine entscheidende Voraussetzung dafür, einen herausragenden Kundenservice zu bieten.

## **DAK-Gesundheit: eine digitale Kasse**

Wir sind uns sicher: Eine moderne Kasse ist digital. Wir haben bereits vor einigen Jahren begonnen, uns digital zukunftsfest zu machen und bei der Digitalisierung zu den Schrittmachern im Bereich der GKV zu werden. Als erste bundesweite Kasse haben wir einen Chief Digital Officer (CDO) eingesetzt. Ein Interview mit unserem CDO Helmut Gerhards lesen Sie auf den folgenden Seiten. Er verantwortet unter anderem unsere Digitale Fabrik: Dort werden innovative Produkte entwickelt, die die Versorgung unserer Versicherten verbessern. Digitalisierung ist für uns kein Selbstzweck, der Kundennutzen steht immer im Fokus.

## **DVG: neue Herausforderungen für die Kassen**

Mittlerweile bietet die DAK-Gesundheit ihren Kundinnen und Kunden über 50 digitale Lösungen an: Zum Beispiel das DAK-Schwangerschaftscoaching, eine App, die werdende Eltern durch die spannende Zeit bis zur Geburt begleitet. Die DAK-App wiederum ist eine Anwendung, die viele unserer Services bündelt: Es können zum Beispiel Anträge gestellt oder Krankmeldungen übermittelt werden. Zusätzlich gibt es Kontaktmöglichkeiten, Infos zu Gesundheits-Themen und viele weitere Funktionen. Mit dem Digitale-Versorgung-Gesetz kommen neue Aufgaben und Herausforderungen auf die Krankenkassen zu. Künftig können Ärztinnen und Ärzte Apps auf Kassenkosten verschreiben, wenn diese auf ihren Nutzen hin geprüft worden sind.

## **Rückkehr zur Parität**

Eine wichtige Änderung des letzten Jahres war die Rückkehr zur paritätischen Beitragsfinanzierung. Seit dem 1. Januar 2019 zahlen Versicherte und Arbeitgeber die Beiträge wieder zu gleichen Teilen. Vorher war der Anteil der Arbeitgeber nach oben

begrenzt – Beitragserhöhungen gingen allein zu Lasten der Versicherten. Die Änderung ist auch ein Verdienst der Selbstverwaltung: Diese hat lange dafür gekämpft und begrüßt ausdrücklich die politische Entscheidung, zur Parität zurückzukehren.

### Pflegeversicherung: Reform nötig

An anderer Stelle sind wir noch lange nicht am Ziel. 2019 hat eine große Errungenschaft des Sozialsystems Jubiläum gefeiert: Die Pflegeversicherung ist 25 Jahre alt geworden. Allerdings muss die vierte Säule der Sozialversicherung nach einem Vierteljahrhundert dringend reformiert werden. Bislang sind die finanziellen Anteile der Pflegeversicherung gedeckelt, alles darüber hinaus tragen die Versicherten. Das führt zu steigenden Eigenanteilen, die Anfang Juli 2020 bei bundesweit durchschnittlich 786 Euro lagen. Als Folge sind immer mehr Pflegebedürftige auf Sozialhilfe angewiesen. Die DAK-Gesundheit hat daher mit ihrem Pflegereport 2019 ein Konzept vorgelegt, das einen Sockel-Spitze-Tausch vorschlägt: Damit werden die Eigenanteile gedeckelt, alles darüber hinaus zahlt die Pflegeversicherung. Das Modell sieht außerdem einen Steuerzuschuss analog zum Kindergeld vor, um eine Explosion der Beiträge zu vermeiden. Aus dem Konjunkturpaket, das die Bundesregierung angesichts der Corona-Krise geschnürt hat, bekommt die Pflegeversicherung nun erstmals einen Steuerzuschuss. Dies sollte ein weiterer Impuls sein, eine neue Finanzarchitektur der Pflegeversicherung zu gestalten.

### Digitale Kommunikation in der Corona-Krise

Wenn dieser Geschäftsbericht erscheint, befinden wir uns noch in einer historisch nahezu einzigartigen Krise. Die DAK-Gesundheit übernimmt selbstverständlich ihre Verantwortung als Teil des Gesundheitssystems. Die Auswirkungen der Pandemie haben auch wir zu spüren bekommen. Zum Schutz von Versicherten und Angestellten mussten wie zeitweise unsere Geschäftsstellen schließen. Das hat zu einem signifikanten Anstieg der Telefon- und Online-Anfragen geführt, den wir mit unserer digitalen Infrastruktur gut abfedern konnten. Und auch intern konnten wir den Betrieb aufrechterhalten, weil ein Großteil unserer Arbeit digital erledigt wird. Zahlreiche Kolleginnen und Kollegen sind flexibel ins Homeoffice gewechselt.

### Moderate Steigerung der Leistungsausgaben

Auch 2019 hat die DAK-Gesundheit wieder Leistungsstärke bewiesen: Mehr als 21,6 Milliarden Euro haben wir für unsere Versicherten ausgegeben. Die Steigerung um fünf Prozent je Versicherten im Vergleich zum Vorjahr ist moderater als im Schnitt aller gesetzlichen Kassen. Auch die Steigerung des erneut größten Postens, der Ausgaben für Krankenhausbehandlungen, ist mit 2,9 Prozent je Versicherten moderater als der Kassenschnitt. Das zeigt, dass die DAK-Gesundheit das Jahr 2019 solide und mit einer stabilen Bilanz abschließen konnte.

Höhere Ausgaben werden zum einen durch neue, teure Therapien verursacht. Zum anderen gab es 2019 neue Gesetze, die zu höheren Kosten führen. Dies sind wichtige Weiterentwicklungen unseres Gesundheitssystems. Allerdings muss besser berücksichtigt werden, dass die Kosten dafür zu Lasten der Kassen und damit letztlich zu Lasten der Versicherten gehen. Künftig sollten daher die finanziellen Auswirkungen solcher Weichenstellungen stärker in den Blick genommen werden.

Ihr Dieter Schröder  
Vorsitzender des Verwaltungsrates

Ihr Andreas Storm  
Vorsitzender des Vorstandes



**Andreas Storm**

Vorsitzender des  
Vorstandes

---

„Wir sind uns sicher:  
Eine moderne Kasse ist  
digital. Wir haben bereits  
vor einigen Jahren  
begonnen, uns digital  
zukunftsfest zu machen.“

---



**Helmut Gerhards**

Chief Digital Officer (CDO)

---

„Die Digitalisierung muss das Ziel haben, die Versorgung unserer Versicherten weiter zu verbessern.“

---

# Digitalisierung mit Herz und Verstand

---

Apps, Telemedizin, Onlineangebote: Im Gesundheitsbereich gibt es zahlreiche digitale Lösungen. Die Corona-Krise hat die Entwicklung weiter beschleunigt. Als erste große Krankenkasse hat die DAK-Gesundheit bereits 2016 einen Chief Digital Officer (CDO) in die Geschäftsleitung berufen. Im Interview erklärt Helmut Gerhards, was es mit seiner Position auf sich hat.

---

## Herr Gerhards, was macht der Chief Digital Officer einer Krankenkasse?

Die Digitalisierung ist ein sehr komplexes Themenfeld, das alle Bereiche in einem Unternehmen in die Verantwortung nimmt. Dafür wird ein Initiator und Koordinator benötigt, und das ist meine Rolle. Ich treibe die Digitalisierung der DAK-Gesundheit voran, gebe neue Impulse und initiiere Veränderungen. Ich bin ein Botschafter der Digitalisierung – innerhalb unserer Krankenkasse und auch nach außen auf Kongressen, in Gremien und auf Messen. Ich möchte Menschen für die Digitalisierung begeistern. Denn sie ist facettenreich: Es reicht nicht aus, einfach nur analoge Produkte zu digitalisieren. Es geht darum, neue Ideen und Services zu orchestrieren, Wertschöpfungsketten neu zu denken, einen starken Kundennutzen zu organisieren und die DAK-Gesundheit fit zu machen für die Zukunft.

## Sie sind Deutschlands erster CDO einer Krankenkasse. Ihr persönliches Credo?

Bei uns steht der Kunde immer im Mittelpunkt. Die Digitalisierung muss das Ziel haben, die Versorgung unserer Versicherten weiter zu verbessern. Deshalb folgen wir unserem Leitmotiv: Digitalisierung mit Herz und Verstand.

## Wie ist ihr Team aufgestellt und strukturiert?

Wir arbeiten in kleinen, schlagkräftigen Teams. Teil unserer Digitalisierungsstrategie ist auch ein organisatorischer und kultureller Wandel. Wir arbeiten agil, interdisziplinär, in flachen Hierarchien und fördern eine hohe Eigenverantwortung. So erzeugen wir eine ausreichende Geschwindigkeit, um den Anforderungen des Marktes gerecht zu werden.

## Welchen Stellenwert hat die Digitalisierung für die DAK-Gesundheit?

Digitalisierung gehört zu den Top-Themen unserer Zeit. Unsere Versicherten erleben sie täglich zum Beispiel bei Amazon, Google oder Facebook und erwarten natürlich auch von uns digitale Kommunikationsformen und Anwendungen. Als drittgrößte Krankenkasse Deutschlands mit 5,6 Millionen Versicherten tragen wir eine große

Verantwortung. Wir möchten die Digitalisierung als Chance nutzen, um unseren Versicherten die beste medizinische Versorgung und Betreuung zur Verfügung zu stellen.

### Wie sollte Digitalisierung in einem Unternehmen gelebt werden?

Grundsätzlich erfordert das stetig steigende Tempo der Veränderungen eine hohe Anpassungsfähigkeit eines jeden Unternehmens. Man muss Schritt halten können. Das geht oftmals nicht mit herkömmlichen Strukturen und Arbeitsmethoden. Für mich sind daher zwei Fragen entscheidend. Erstens: Werden Werte im Unternehmen gelebt, die ein vernetztes, offenes und partizipatives Arbeiten fördern und den nötigen Rahmen für Vertrauen und Wertschätzung schaffen? Zweitens: Wie ist der digitale Reifegrad des Unternehmens? Denn Sie können nur so viel Digitalisierung in ein Unternehmen hereintragen, wie es sein Reifegrad zulässt.

### Im Zuge der Corona-Pandemie war zwischenzeitlich die persönliche Kundenberatung im Servicezentrum nicht möglich. Stieg dadurch die Nutzungsfrequenz digitaler Angebote?

Ja, deutlich. Allein die Nutzerzahlen der DAK-App und der Website haben sich in dieser Zeit vervierfacht. Auch viele ältere Versicherte nutzen die digitalen Angebote. Hier hat Corona die Akzeptanz beschleunigt.

---

„Durch die gemachten positiven Erfahrungen wird sich die Arbeitswelt nicht nur bei der DAK-Gesundheit nachhaltig verändern.“

---



### Welche Angebote werden am besten von den Versicherten angenommen?

Aktuell bieten wir unseren Kunden mehr als 50 Apps oder Webservices an. Die Angebote reichen von der Schwangerschaft bis zur Pflege. Die DAK-App und unsere Online-Filiale werden am meisten genutzt. Viele Versicherte schätzen das Servicezentrum für die Hosentasche – wie wir es gerne nennen.

**Das Servicezentrum für die Hosentasche nutzen Sie ja sicherlich auch, oder?  
Welches Angebot ist denn ihr ganz persönlicher Favorit?**

Ja, natürlich – mein persönliches Servicezentrum ist immer griffbereit. Für meine Familie scanne ich viele Dokumente ein und sende sie per Klick an die DAK-Gesundheit. Aber auch die Chatfunktion liebe ich. Sie funktioniert hervorragend. In Sekunden erhalte ich hier eine kompetente Antwort – und das von 8 bis 20 Uhr.

**Wie hat Corona Ihre Arbeitswelt verändert?**

Schnell haben wir unsere Meetings ins Digitale verlegt und in virtuellen Teams zusammengearbeitet. Arbeitsabläufe konnten so individuell angepasst und gestaltet werden. Ein wertschätzender Austausch ist auch virtuell möglich. Durch die gemachten positiven Erfahrungen wird sich die Arbeitswelt nicht nur bei der DAK-Gesundheit nachhaltig verändern. Die Bedeutung der Digitalisierung hat generell einen enormen Schub bekommen: Digitalisierung ist kein nice-to-have, sondern ein



---

„Der größte Vorteil:  
Digitale Angebote  
schlafen nicht und sind  
immer geöffnet.“

---

Must-have. Die Krise hat das ganz deutlich gezeigt.

**Ein Vorteil: Viele Mitarbeitende hatten im Homeoffice keine Fahrzeiten.**

Genau. Unsere Beschäftigten haben diesen Vorteil sehr geschätzt. Darüber hinaus war die Arbeit von zu Hause aus genauso effizient wie zuvor. Auch um Familie und Beruf in Einklang zu bringen, war das Homeoffice eine gute Lösung. Das Wohlbefinden und die Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind unbezahlbar und auch zentral für das Arbeitsklima.

**Welche Lehren ziehen Sie – Stand heute – aus den Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Kundenkommunikation der DAK-Gesundheit?**

Wir sind in über 300 Dienststellen für unsere Kunden ein verlässlicher persönlicher Ansprechpartner – und das ist richtig und gut so. Die Corona-Krise hat darüber hinaus gezeigt, dass auch die digitale DAK-Gesundheit eine hohe Relevanz hat und gut

funktioniert. Die positiven Rückmeldungen unserer Versicherten bestärken uns in dieser Einschätzung. Vor dem Hintergrund der Kundennachfrage und des Kundenfeedbacks planen wir neue Angebote und schaffen für unsere Kunden eine digitale Gesundheitserlebniswelt mit der DAK-App und der Online-Filiale.

### **Welche Vorteile bieten digitale Formate im Gegensatz zu klassischen Tools der Kundenkommunikation?**

Der größte Vorteil: Digitale Angebote schlafen nicht und sind immer geöffnet. Das schafft Flexibilität und einen noch besseren Kundenservice für unsere Versicherten.

### **Welche Chancen birgt die Digitalisierung grundsätzlich für den Bereich der Gesundheit?**

Ich glaube: Die Digitalisierung beinhaltet riesig Chancen, beispielweise in puncto Geschwindigkeit. Mit digitalen Angeboten können unsere Kunden schnell, einfach und jederzeit ihre Anliegen an uns weiterleiten oder direkt erledigen. Oder im Bereich Versorgungsqualität: Digitale Anwendungen können die ärztliche Diagnostik und die Krankheitsdokumentation unterstützen. Und als letzten Punkt möchte ich hier die Reduktion von Verwaltungskosten erwähnen, zum Beispiel durch das E-Rezept. Wussten Sie, dass heute rund 700 Millionen Arzneimittelrezepte auf Papier ausgedruckt werden? Mit der Einführung des E-Rezepts sparen wir Kosten und schonen auch noch unsere Umwelt. Das alles hat positive Auswirkungen auf das gesamte Gesundheitssystem.

### **Im Gesundheitswesen ist momentan vieles in Bewegung. Hand aufs Herz: Blicken Sie durch diese Veränderungen noch durch?**

Sie haben völlig recht, es ist vieles in Bewegung. Bundesgesundheitsminister Jens Spahn hat den Wert der Digitalisierung erkannt und mit mehreren Gesetzen einen entsprechenden Rahmen gesetzt. Es geht darin um die Schaffung von Grundlagen wie einer Infrastruktur, aber auch um Forcierung neuer Angebote, wie die digitalen Gesundheitsanwendungen, die sogenannten Apps auf Rezept oder die elektronische Patientenakte. Darüber den Überblick zu behalten, ist unsere Aufgabe. Also ja, wir blicken noch durch.

### **Welchen Status hat der Datenschutz?**

Einen ganz entscheidenden. Der Datenschutz ist die Basis des nationalen aber auch des europäischen Gesundheitssystems. Hier werden hochsensible Daten verarbeitet. Darum sind zwei Dinge wichtig: Erstens muss die Verarbeitung dieser Daten auch weiterhin in der Verantwortung der Krankenkassen und ihrer Vertragspartner liegen. Und zweitens muss die Nutzung digitaler Angebote auf Freiwilligkeit basieren. Die Versicherten entscheiden selbst, ob und wem sie ihre Daten zur Verfügung stellen. Nur das schafft Vertrauen. Der Kunde ist und bleibt Herr seiner Daten.

### **Welche Website besuchen Sie als Erstes nach diesem Gespräch? Und warum?**

Unsere Website dak.de. Dort schaue ich mir regelmäßig die Funktionalitäten und aktuell natürlich die Corona-News an, um ständig informiert zu sein. Und gerne teste ich auch mal unsere Angebote, zum Beispiel die Chatfunktion – natürlich nicht inkognito, sondern mit meinem richtigen Namen – und freue mich, wenn ich dann auf eine hilfsbereite Kollegin oder einen Kollegen treffe ... Einfach um zu schauen, wie der Chat funktioniert und um die Technik zu testen. Denn Sie müssen die Dinge anwenden, um mitreden zu können.

---

„Digitale Anwendungen können die ärztliche Diagnostik und die Krankheitsdokumentation unterstützen.“

---

# Compliance bei der DAK-Gesundheit

Sich an geltendes Recht zu halten und Prozesse in allen Bereichen so zu gestalten, dass Compliance-Verstöße verhindert werden, ist bei der DAK-Gesundheit von zentraler Bedeutung und Bestandteil der gelebten Unternehmenskultur. Die DAK-Gesundheit bekennt sich zu ihrer gesellschaftlichen Verantwortung gegenüber ihren Kundinnen und Kunden, ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und der Öffentlichkeit. Dazu gehört in erster Linie ein Handeln aller Akteure im Einklang mit rechtlichen und unternehmensinternen Vorschriften, dem Gemeinwohl, ethischen Grundwerten sowie den eigenen Kernwerten. Umso wichtiger ist es, Prozesse so zu gestalten, dass Compliance auch eingehalten werden kann. Um dies zu unterstützen, hat die Krankenkasse eine Compliance-Beauftragte und einen Stellvertreter bestellt.

## Förderung der Unternehmenskultur

Aufgabe der Compliance-Beauftragten ist es, die Unternehmenskultur nachhaltig und strukturiert im Rahmen eines Compliance Management Systems (CMS) zu fördern und zu unterstützen. Sie berät den Vorstand und die Fachbereiche der DAK-Gesundheit in allen Compliance-Fragen, um Grenzüberschreitungen zu verhindern und rechtlich zulässige Gestaltungsspielräume im Sinne unternehmensstrategischer Ziele und wirtschaftlichen Handelns zu erkennen.



COMPLIANCE BEAUFTRAGTE  
DER DAK-GESUNDHEIT  
**Elke-Luise Müller**



STELLVERTRETENDER COMPLIANCE  
BEAUFTRAGTER DER DAK-GESUNDHEIT  
**Timo Niemand**



### Schwerpunkt: Prävention von Compliance-Verstößen

Das Ziel ist eine Kultur, in der Auffälligkeiten und Compliance-Verstöße offen angesprochen werden. Die Basis dafür ist eine entsprechende Haltung bei allen Führungskräften und Mitarbeitenden. Um dies zu erreichen, werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Schulungen und internen Veröffentlichungen in Compliance-Fragen sensibilisiert. Insgesamt will sich Compliance auf präventive Maßnahmen konzentrieren.



### Einheitliches System aller Aktivitäten

Im Jahr 2019 lag der Schwerpunkt der Compliance-Tätigkeiten darin, die in vielen Bereichen des Unternehmens bereits vorhandenen Aktivitäten zu analysieren und zu einem einheitlich ausgerichteten CMS aufzubauen. Außerdem wurde der Compliance-Verhaltenskodex entwickelt und veröffentlicht. Der Kodex ist die Leitlinie für seriöses, integriertes Verhalten und gilt für alle: den Verwaltungsrat, den Vorstand und die Beschäftigten.

### Risiken analysieren und bewerten

Im Jahr 2020 geht es darum, das CMS fortlaufend weiter auszugestalten und in seiner Wirksamkeit zu verbessern. Dafür werden die einzelnen Elemente des CMS durch Maßnahmen, Prozesse oder Tools mit Leben gefüllt. Insbesondere sollen die unternehmensrelevanten Compliance-Risiken analysiert und bewertet werden, um Präventionsmaßnahmen weiterentwickeln zu können.

### Maßstab für Compliance: Vertrauen

Der Maßstab für die Ausrichtung der Compliance-Beauftragten der DAK-Gesundheit ist das große Vertrauen unserer Kundinnen und Kunden, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die gute Reputation der DAK-Gesundheit soll vor Schäden geschützt werden. Nur so können wir unserer gesellschaftlichen Verantwortung gerecht werden.

**COMPLIANCE STEHT FÜR INTEGRES VERHALTEN UND IST ALS HALTUNG FÜR DEN VORSTAND, DIE FÜHRUNGSKRÄFTE UND ALLE BESCHÄFTIGTEN DER DAK-GESUNDHEIT SOWIE DEN VERWALTUNGSRAT EINE SELBSTVERSTÄNDLICHKEIT. COMPLIANCE BEDEUTET DAHER DIE EINHALTUNG VON GESETZLICHEN BESTIMMUNGEN, VERTRAGLICHEN PFLICHTEN SOWIE INTERNEN RICHTLINIEN, SELBSTVERPFLICHTUNGEN UND ETHISCHEN STANDARDS.**

# Dafür steht der Verwaltungsrat

Demokratie und Mitbestimmung werden bei der DAK-Gesundheit großgeschrieben: Die Krankenkasse hat eine Selbstverwaltung, der ein ehrenamtlicher Verwaltungsrat vorsteht. Dieses gewählte Gremium besteht aus 28 DAK-Mitgliedern und zwei Vertretern der Arbeitgeber und vertritt die Interessen der Versicherten und ihrer Arbeitgeber. Alles, was im Unternehmen DAK-Gesundheit von grundsätzlicher Bedeutung ist, entscheidet der Verwaltungsrat mit. Er wählt den hauptamtlichen Vorstand, verabschiedet den Haushalt und bestimmt Satzungsleistungen.



## Verwaltungsrat

der DAK-Gesundheit

Die Selbstverwalterinnen und -verwalter schalten sich regelmäßig in sozial- und gesundheitspolitische Debatten ein.

### Zurück zur Beitragsparität

Die Selbstverwalterinnen und -verwalter schalten sich regelmäßig in sozial- und gesundheitspolitische Debatten ein. So erkämpften sie eine einschneidende Änderung in der gesetzlichen Krankenversicherung mit: Seit 1. Januar 2019 wird der Beitrag zur Krankenversicherung wieder paritätisch finanziert. Zuvor gingen Erhöhungen allein zulasten der Versicherten, da der Arbeitgeberanteil begrenzt war. Die Rückkehr zur Beitragsparität hat dafür gesorgt, dass auch die Arbeitgeber wieder an Kostensteigerungen im Gesundheitswesen beteiligt werden.

### Resolution zur Pflegeversicherung

Das Risiko der Pflegebedürftigkeit über eine neue Sozialversicherung abzusichern, war 1994 ein Meilenstein deutscher Sozialpolitik. Nach 25 Jahren sah der Verwaltungsrat der DAK-Gesundheit die Notwendigkeit für eine solidarische Neuausrichtung. Im Frühjahr 2019 verabschiedete er eine entsprechende Resolution. Die Kernforderung: Pflegebedürftige und ihre Familien müssen entlastet werden, indem der Eigenanteil für die Pflege künftig begrenzt wird. Um die steigenden Kosten aufzufangen, wurde in der Resolution ein steuerfinanzierter Bundeszuschuss vorgeschlagen.

### Fairer-Kassenwettbewerb-Gesetz

Die Selbstverwalterinnen und -verwalter beschäftigen sich kontinuierlich mit Fragen der Finanzierung der gesetzlichen Krankenversicherung. Im Frühjahr 2019 bezogen sie zu der im Fairer-Kassenwettbewerb-Gesetz geplanten Neuregelung des Risikostrukturausgleichs Position und begrüßten Änderungen. Insbesondere eine neue Versorgungsstrukturkomponente soll dafür sorgen, dass Krankenkassen in Regionen mit besonders günstigen Versorgungsstrukturen nicht weiter ungerechtfertigt bevorteilt werden. Der Verwaltungsrat setzt sich seit jeher dafür ein, Beitragsgelder genau dorthin zu lenken, wo sie für die Versorgung benötigt werden.

### Informationsinitiative Soziale Selbstverwaltung

Selbst mitgestalten und nicht alles dem Staat überlassen – vor allem, wenn es um die Krankenversicherung geht: Das motiviert die Frauen und Männer, die sich im Verwaltungsrat der DAK-Gesundheit engagieren. Um in der Öffentlichkeit verstärkt zu zeigen, was ihre ehrenamtliche Arbeit ausmacht, beteiligen sie sich an einer Informationsinitiative für die Soziale Selbstverwaltung. Gemeinsam mit TK, BARMER, KKH, hkk, HEK, dem Verband der Ersatzkassen e. V. (vdek) und der Deutschen Rentenversicherung Bund stellte die DAK-Gesundheit im Frühjahr 2019 die neue Website [www.soziale-selbstverwaltung.de](http://www.soziale-selbstverwaltung.de) online. Fortlaufend wird hier über Aufbau, Funktion und Nutzen der Sozialen Selbstverwaltung informiert.

### Vorsorgepaket für Schwangere

Die bestmögliche Versorgung der Versicherten steht für den Verwaltungsrat im Fokus. Das von ihm 2019 neu beschlossene Vorsorgepaket DAK MamaPLUS bietet werdenden Müttern eine Vielzahl von Zusatzuntersuchungen und weiteren Leistungen für bis zu 500 Euro pro Schwangerschaft. Es geht auch um eigenverantwortliche Entscheidungen: Zusammen mit ihrer Ärztin oder ihrem Arzt wählt jede Schwangere selbst aus, was sie im Rahmen von DAK MamaPLUS nutzen möchte.

### Versorgungssituation im Blick

Nachdem im Sommer 2019 Medienberichten zufolge mehr als 200 Arzneimittel in den Apotheken nicht verfügbar waren, forderte der Verwaltungsrat Anreize für die heimische Produktion. Zudem wies er auf Qualitäts- und Hygieneprobleme bei der Produktion von Medikamenten vor allem im asiatischen Ausland hin – die sich 2020 in der Corona-Pandemie weiter zuspitzende Situation quasi vorwegnehmend.

### HIV-Prophylaxe

Seit 1. September 2019 ist die medikamentöse HIV-Prophylaxe, die sogenannte PrEP, eine Leistung der gesetzlichen Krankenkassen. Diese Entwicklung bestätigte eine Entscheidung der Selbstverwalterinnen und -verwalter der DAK-Gesundheit aus dem Vorjahr: Auf ihrer Dezembersitzung 2018 hatten sie die PrEP bereits als Satzungsleistung beschlossen. Bei der PrEP lässt sich durch regelmäßige Einnahme bestimmter Medikamente das Ansteckungsrisiko fast vollständig ausschalten. Durch frühzeitiges Handeln hat der Verwaltungsrat somit Einzelne vor einer HIV-Infektion und die Versichertengemeinschaft vor den damit verbundenen Folgekosten bewahrt.

### Haushalt 2020

Im Dezember 2019 verabschiedete der Verwaltungsrat den Haushalt für 2020 mit einem Volumen von über 23,4 Milliarden Euro im Bereich der Krankenversicherung. Bei der DAK-Pflegekasse sah der Haushaltsplan Leistungsausgaben von insgesamt 4,7 Milliarden Euro vor. Die Selbstverwalterinnen und -verwalter gingen von deutlichen Steigerungen der Leistungsausgaben aus. Grund dafür waren unter anderem mehrere kostenintensive Reformen der Gesundheitspolitik. Den Gesamtbeitragsatz der Krankenkasse hielten sie das vierte Jahr in Folge stabil bei 16,1 Prozent.

---

Pflegebedürftige und ihre Familien müssen entlastet werden, indem der Eigenanteil für die Pflege künftig begrenzt wird.

---

---

Nachdem im Sommer 2019 Medienberichten zufolge mehr als 200 Arzneimittel in den Apotheken nicht verfügbar waren, forderte der Verwaltungsrat Anreize für die heimische Produktion.

---

# Gesundes Arbeiten ist uns wichtig

Als erste gesetzliche Kasse siegte die DAK-Gesundheit 2019 beim Corporate Health Award (CHA). Die begehrte Auszeichnung gab es für ein breites Spektrum von Angeboten und Leistungen, die allen Beschäftigten zugutekommen.

Ob ergonomischer Arbeitsplatz, Fitnessangebote oder Ernährungsberatung: Das Betriebliche Gesundheitsmanagement birgt viel Potenzial, um die Mitarbeiterzufriedenheit und damit auch die Arbeitgeberattraktivität zu steigern. Gesunde Beschäftigte in einer gesunden DAK-Gesundheit, das zählt zu den erklärten Zielen des DAK-Vorstands. „Es ist uns wichtig, das Wohlbefinden unserer Mitarbeitenden, ihre Gesundheit und ihre Leistungsfähigkeit bei der Arbeit langfristig zu fördern“, sagt Vorstandsvorsitzender Andreas Storm.



Um für dieses Thema höchste Verbindlichkeit zu erreichen, haben Vorstand und Gewerkschaft einen Tarifvertrag zum Betrieblichen Gesundheitsmanagement abgeschlossen. Dieser bildet die Basis für vielfältige Angebote.



## Firmenfitness

Über die Online-Plattform Gympass stehen den Beschäftigten der DAK-Gesundheit über 2.500 Sport-, Fitness- und Wellness-Einrichtungen bundesweit zur Nutzung offen. Die Teilnehmenden trainieren kostenlos, wann und wo sie wollen, und können jeden Tag neue Dinge ausprobieren. Daneben ist das Fitness-Portal Gymondo mit vielen Online-Trainings- und Ernährungsprogrammen gerade in der Corona-Zeit ein tolles Format, aktiv etwas für das eigene Wohlbefinden zu tun.



## Employee Assistance Program (EAP)

EAP ist das kostenfreie Angebot einer externen Beratung von DAK-Beschäftigten und ihren Angehörigen in schwierigen beruflichen und privaten Situationen, vertraulich durch Experten durchgeführt. Im Jahr 2019 war mit deutlichem Abstand die Familienberatung am häufigsten gefragt, gefolgt von den Themen Psychosomatik, Überforderung und Stress.



## Dienststellenfonds

Der Dienststellenfonds unterstützt kollektive Maßnahmen zur Gesunderhaltung und Motivation der Beschäftigten. Ein Großteil wurde 2019 für soziale und motivierende Aktivitäten im Team eingesetzt, beispielsweise für eine gesundheitsfördernde Ausgestaltung von Pausenräumen, Hilfsmittel für die aktive Pause oder auch für Team-Events.

### Gesundheitsförderung für Auszubildenden

Um frühzeitig für das Thema Gesundheit zu sensibilisieren, werden Auszubildende der DAK-Gesundheit im Rahmen ihrer Inhouse-Ausbildung in mehreren Modulen zu den Themen Bewegung, Entspannung, Ernährung und Sucht informiert.

### Corporate Health Award – Auszeichnung für die DAK-Gesundheit

Durch die erfolgreiche Implementierung gesundheitsförderlicher Rahmenbedingungen im Unternehmen ist bereits heute ein spürbarer Mehrwert für die DAK-Gesundheit entstanden.

Für diese Leistung wurde die DAK-Gesundheit 2019 als erste gesetzliche Krankenkasse mit dem 1. Platz beim Corporate Health Award ausgezeichnet. Dieser ist die renommierteste Auszeichnung in Deutschland für exzellentes Gesundheitsmanagement.

Der Preisverleihung geht jeweils ein umfangreicher Evaluationsprozess mit Branchenvergleich voraus. Der Wettbewerb zielt darauf ab, die Notwendigkeit von Investitionen in betriebliche Gesundheitssysteme zu verdeutlichen – besonders bei Führungskräften. Zudem geht es darum, angesichts des demografischen Wandels die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen durch gezieltes Corporate Health Management sicherzustellen.

Mit ihrem Innovationsgeist, Engagement und Verantwortungsbewusstsein für die Beschäftigten zählt die DAK-Gesundheit zu den bundesweiten Vorreitern im Gesundheitsmanagement.



# Mit guter Bilanz: 2019 in Zahlen

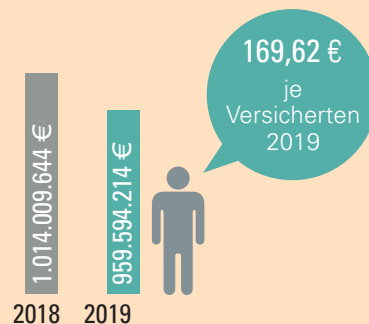
Der Verwaltungsrat der DAK-Gesundheit hat die Jahresrechnung 2019 auf seiner Sitzung am 23. Juni 2020 abgenommen und den Vorstand entlastet. Die KOHL-HEPP GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft hat die Jahresrechnung geprüft und der DAK-Gesundheit einen uneingeschränkten Prüfungsvermerk erteilt.

## Mitglieder- und Versichertenentwicklung

Geschäftsjahr	2018	2019	Veränderung
Mitglieder	4.665.089	4.616.804	-1,0 %
Versicherte	5.734.617	5.657.388	-1,3 %

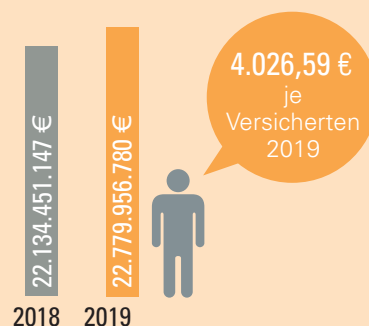
## Vermögen in €

Geschäftsjahr	2018	2019	Je Versicherten		Veränderung
			2018	2019	
Betriebsmittel	180.907.349	141.260.680	31,55	24,97	-20,8 %
Rücklage	458.022.000	470.850.000	79,87	83,23	4,2 %
Verwaltungsvermögen	375.080.295	347.483.534	65,41	61,42	-6,1 %
<b>Vermögen gesamt</b>	<b>1.014.009.644</b>	<b>959.594.214</b>	<b>176,82</b>	<b>169,62</b>	<b>-4,1 %</b>

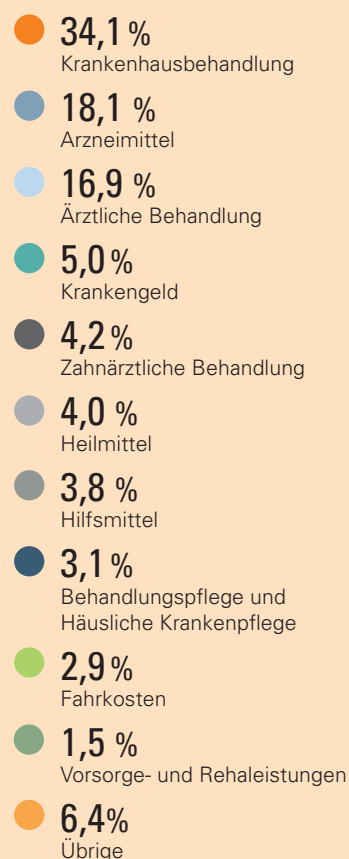
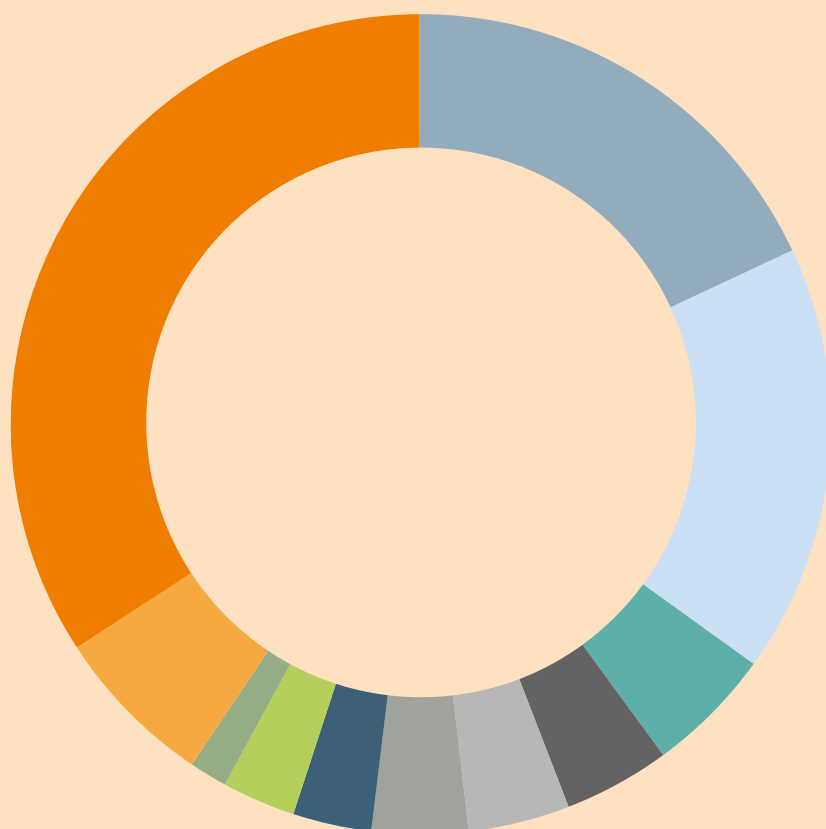


## Einnahmen in €

Geschäftsjahr	2018	2019	Je Versicherten		Veränderung
			2018	2019	
Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds	20.223.845.683	20.824.041.106	3.526,63	3.680,86	4,4 %
Mittel aus dem Zusatzbeitrag	1.754.664.424	1.808.310.792	305,98	319,64	4,5 %
sonstige Einnahmen	155.941.041	147.604.882	27,19	26,09	-4,1 %
<b>Einnahmen gesamt</b>	<b>22.134.451.147</b>	<b>22.779.956.780</b>	<b>3.859,80</b>	<b>4.026,59</b>	<b>4,3 %</b>



## Prozentuale Verteilung der Leistungsausgaben in der Krankenversicherung (gerundet)



## Ausgaben in €

Geschäftsjahr	2018	2019	Je Versicherten		Veränderung prozentual je Versicherten
			2018	2019	
<b>Ausgabenblöcke</b>					
Ärztliche Behandlung	3.576.735.971	3.663.074.326	623,71	647,49	3,8 %
Zahnärztliche Behandlung	894.944.570	899.712.298	156,06	159,03	1,9 %
Zahnersatz	304.961.342	309.716.694	53,18	54,75	2,9 %
Arzneimittel	3.732.328.738	3.922.807.324	650,84	693,40	6,5 %
Hilfsmittel	813.571.359	820.716.034	141,87	145,07	2,3 %
Heilmittel	802.119.471	870.430.619	139,87	153,86	10,0 %
Krankenhausbehandlung	7.266.089.558	7.379.563.512	1.267,06	1.304,41	2,9 %
Krankengeld	1.020.807.357	1.077.848.439	178,01	190,52	7,0 %
Fahrkosten	567.593.561	619.722.741	98,98	109,54	10,7 %
Vorsorge- und Reha-Leistungen	318.731.324	317.668.078	55,58	56,15	1,0 %
Schutzimpfungen	120.406.485	132.246.095	21,00	23,38	11,3 %
Früherkennungsmaßnahmen	189.915.423	195.495.544	33,12	34,56	4,3 %
Schwangerschaft und Mutterschaft	95.909.936	100.038.048	16,72	17,68	5,7 %
Behandlungspflege und Häusliche Krankenpflege	638.092.735	676.336.272	111,27	119,55	7,4 %
Dialyse	207.878.386	212.772.590	36,25	37,61	3,8 %
Sonstige Leistungsausgaben	321.059.014	423.735.696	55,99	74,90	33,8 %
<b>Leistungsausgaben (LA) insgesamt</b>	<b>20.871.145.230</b>	<b>21.621.884.311</b>	<b>3.639,50</b>	<b>3.821,88</b>	<b>5,0 %</b>
davon Prävention	451.115.952	484.804.745	78,67	85,69	8,9 %
<b>Weitere Ausgaben</b>					
Verwaltungsausgaben	1.079.912.243	1.066.886.256	188,31	188,58	0,1 %
Sonstige Ausgaben	130.939.695	145.601.642	22,83	25,74	12,7 %
<b>Ausgaben gesamt</b>	<b>22.081.997.169</b>	<b>22.834.372.210</b>	<b>3.850,65</b>	<b>4.036,20</b>	<b>4,8 %</b>



# Gut behütet: DAK-Pflegekasse

Die Versicherten- und Mitgliederzahlen der Pflegekasse weichen von denen der Krankenkasse ab, weil bestimmte Personen zwar pflege-, aber nicht krankenversicherungspflichtig sind. Das gilt zum Beispiel für Zeitsoldaten, die Anspruch auf freie Heilfürsorge haben. 2019 im Überblick:

## Versichertenentwicklung €

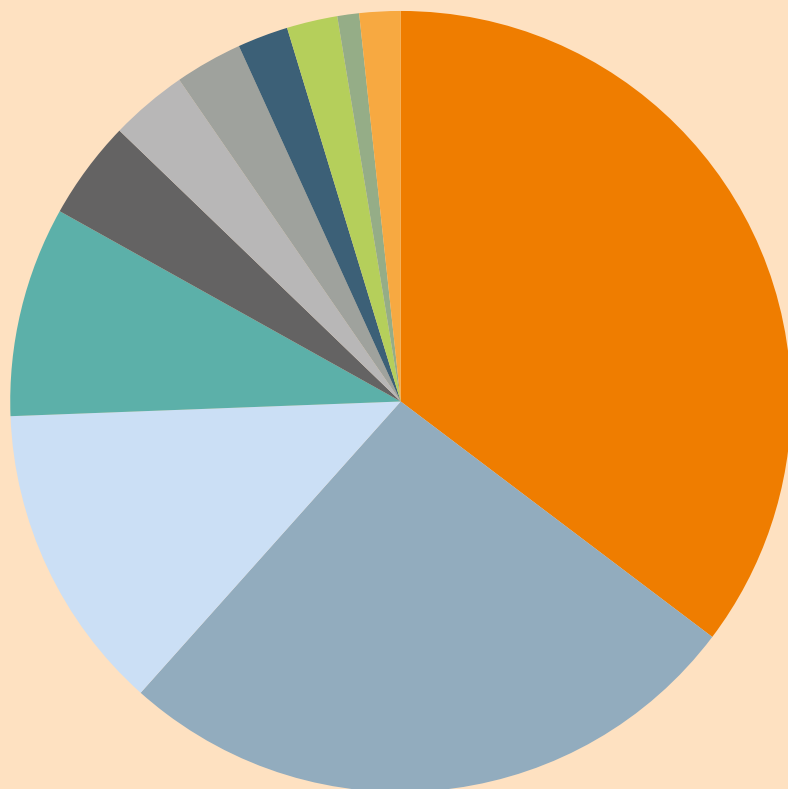
Geschäftsjahr	2018	2019	Abweichung
Versicherte	5.735.489	5.657.959	-77.530

## Einnahmen in €

Geschäftsjahr	2018	2019	Abweichung
Einnahmen	3.858.944.994	4.494.833.874	635.888.880
Ausgaben	3.951.428.183	4.313.251.983	361.823.800
davon Leistungsausgaben	3.801.967.270	4.313.251.983	347.920.509
<b>Ergebnis</b>	<b>-92.483.189</b>	<b>181.581.891</b>	<b>274.065.080</b>



## Prozentuale Verteilung der Ausgaben in der Pflegeversicherung (gerundet)



- **35,3 %**  
Vollstationäre Pflege
- **26,3 %**  
Pflegegeld
- **12,8 %**  
Pflegesachleistung
- **8,7 %**  
Zusätzliche Betreuungsleistungen
- **4,1 %**  
Leistungen für Pflegepersonen
- **3,2 %**  
Häusliche Pflege bei Verhinderung der Pflegeperson
- **2,9 %**  
Pflegehilfsmittel und technische Hilfen
- **2,1 %**  
Tagespflege und Nachtpflege
- **2,1 %**  
Kurzzeitpflege
- **0,9 %**  
Pflege in vollstationären Einrichtungen der Behindertenhilfe
- **1,6 %**  
Übrige

## Ausgaben in €

Geschäftsjahr	2019 Gesamt	2019 je Versicherten	Veränderung prozentual je Versicherten zum Vorjahr
<b>Ausgabenblöcke</b>			
Pflegesachleistung	532.822.666	94,17	6,41 %
Pflegegeld	1.091.433.525	192,90	11,24 %
Häusliche Pflege bei Verhinderung der Pflegeperson	132.519.892	23,42	45,74 %
Pflegehilfsmittel und technische Hilfen	118.290.463	20,91	14,32 %
Pflegekräfte	0	0,00	
Leistungen für Pflegepersonen	170.064.214	30,06	26,14 %
Häusliche Beratungseinsätze	9.291.221	1,64	62,38 %
Zusätzliche Betreuungsleistungen	362.459.394	64,06	15,65 %
Weiterentwicklung der Versorgungsstruktur	16.283.816	2,88	154,87 %
Pflegeberatung	8.374.074	1,48	74,12 %
Tagespflege und Nachtpflege	85.310.672	15,08	20,93 %
Kurzzeitpflege	87.289.308	15,43	19,06 %
Vollstationäre Pflege	1.466.732.698	259,23	2,81 %
Zuschuss für vollstationäre Pflege	29.115.393	5,15	
Teilweise Kostenerstattung für vollstationäre Pflege	1.957.911	0,35	20,69 %
Pflege in vollstationären Einrichtungen der Behindertenhilfe	35.786.982	6,33	2,93 %
Persönliche Budgets nach § 17 SGB IX	339.439	0,06	50 %
Leistungen nach bis 2016 gültigem Recht	530.713	0,09	-55 %
Aufwendungen für Leistungen im Ausland	1.284.650	0,23	53,33 %
Gebärdendolmetscher	748	0,00	
<b>Ausgaben gesamt</b>	<b>4.149.887.779</b>	<b>733,47</b>	<b>10,65 %</b>



---

## IMPRESSUM

Herausgeber

DAK-Gesundheit

Gesetzliche Krankenversicherung

Nagelsweg 27–31

20097 Hamburg

[www.dak.de](http://www.dak.de)

Vorstandsvorsitzender

Andreas Storm

Verantwortlich

Jörg Bodanowitz, Leiter

Unternehmenskommunikation;

Rüdiger Scharf, Leiter PR

Redaktion

Helge Dickau

Gabriela Wehrmann

Art Direktion

Natalia Degenhardt

Schlussredaktion

Stefan Suhr

Fotos: Shutterstock | Ruslan Guzov

Titelfoto: iStockphoto.de | peshkov

Alle Bilder ohne

gesonderten Bildnachweis:

DAK-Gesundheit

Rechte

Nachdruck oder Vervielfältigung, auch

auszugsweise, nur mit ausdrücklicher

schriftlicher Genehmigung der

DAK-Gesundheit.

Diese Broschüre wurde in 08/20

produziert. Nachträglich kann es durch

gesetzliche oder personelle Änderun-

gen zu Abweichungen kommen.

Nähere Auskünfte erhalten Sie

bei der DAK-Gesundheit.

Alles Wissenswerte über  
die DAK-Gesundheit:

[www.dak.de](http://www.dak.de)

