



# Tätigkeitsbericht 2023

Der Mensch und die  
Gesundheit im  
Mittelpunkt unserer  
Aktionen



# Inhaltsverzeichnis

1. Geleit	3
2. Die CKK in Zahlen	4
3. Die CKK als politischer Influencer	20
4. Ein Sanierungsplan, der Früchte trägt	23
5. Nach den Stürmen setzt sich allmählich eine neue CKK-Identität durch	26
6. Über unsere Vorteile und Dienstleistungen	33
7. Die CKK geht in den Wahlkampf	39
8. Qualität im Kontaktangebot und im Kundendienst: eine Frage des Gleichgewichts	45
9. Die CKK im sozialmedizinischen Bereich	55
10. Höhepunkte und Aussichten der Bewegungen	61
11. Unsere Kampagnen und Aktionen vor Ort	74

Um zum Inhalt zurückzukehren, klicken Sie auf: 

Es wird empfohlen, den Tätigkeitsbericht mit Google Chrome zu öffnen.



Sie lesen die gedruckte Version?  
Die Online-Version finden Sie unter [cck-mc.be/taetigkeitsbericht](https://cck-mc.be/taetigkeitsbericht)

**Der Tätigkeitsbericht, den Sie in Ihren Händen halten, ist keine formale Übung. Er spiegelt den Willen zur Transparenz wider und will ein möglichst getreuer Spiegel der großen Schwerpunkte sein, die die Mitarbeiter und Freiwilligen der CKK bewegt haben. Unsere Krankenkasse, Ihre Krankenkasse, besteht nur dank derjenigen, die sie täglich aufbauen. Ihre Berufung ist es, den Menschen, die wir vertreten, zu dienen, indem wir ihre individuellen Erwartungen erfüllen und ihre kollektiven Erwartungen in zahlreiche Entscheidungsgremien einbringen. Wir sind mehr denn je eine Bewegung, die den Menschen und die Gesundheit im Herzen unserer Handlungen stellt. Was wir zum Leben erwecken, ist der Kampf für die Gesundheit der Menschen und die Gesundheit des Planeten.**

In den letzten Jahren haben wir trotz des Gegenwinds Kurs gehalten. Nachdem wir die Gesundheitskrise überstanden hatten, sahen wir uns mit einer hohen Inflation konfrontiert. Dabei haben wir auch alle unsere Kräfte mobilisiert, um auf die neuen Herausforderungen zu reagieren, und haben daran gearbeitet, unsere Krankenkasse umzugestalten, um sie noch effizienter und mitgliederorientierter zu machen.

Die Zahlen sind ein Beweis dafür, dass die Anstrengungen Wirkung gezeigt haben, und unsere Krankenkasse ist heute besser gerüstet als gestern. Auch wenn noch einiges an Arbeit vor uns liegt, sind wir auf dem richtigen Weg.

Die folgenden Seiten werden zeigen, dass wir eine Vielzahl von Aktivitäten entfalten und gleichzeitig in die Zukunft blicken konnten. Wir haben ein neues, harmonisiertes Angebot für die Zusatzversicherung definiert, unsere Dienstleistungen und deren Effizienz verbessert und unser Kontaktangebot erneuert.

Überall, in der Brüsseler und in der Wallonischen Region, in der Französischen und der Deutschsprachigen Gemeinschaft haben wir die Initiativen vervielfacht. In den Bezirken und CMS (Gesundheitstreff) haben wir am Aufbau konkreter Solidarität gearbeitet. Unsere Krankenkasse war auf allen Gebieten anwesend, in Fragen der Gesundheit, der Betreuung oder der sozialen Rechte. Wir haben uns mit „Je cours pour ma forme“ (Ich laufe für meine Form) oder „J'ose la marche active“ (Ich wage das aktive Gehen) für die Verbindung zwischen Sport und Gesundheit eingesetzt. Wir haben auch kulturelle Aktivitäten wie Theater, Musik oder Film entwickelt, während wir uns selbst behaupten und gleichzeitig unsere Arbeit im Bereich der sozialen Innovation ausbauen.

Ausgehend von den Realitäten, die in den verschiedenen Bezirken und CMS (Gesundheitstreff) gelebt werden, haben wir vorrangige Themenbereiche, wie psychische Gesundheit, Autonomie, Zugang zu Gesundheitsleistungen oder die Zusammenhänge zwischen Gesundheit und Umwelt festgelegt.

Unsere Bewegungen, Altéo/Alteo, Enéo/Die Eiche, oder Ocarina, setzten ihre Aktivitäten mit ihrer eigenen wohlbekanntem Dynamik fort.

Die nächsten Monate werden entscheidend sein, denn 2024 ist das Jahr der großen Herausforderungen. Im Juni und Oktober sind wir aufgerufen, unsere Vertreter auf kommunaler, regionaler, EU-, föderaler und europäischer Ebene zu wählen. Die Gesundheitsfragen müssen bei diesen verschiedenen Wahlen im Mittelpunkt stehen. Die CKK hat sich eingesetzt, ein regionales Memorandum erstellt und an dessen Umsetzung auf lokaler Ebene gearbeitet. Dieses Memorandum ist das Produkt unserer Überlegungen, die wir von den verschiedenen Bezirken und Gesundheitstreffs aus angestellt haben.

Wir legen Wert auf unsere Unabhängigkeit von politischen Parteien, aber es ist uns ein Anliegen, unsere Rolle als sozialer Mittelsmann auszubauen. Politische Wahlen sind ein unverzichtbares Element zur Gewährleistung der Demokratie, aber sie reichen nicht aus. Die repräsentative Demokratie braucht den Ausdruck und die Beteiligung der organisierten Zivilgesellschaft und der sozialen Mittlerorgane wie die Krankenkassen.

Wir tragen die Stimme der 1 125 715 angeschlossenen Mitglieder, die wir vertreten. Dabei können wir auf die Mobilisierung von mehr als 5 000 Freiwilligen und 1 675 Mitarbeitern (1 783 mit Langzeitkranken) zählen. Diese Stimme muss gehört werden. Diese Stimme ist unerlässlich für den Aufbau einer friedlichen Gesellschaft und für die Entwicklung der Solidarität, die das Zusammenleben ermöglicht. Mehr denn je werden wir unseren Kampf für die Gesundheit, wie sie von der Weltgesundheitsorganisation in ihrer Verfassung von 1946 definiert wurde, fortsetzen. Wir können es uns nicht entnehmen lassen, einige Auszüge zu zitieren, die nach wie vor hochaktuell sind:

"Gesundheit ist nicht nur das Freisein von Krankheit oder Gebrechen. Der Besitz des bestmöglichen Gesundheitszustandes bildet eines der Grundrechte jedes Menschen ohne Unterschied der Rasse, der Religion, der politischen Anschauung und der wirtschaftlichen oder sozialen Stellung. Die Gesundheit aller Völker ist eine Grundbedingung für den Weltfrieden und die Sicherheit; sie hängt von der engsten Zusammenarbeit der Einzelnen und der Staaten ab." ... „Ungleichheit zwischen den verschiedenen Ländern in der Verbesserung der Gesundheit und der Bekämpfung der Krankheiten, insbesondere der übertragbaren Krankheiten, bildet eine gemeinsame Gefahr für alle.“ ... „Eine aufgeklärte öffentliche Meinung und eine tätige Mitarbeit der Bevölkerung sind für die Verbesserung der Gesundheit der Völker von höchster Wichtigkeit.“



**Alexandre Verhamme**  
Generaldirektor der MC/CKK



**Claude Rolin**  
Präsident der MC/CKK

# Die CKK in Zahlen



# Marktlage der Krankenkassen in einigen kommentierten Zahlen

## Unsere Mitglieder

Zum 30. Juni 2023 zählte die CKK 1.125.715 Mitglieder. Im Vergleich zum gleichen Zeitpunkt im Jahr 2022 sank die Anzahl der Mitglieder um 3.276 (-0,29%). Dieser Abbau ist auf einen Rückgang der Anzahl der Mitversicherten um 2,71% (-9.017 Mitversicherte) zurückzuführen, so dass sich die Gesamtanzahl zum 30.06.2023 auf 333.612 Mitversicherte belief, gegenüber 342.179 ein Jahr zuvor. Im selben Zeitraum stieg die Zahl der eigenständig Versicherten der CKK um 5.741 Einheiten auf 792.553 eigenständig Versicherte.

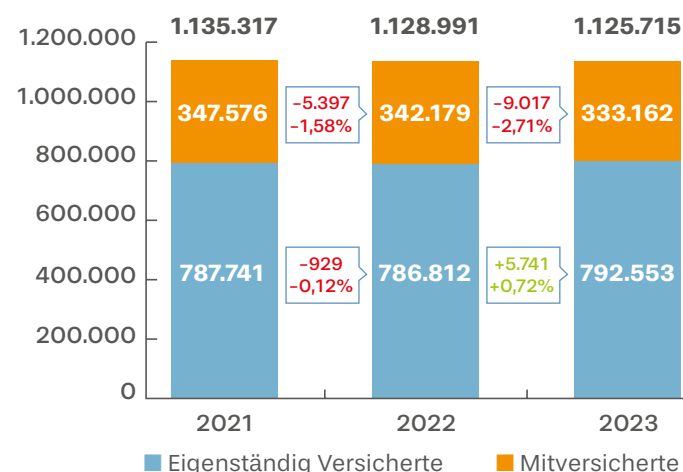
Seit dem 1. Januar 2022 werden die Daten zur Berechnung der LIKIV-Marktanteile für die CKK in einer einzigen Krankenkasse zusammengefasst. Seitdem wird die Entwicklung der Mitgliederzahlen nach Provinzen oder Wohnorten verfolgt.

Am 30. Juni 2023 wohnten 136.367 Mitglieder in Brüssel und 911.741 Mitglieder in der Wallonie.

Mit Ausnahme der Provinz Luxemburg, die generell stabil geblieben ist, gibt es sowohl in den anderen vier wallonischen Provinzen als auch in der Region Brüssel einen Abwärtstrend bei den CKK-Mitgliedern.

Wir weisen jedoch darauf hin, dass 7% der CKK-Leistungsberechtigte entweder in Flandern oder im Ausland wohnen. Innerhalb eines Jahres stieg ihre Zahl leicht von 76.415 auf 77.607, davon waren 34.093 wohnhaft in der Provinz Flämisch-Brabant (3% unserer Gesamtbelegschaft) und 30.175 Personen hatten einen Wohnsitz außerhalb Belgiens.

## Verteilung nach eigenständig Versicherte/ Mitversicherte



Quelle: LIKIV-Daten zum 30.06.2023

## Entwicklung der Mitgliederzahlen nach Provinz oder Wohnort

	2022	2023	Differenz	Entwicklungsrate
Wallonisch-Brabant	93 830	93 044	-786	-0,84%
Hennegau	289 404	288 224	-1.180	-0,41%
Lüttich	274 539	273 482	-1.057	-0,39%
Luxemburg	90 684	90 749	+65	0,07%
Namur	166 939	166 242	-697	-0,42%
Region Brüssel-Hauptstadt	137 180	136 367	-813	-0,59%
Flämisch-Brabant	33 439	34 093	+654	1,96%
Flämische Region (ohne Flämisch-Brabant)	11 246	13 041	+1795	6,49%
Ausland	30 157	30 175	+18	0,06%
Unbekannt	573	298	-275	-47,99%
<b>Gesamt</b>	<b>1.127.991</b>	<b>1.125.715</b>	<b>-2.276</b>	<b>-0,29%</b>

Quelle: LIKIV-Daten zum 30.06.2023



## Ein sinkender Marktanteil

Zwischen Juni 2022 und Juni 2023 sank der Marktanteil der CKK um 0,33 %. Insgesamt sind 23,56 % der Brüsseler und Wallonen bei der CKK eingeschrieben, was sie zum drittgrößten Mitspieler unter den Krankenkassen im französisch- und deutschsprachigen Teil Belgiens macht. Diese Position stabilisierte sich in den ersten Monaten des Jahres 2023 und kündigte eine Trendwende an, insbesondere bei den eigenständig Versicherten, deren Zahl im Jahresvergleich um 5.741 anstieg.

Es überrascht nicht, dass die CKK bei den Altersgruppen unter 50 Jahren weniger attraktiv ist, insbesondere bei Familien mit unterhaltsberechtigten Kindern sowie bei jungen eigenständig Versicherten.

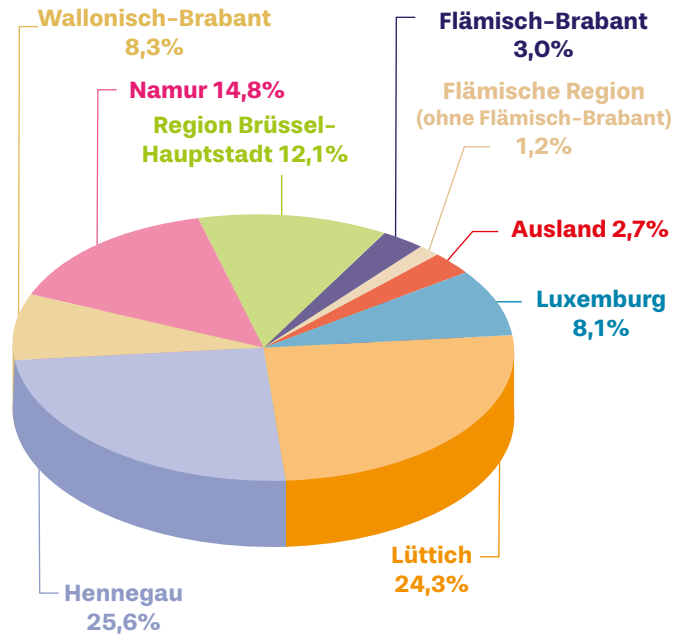
Die Zunahme der freien Krankenkassen bestätigt sich und erreicht 27,01% des französisch- und deutschsprachigen Marktes der Krankenkassen. Die sozialistischen Krankenkassen bleiben Marktführer mit einem stabilisierten Marktanteil von rund 37%.

Verteilung der CKK-Mitglieder nach Wohnort

	Mitglieder	Verteilung
Wallonisch-Brabant	93 044	8,3%
Hennegau	288 224	25,6%
Lüttich	273 482	24,3%
Luxemburg	90 749	8,1%
Namur	166 242	14,8%
Region Brüssel-Hauptstadt	136 367	12,0%
Flämisch-Brabant	34 093	3,0%
Flämische Region (ohne Flämisch-Brabant)	13 041	1,2%
Ausland	30 175	2,7%
Unbekannt	298	0%
<b>Gesamt</b>	<b>1 125 715</b>	

Quelle: LIKIV-Daten zum 30.06.2023

Verteilung der CKK-Mitglieder nach Provinz oder Wohnort



Quelle: LIKIV-Daten zum 30.06.2023



### Marktanteile nach Altersgruppen

	0 bis 19 Jahre	20 bis 24 Jahre	25 bis 49 Jahre	50 bis 64 Jahre	über 65 Jahre	Gesamt LIKIV
<b>CKK</b>	21,7%	22,2%	22,1%	24,1%	28,4%	<b>23,6%</b>
<b>Neutrale</b>	7,0%	7,2%	6,8%	6,9%	6,6%	<b>6,9%</b>
<b>Sozialisten</b>	39,4%	37,6%	36,2%	36,5%	34,8%	<b>36,7%</b>
<b>Liberale</b>	2,6%	2,8%	2,9%	3,4%	4,1%	<b>3,2%</b>
<b>Freie</b>	27,1%	27,6%	29,3%	26,6%	23,1%	<b>27,0%</b>
<b>HKIV</b>	1,3%	2,0%	2,0%	1,4%	1,2%	<b>1,6%</b>
<b>SNCB</b>	0,9%	0,6%	0,7%	1,1%	1,8%	<b>1,0%</b>

Quelle: LIKIV-Daten zum 30.06.2023

### Marktanteile nach Altersgruppen - eigenständig Versicherte (EV)

	0 bis 19 Jahre	20 bis 24 Jahre	25 bis 49 Jahre	50 bis 64 Jahre	über 65 Jahre	Gesamt EV
<b>CKK</b>	15,5%	20,0%	22,4%	24,3%	28,3%	<b>24,3%</b>
<b>Neutrale</b>	6,8%	7,4%	6,9%	7,0%	6,6%	<b>6,8%</b>
<b>Sozialisten</b>	38,2%	40,4%	35,6%	36,2%	34,9%	<b>35,7%</b>
<b>Liberale</b>	2,7%	3,0%	3,0%	3,4%	4,2%	<b>3,4%</b>
<b>Freie</b>	19,0%	25,6%	29,5%	26,7%	23,0%	<b>27,0%</b>
<b>HKIV</b>	17,5%	3,3%	2,0%	1,4%	1,2%	<b>1,8%</b>
<b>SNCB</b>	0,3%	0,3%	0,6%	1,0%	1,8%	<b>1,0%</b>

Quelle: LIKIV-Daten zum 30.06.2023



### Marktanteile nach Altersgruppen - Mitversicherte (MV)

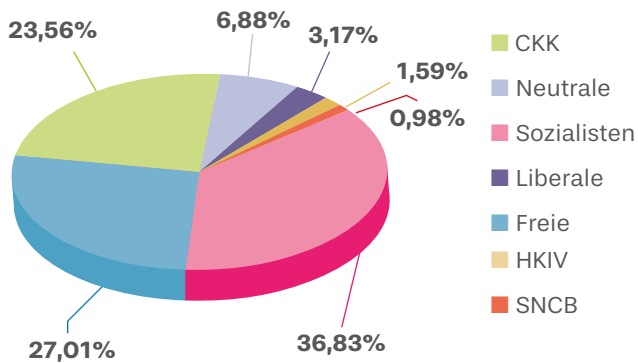
	0 bis 19 Jahre	20 bis 24 Jahre	25 bis 49 Jahre	50 bis 64 Jahre	über 65 Jahre	Gesamt MV
<b>CKK</b>	21,7%	23,7%	17,9%	21,3%	29,4%	<b>22,0%</b>
<b>Neutrale</b>	7,0%	7,0%	6,3%	6,5%	6,3%	<b>6,9%</b>
<b>Sozialisten</b>	39,4%	35,8%	44,8%	39,7%	32,9%	<b>39,1%</b>
<b>Liberale</b>	2,6%	2,7%	2,5%	3,2%	3,8%	<b>2,7%</b>
<b>Freie</b>	27,1%	28,9%	26,0%	25,3%	24,3%	<b>27,1%</b>
<b>HKIV</b>	1,3%	1,1%	1,8%	1,6%	1,1%	<b>1,2%</b>
<b>SNCB</b>	0,9%	0,8%	0,7%	2,4%	2,2%	<b>1,0%</b>

Quelle: LIKIV-Daten zum 30.06.2023





**Marktanteile zum 30.06.2023**  
**LIKIV-Berechtigte**  
**Brüssel und Wallonie**

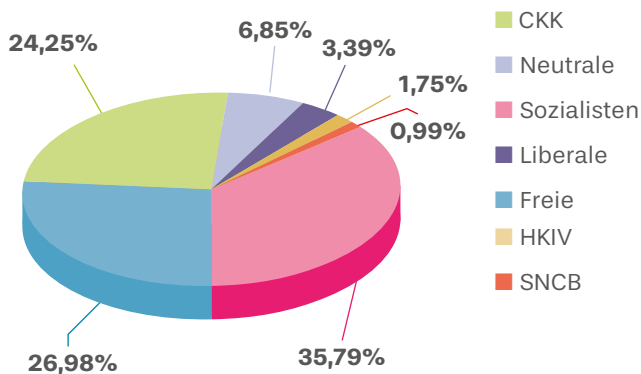


Quelle: LIKIV-Daten zum 30.06.2023

In der Wallonie hat die CKK einen Marktanteil von 26,3 % und kann ihre Position als zweitgrößter Akteur auf dem Markt der Krankenkassen hinter den sozialistischen Krankenkassen, deren Marktanteil 37,5 % beträgt, behaupten.

In Brüssel blieb der Marktanteil der CKK bei 15,6 % stabil. Der Brüsseler Markt wird nach wie vor von den freien Krankenkassen dominiert, die sich dort seit einigen Jahren dauerhaft über 40 % installiert haben. In der Hauptstadt sind die freien Krankenkassen eindeutig der wichtigste Akteur bei Jugendlichen und Familien (Marktanteil von fast 45 %).

**Marktanteile zum 30.06.2023**  
**LIKIV-Berechtigte**  
**Eigenständig Versicherte Region Brüssel-Hauptstadt**



Quelle: LIKIV-Daten zum 30.06.2023



### Marktanteile eigenständig Versicherte Brüssel

	10-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80 & +
<b>CKK</b>	11,7%	15,0%	15,7%	14,9%	14,8%	16,0%	17,4%	19,0%
<b>Neutrale</b>	2,3%	2,9%	3,2%	3,4%	3,4%	3,4%	3,8%	4,1%
<b>Sozialisten</b>	33,0%	30,2%	29,3%	33,9%	35,6%	34,9%	34,0%	30,6%
<b>Liberale</b>	2,7%	3,4%	3,4%	3,4%	3,7%	4,5%	5,1%	5,3%
<b>Freie</b>	31,4%	44,8%	45,4%	42,0%	40,5%	39,2%	37,9%	39,4%
<b>HKIV</b>	18,7%	3,6%	2,8%	2,2%	1,8%	1,7%	1,5%	1,3%
<b>SNCB</b>	0,2%	0,1%	0,2%	0,2%	0,2%	0,3%	0,3%	0,3%

### Marktanteile eigenständig Versicherte Wallonie

	10-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80 & +
<b>CKK</b>	16,6%	23,7%	25,2%	25,1%	26,1%	28,2%	30,4%	33,2%
<b>Neutrale</b>	8,2%	8,8%	8,2%	8,1%	8,0%	7,5%	7,3%	6,8%
<b>Sozialisten</b>	39,7%	39,1%	37,0%	37,7%	37,2%	35,2%	36,0%	33,7%
<b>Liberale</b>	2,7%	2,8%	2,9%	2,8%	3,2%	3,6%	4,0%	4,2%
<b>Freie</b>	15,3%	22,6%	24,1%	24,1%	23,6%	21,5%	19,3%	19,4%
<b>HKIV</b>	17,1%	2,6%	1,8%	1,3%	1,3%	1,4%	1,1%	1%
<b>SNCB</b>	0,4%	0,4%	0,8%	0,9%	0,6%	2,6%	1,9%	1,7%

## Krankenkassenwechsel

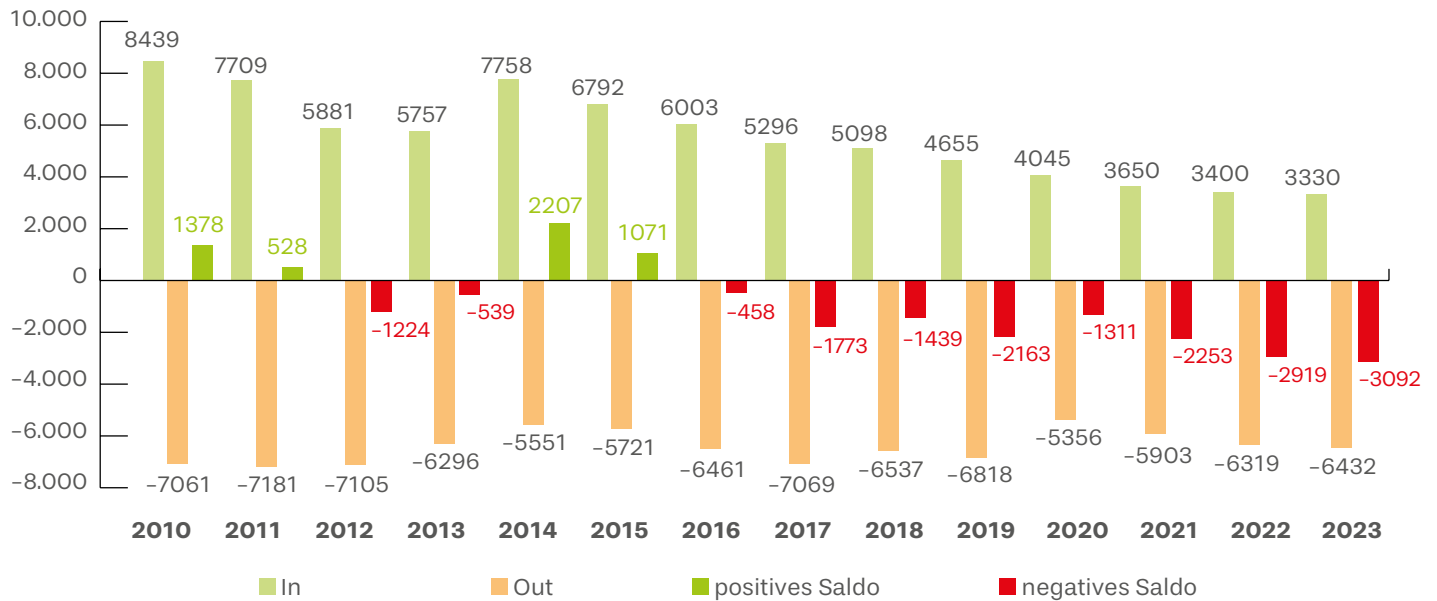
Insgesamt stellen wir im Jahr 2023 fest, dass wir mehr Mitglieder verloren haben, als wir neu geworben haben. Wir haben 2023 sogar etwas mehr Mitglieder verloren als 2022. Wir verzeichneten 2023 einen Saldo von -3092 Mitgliedern gegenüber einem Saldo von -2919 Mitgliedern im Jahr 2022.

Allerdings ist es für Krankenkassen vor allem wichtig, in einem Jahr die Quartale miteinander vergleichen zu können. In manchen Quartalen sind die Bewegungen nämlich größer als in anderen.

Im Jahr 2023 sehen wir eine interessante Entwicklung: Es scheint, als hätten wir ab dem 3. Quartal 2023 eine Trendwende eingeleitet, denn im 3. und 4. Quartal 2023 haben wir weniger Mitglieder verloren als in denselben Quartalen 2022.

Diese Tendenzwende scheint sich Anfang 2024 zu bestätigen.

Entwicklung der Wechsel zwischen 2010 und 2023



Saldo der Wechsel pro Quartal pro Versicherungsträger in 2023 aufgeschrieben durch die CKK

	Neutrale		Sozialisten		Liberales		Freie		HKIV		Gesamt		
	IN	OUT	IN	OUT	IN	OUT	IN	OUT	IN	OUT	IN	OUT	Soldes
Q1-2023	83	324	371	498	46	47	224	809	88	104	812	1782	-970
Q2-2023	108	309	426	555	56	51	258	880	96	153	944	1948	-1004
Q3-2023	102	245	369	480	28	31	217	620	99	113	815	1489	-674
Q4-2023	88	179	324	387	38	42	205	472	104	123	759	1203	-444
<b>Gesamt</b>	<b>381</b>	<b>1057</b>	<b>1490</b>	<b>1920</b>	<b>168</b>	<b>171</b>	<b>904</b>	<b>2781</b>	<b>387</b>	<b>493</b>	<b>3330</b>	<b>6422</b>	<b>-3092</b>

Quelle: Daten CKK-Krankenkassenwechsel 2023



	IN 22	IN 23	OUT 22	OUT 23	SALDO 22	SALDO 23
Q1-2023	871	812	1771	1782	-900	-970
Q2-2023	1035	944	1727	1948	-692	-1004
Q3-2023	804	815	1637	1489	-833	-674
Q4-2023	684	759	1194	1203	-510	-444



	Verwaltungskosten		
	Ergebnisse Verwaltungskosten	Vorläufige LIKIV-Einnahmen	Ergebnis
Gesamtergebnis CKK 2020	81.903.996 €	81.570.359 €	-333.637 €
Gesamtergebnis CKK 2021	84.566.163 €	82.807.256 €	-1.758.907 €
Gesamtergebnis CKK 2022	97.107.408 €	86.558.674 €	- 10.548.734 €
<b>Gesamtergebnis CKK 2023</b>	<b>99.116.091 €</b>	<b>93.143.470 €</b>	<b>-5.972.621 €</b>

Krankmeldungen	Ersatzeinkommen	
	2022	2023
Erste	91 088	79 100
Verlängerung	137 378	127 793
<b>Gesamt</b>	<b>228 466</b>	<b>206 893</b>

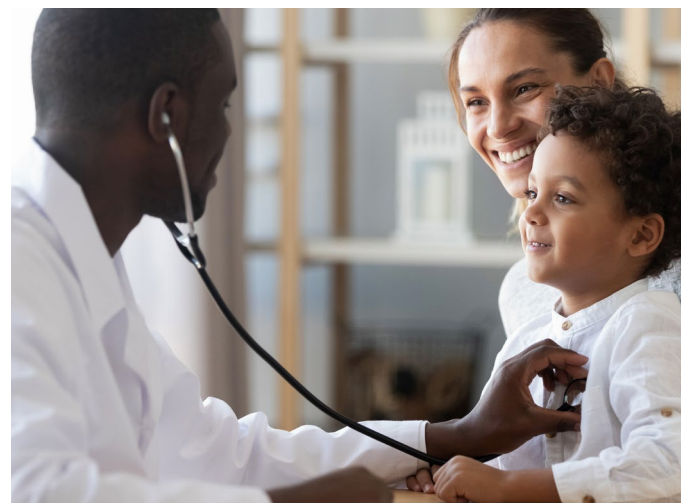
Mitglieder	Arbeitsunfähige Mitglieder	
	2022	2023
Erste Arbeitsunfähigkeit	16 518	17 052
Invalide	51 718	53 306



## Unsere Aktivitäten im Bereich Pflichtversicherung

### Kostenerstattungen für Gesundheitsleistungen

	Anzahl Leistungen 2021	Betrag 2021	Anzahl Leistungen 2022	Betrag 2022	Anzahl Leistungen 2023	Betrag 2023	Differenz Linien 2023/2022 %	Differenz Beträge 2023/2022 %	
<b>Barzahlung</b> (an Mitglieder)	OG3/lbis manuell	2.094.244	46.293.573,28 €	1.455.468	34.135.611 €	907.764	23.168.445,20 €	-38%	-32%
	E-attest	2.631.500	64.509.305,75 €	2.457.861	66.018.084 €	2.407.378	70.641.501,16 €	-2%	+7%
	lbis scan	9.602.953	180.870.030,80 €	7.503.808	140.055.493 €	6.435.094	137.344.447,93 €	-14%	-2%
<b>Drittzahler</b> (unmittelbare Zahlung an den Leistungserbringer)	Drittzahler manuell	3.651.267	448.718.318,00 €	3.471.744	479.906.750 €	3.413.898	485.836.812,91 €	-2%	+1%
	Drittzahler automatisch über E-Fakt	3.759.087	93.987.998,46 €	5.420.285	137.522.229 €	6.367.847	173.215.763,51 €	+17%	+26%
<b>GESAMT</b>	<b>21.739.051</b>	<b>834.379.226,29 €</b>	<b>20.309.166</b>	<b>857.638.167 €</b>	<b>19.531.981</b>	<b>890.206.970,71 €</b>			



## Die Zusatzversicherung

Vorteile/Leistungen	Gesamtzahl der erstatteten Leistungen 2021 (in Euro)	Gesamtzahl der erstatteten Leistungen 2022 (in Euro)	Gesamtzahl der erstatteten Leistungen 2023 (in Euro)
Versicherung Hospi-Solidar Erstattung 2023 (in Euro)	13.077.130	12.690.568	13.511.247
Leistungen für Kleinkinder	9.576.280	11.227.030	12.236.976
Optik	3.444.516	3.267.157	9.009.650
Sport & Ernährungsberatung	3.035.745	5.354.771	5.768.573
Psychologie	4.315.473	4.433.038	5.662.964
Denta-Solidar	3.205.638	3.427.213	3.591.450
Geburtsprämie	3.453.450	3.699.850	3.427.680
Verhütung	2.631.983	2.563.260	2.550.011
Nicht dringender Transport	2.165.123	3.022.966	2.230.069
Krankenpflege	2.040.083	2.064.271	2.101.900
Ferien-Aktivität	1.234.375	1.747.284	2.092.679
Alternative Medizin	1.992.370	1.808.330	1.867.770
Schwere und kostspielige Krankheiten	1.440.600	890.010	1.137.450
Impfstoffe	617.277	736.125	826.713
Verleih medizinischer Hilfsmittel	741.118	750.003	749.689
Notrufsysteme	720.977	708.786	698.192
Dringender Krankentransport	509.046	445.582	530.634
Spielanimationen & Ocarina-Aufenthalte	407.337	431.434	494.256
Verschnaudpause	276.676	355.571	411.798
Logopädie	505.205	357.166	337.155
Psychomotorik	283.810	304.555	315.714
Körperpflege	145.708	187.470	181.398
Betreuung kranker Kinder	1.410.583	1.173.749	164.929
Aufenthalte Altéo	59.135	147.510	159.110
Schwangerschaftsgeschenk	125.450	141.415	129.950
Sozialfonds	43.512	50.623	64.372
Erste Hilfe	36.400	38.514	56.900
Aufenthalte Énéo	15.150	44.900	46.750
Homöopathische Arzneimittel	49.775	1.735	-
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>57.559.925</b>	<b>62.070.886</b>	<b>70.355.978</b>



## Wahlfreie Versicherungen

### Anzahl Mitglieder bei den wahlfreien Versicherungen

	Denta +	Hospi +	Hospi +100	Hospi +200
31/12/2021	166.007	155.443	172.667	133.985
31/12/2022	173.704	154.049	173.078	131.426
31/12/2023	186.756	151.448	174.454	128.425

### Anzahl der Schließungen und Eröffnungen neuer Verträge

	Denta +	Hospi +	Hospi +100	Hospi +200
Eröffnung neuer Verträge	27.425	9.281	14.528	7.931
Vertragsschließungen	10.991	12.236	11.932	10.024

### Ausgezahlte Beträge

	Denta +	Hospi +	Hospi +100	Hospi +200
Anzahl der Zahlungen	200.799	30.977	70.251	56.234
Anzahl der Versicherten	87.113	16.487	24.722	20.613
Bezahlter Gesamtbetrag	12.582.353,56 €	3.285.978,74 €	12.597.880,38 €	29.581.253,98 €
Durchschnittlicher Betrag	62,66 €	106,08 €	179,33 €	526,04 €
Durchschnittlicher Betrag pro Versicherten	144,44 €	199,31 €	509,58 €	1.435,08 €
Höchstbetrag	2.000,00 €	5.120,37 €	11.366,89 €	29.208,38 €

Quelle: Daten CKK-Krankenkassenwechsel 2023

# Maximierung des Bildungsangebots

Im Rahmen des MC/CKK-Managementplans beteiligte sich das Ausbildungsteam an den gemeinsamen Anstrengungen im Bereich der Ausgaben, indem es sich auf vorrangige Initiativen konzentrierte und MC/CKK-Projekte vor Ort mit Kreativität und der Nutzung interner Ressourcen begleitete.

## Im Jahr 2023 bedeutete die Ausbildung an der MC/CKK...

- 5 Schulungspfade „Empfang neuer Mitarbeiter“, die für alle deutsch- und französischsprachigen Mitarbeiter organisiert wurden
- 25 Schulungstage für Sachbearbeiter „Finanzielle Erstattungen“
- 34 Schulungstage für Sachbearbeiter von „Ersatzeinkommen“
- 2 Schulungspfade für neue Berater: mit 32 Tagen und 20 neuen Mitarbeitern
- Entwicklung von Weiterbildungen in Form von Auffrischung/Umschulung (Refresh)
  - Refresh RDR 1 (Ersatzeinkommen) – 84 Teilnehmer
  - Refresh Diabetes – 59 Teilnehmer
  - Refresh Internationales Abkommen (CI) – 134 Teilnehmer
  - Projekt Verbesserung Front- und Backoffice (FO/BO) bei den Beitritten (AFF) – erhöhte Kostenerstattung – 75 Teilnehmer
- Die Entwicklung der CKK-Assura (MCA) Schulungsportfolios zur Einhaltung der geltenden Gesetzgebung „Personen mit Publikumskontakt“ (PCP),

- Vertriebsleiter (RD) und tatsächliche Führungskräfte (DE) mit Präsenz- und Fernschulungen, e-Learning und Artikeln
- Ein angepasstes Angebot für Kundenberater im Rahmen des Veränderungsmanagements (change) Netzwerk
  - Modul „Berufliche Telefongespräche führen“ – 59 Teilnehmer
  - Modul „Professionell auf eine E-Mail antworten“ – 39 Teilnehmer
  - OCT (Telefonie-Management-Tool) – 20 Teilnehmer
  - Digitales Angebot – 350 Teilnehmer
  - Konstruktive Kommunikation mit unzufriedenen Mitgliedern – 53 Teilnehmer
- Der Aufbau eines neuen Kurses „Management Hilfsmittel“ für neue People Manager, der aus drei Modulen besteht:
  - Modul „HR- und Management-Vision“
  - Modul „Arbeitsordnung“
  - Modul „e-HR-Hilfsmittel“
- 89 People Manager und Manager von Managern im Thema „Absentismus“ geschult
- 159 Teilnehmer an einer Schulung zum Projektmanagement
- 10 Hard Facilities-Mitarbeiter, die an der BA4-Schulung teilgenommen haben, die sich an alle Personen richtet, die bei der Ausführung ihrer Arbeit den Gefahren der Elektrizität ausgesetzt sind
- Und viele weitere Initiativen



## Fokus auf Digital Learning

### Einführung von CKK e-DUCATION am 1. Januar 2023

Von CKK-Assura und VMOB erworben, um die Anforderungen des Kontrollamts der Krankenkassen (KAK) an die Ausbildung von „Personen mit Publikumskontakt“ (PCP), Vertriebsleitern (RD) und effektiven Führungskräften (ED) erfüllen zu können, dieses neue LMS (Learning Management System) ermöglicht eine umfassendere Verwaltung des Lernangebots für diese Profile (Lesen, E-Learning, Anrechnung von Punkten, ...).

### Entwicklung der Kompetenzen von Ausbilder-Koordinatoren

Nachdem sie in der Verwendung des Autorentools *Articulate 360* geschult worden waren, nutzten die Ausbilder-Koordinatoren das Jahr 2023, um sich auf eine neue Facette ihres Berufs einzulassen: asynchrones Training. Sie sind bereits Experten für synchrone Schulungen (in Räumen oder an entfernten Orten) und legen mit der Entwicklung von E-Learning-Modulen eine weitere Seite in ihren Bogen.



## Gestaltung von E-Learning-Modulen

Verschiedene E-Learnings, die intern konzipiert und entwickelt wurden, unterstützten neue Prozesse wie den Prozess „Medizinische Unfälle“, erweiterten das Wissen über komplexe Themen wie die Erstattung zu Unrecht gezahlter Beträge oder MyMobility für Gruppe 4 oder bereiteten den Weg für neue Anwendungen (Tool zur Eingabe von Ausgaben *Schwere und kostspielige Krankheiten*, Telefonanrufe über Teams...).

## Der Ausblick auf 2024

Auf die Ausbildungsteams warten zahlreiche Herausforderungen, sowohl bei den Begleitprojekten vor Ort als auch bei den administrativen Anforderungen, die der Job-deal mit sich bringt. Die Aufnahme eines Ausbildungsleiters in das Team wird es ermöglichen, die internen Verfahren zu überprüfen/zuharmonisieren und das MC/CKK-Ausbildungsangebot zu steuern.

Das Schulungsteam wird sich mit Hilfe von HRBPs, Sponsoren und zahlreichen Referenten auch einsetzen für:

- Die Begleitung des Genesys-Projekts (neues Front-Office-Tool für den Kontakt mit unseren Mitgliedern)
- Die Begleitung der Baustellen Experts B.O., ZV 2025, Verkaufskraft, OpenMind...
- Die Erweiterung des Bildungsangebots für Personalmanager
- Das Eingehen auf die Bedürfnisse vor Ort.



# Das Ehrenamt in der DNA der CKK

**In unserer Gesellschaft erweist sich das Ehrenamt als wesentlich. Es festigt das Sozialkapital, sorgt für sozialen Zusammenhalt und regt zur Zusammenarbeit und zum gemeinsamen Arbeiten an.**

Darüber hinaus baut es Netzwerke und Interaktionen auf, regt zur vollen Teilhabe an unserer Gesellschaft an und stärkt den demokratischen Charakter und die Vielfalt unserer Gesellschaft. Es fördert weiterhin soziale Innovationen (insbesondere durch die Schaffung von Wissen und die Suche nach Lösungen), erleichtert den Zugang zu Dienstleistungen und setzt sich für ein besseres körperliches und seelisches Wohlbefinden ein.

Ehrenamtliches Engagement ist ursprünglich Teil der DNA der CKK und kommt in unserer Organisation auf vielfältige Weise zum Ausdruck (ehrenamtliches Management, ehrenamtlicher Dienst, ehrenamtliche Bewegungen, ehrenamtliche Aktionen und Projekte, ehrenamtliche Mandate...). Durch seine Vitalität und seine Vielfältigkeit bietet das Ehrenamt einen wesentlichen immateriellen Mehrwert für die soziale Gegenseitigkeitsgesellschaft, wie sie von der CKK verteidigt wird.

Die CKK zählt nicht weniger als **6000 Ehrenamtliche**, die sich täglich engagieren:

- 140 gewählte Ehrenamtliche (die innerhalb der internen Verwaltungsstrukturen zur Regierungsführung beitragen)
- Hunderte von Ehrenamtliche, die in den 274 Institutionen, die das medizinisch-sozialen Netzwerk bilden, Verwaltungsmandate übernehmen.
- Ungefähr 5.500 Ehrenamtliche „halten“ die Bewegungen (Altéo/Alteo, Enéo/Die Eiche, énéoSport und Ocarina) mit der Unterstützung der professionellen Struktur am Laufen (Einbindung in die Verwaltung über die Komitees, Transportdienst, Begleitung von Aufhalten, Organisation von Aktivitäten und Workshops...).
- 250 Ehrenamtliche, die die rund 2600 Teilnehmer an den Aktivitäten Je cours pour ma forme (Ich laufe für meine Form) und J'ose la marche active (Ich wage aktives Gehen) jedes Semester betreuen und begleiten.
- Plus all jene, die im Alltag die Aktivitäten vor Ort unterstützen (Empfang bei einer Konferenz, Stand bei öffentlichen Veranstaltungen...).



# Entwicklung der Beschwerden

## Die CKK hört ihren Mitgliedern zu!

Mitglieder, die mit einer Dienstleistung der CKK unzufrieden sind, können selbstverständlich eine Beschwerde einreichen. Diese sogenannten Beschwerden der ersten Ebene werden direkt von einem CKK-internen Team in der Abteilung Verwaltung bearbeitet. Im Interesse einer qualitativ hochwertigen Dienstleistung betrifft das Beschwerdemanagementverfahren alle Dienste der CKK, Bewegungen und VoGs eingeschlossen.

Das Amt für die Kontrolle der Krankenkassen (KAK) gibt die Regeln für den Ablauf dieses Dienstes an und schreibt unter anderem eine maximale Antwortfrist von 45 Tagen vor. Jedes Jahr liefert der jährliche Bericht über Beschwerden der ersten Ebene Denkanstöße für die Reflexion der CKK über ihre Produkte, ihr Dienstleistungsangebot, ihre Verfahren und ihre Kommunikation mit dem Ziel einer kontinuierlichen Qualitätsverbesserung.

Wenn der Kläger mit der Antwort der CKK nicht zufrieden ist, hat er die Möglichkeit, sich an den Ombudsmann zu wenden ([mediateur@mc.be](mailto:mediateur@mc.be)). Diese Beschwerden, die von der Ombudsperson bearbeitet werden, werden dann als „Beschwerde der zweiten Ebene“ bezeichnet.

	Anzahl der Beschwerden der ersten Ebene
<b>2021</b>	1 896
<b>2022</b>	2 321
<b>2023</b>	1 297

## Unsere Kontaktmöglichkeiten



**Gespräche nach Terminvereinbarung:**  
1% des Interaktionsvolumens



**Chat/Chatbot:**  
7,5% des Interaktionsvolumens



**E-Mails:**  
21% Interaktionsvolumen



**Gespräche in den Sprechstunden:**  
22,5% des Interaktionsvolumens



**Telefonie:**  
48% des Interaktionsvolumens





## Die CKK als politischer Influencer

# 2023, das Jahr der Bedeutung

Am 9. Juni 2024 werden die Bürger zu den Wahlen gebeten, um ihre Vertreter in den europäischen, föderalen, regionalen und gemeinschaftlichen Gremien zu wählen. Sie werden im Oktober wieder dorthin zurückkehren, um ihre Gemeinderäte zu wählen. Die CKK hat sich im Jahr 2023 auf diese Fristen vorbereitet, indem sie ein ehrgeiziges Memorandum erstellt hat, das gemeinsam mit den Freiwilligen und den Gremien der Organisation erarbeitet wurde.

## Das Memorandum, ein partizipatives Vorgehen



Der Beginn des Jahres 2023 war von einem bemerkenswerten Beitrag der Ehrenamtlichen aus den Bezirken zum CKK-Memorandum für die Regional- und Gemeindefestwahlen im Juni 2024 geprägt. Im Rahmen eines breit angelegten partizipativen Vorgehens hatten die Mitglieder der Netzwerkbeiräte die Möglichkeit, ihre Erfahrungen und Erlebnisse, die in den lokalen Realitäten verankert sind, in die Überlegungen einzubringen. In Form von Workshops oder allgemeinen Diskussionen waren die Aktivitäten, die im Januar und Februar in den Bezirken stattfanden, reich an Debatten.

Mehr als 400 Kommentare und Änderungsvorschläge wurden von der politischen Abteilung bearbeitet, um das Memorandum und die daraus resultierende Prioritätsnote weiterzuentwickeln. Die acht Bezirke formulierten ihre Vorschläge so, dass sie **eine konsolidierte und gemeinsame breite Gesundheitsvision für die gesamte CKK** stärken. Die Bewegungen und die medizinisch-sozialen Akteure des „Kleinen Hauses“ wurden ebenfalls einbezogen, um die Note mit einem Blick auf „spezifische Zielgruppen“ einerseits und einem Blick auf „Dienstleister“ andererseits zu verstärken.

Es war ein starker Prioritätsvermerk all dieser Beiträge, der dem CKK-Verwaltungsrat am 24. April 2023 vorgelegt wurde. Nach ernsthafter Prüfung und Diskussion nahmen die Verwalter den Antrag einstimmig an. Aus Gründen der Kohärenz **hat die CKK intern die demokratische Konzertierungsübung durchgeführt, die sie in der Gesundheitspolitik fordert.**

Das Prioritätenpapier und das umfassende Memorandum wurden im Anschluss daran an die politischen Gruppierungen versandt, zusammen mit einer Einladung zu einem Moment des Austauschs über die Positionen der CKK. Die politische Abteilung traf sich mit verschiedenen Fraktionen des brüsseler und des wallonischen Parlaments. Neben diesen Treffen hat die politische Abteilung in Zusammenarbeit mit anderen CKK-Abteilungen einen Plan für die interne und externe Sichtbarkeit aufgestellt, der 2024 umgesetzt werden soll.

## Das Memorandum und der Prioritätenvermerk verfolgen mehrere Ziele:

### 1. Einflussnahme auf politische Programme, um Regierungserklärungen besser auszurichten

Die CKK hat sehr früh mit ihrem Prozess zur Erstellung von Forderungen für die Wahlen 2024 begonnen. Damit wollte sie sich in den zeitlichen Rahmen der Erstellung von Parteiprogrammen einfügen. Hinter dieser strategischen Entscheidung steht die Idee, dass es, wenn die Vorschläge der CKK in die programmatischen Anmerkungen aufgenommen werden, leichter ist, sie in den Verhandlungen zur Regierungsbildung zu verteidigen.

### 2. Eine breite Sicht von Gesundheit in der öffentlichen Debatte verankern

Das CKK-Memorandum stellt die von der CKK entwickelte breite Vision von Gesundheit dar. Die Behauptung „Um gesund zu sein, muss man nur nicht krank sein“ wird in Frage gestellt. Denn Gesundheit ist ein Zusammenfluss mehrerer sozialer Determinanten wie Wohnen, Arbeit, Umwelt...



### 3. Den Sinn des Handelns auf Gegenseitigkeit stärken

Die CKK will den Sinn für den Beruf jedes einzelnen Mitarbeiters wertschätzen. Zu diesem Zweck bekräftigt sie ihre Positionen zu so unterschiedlichen Bereichen wie Gesundheit im Zentrum aller politischen Maßnahmen, Organisation der ersten Linie, Verlust der Selbstständigkeit, Prävention und Gesundheitsförderung... Außerdem erinnert sie an ihre vier Hüte (Versicherer, Bewegung und Sozialunternehmer sowie Gesundheitsbegleiter).

## Politische Leitlinien für die Gemeinderatswahlen

Im Bestreben, ein kohärentes Kontinuum der Gesundheitspolitik zu gewährleisten, wollte die CKK auf einen zweiten Termin reagieren, nämlich die Gemeinderatswahlen. Zu diesem Zweck verfasste die Politische Abteilung einen Vorschlag für ein Memorandum mit politischen Leitlinien für die lokale Ebene.

### Das Ziel?

#### **Aufzeigen, dass die Gemeindepolitik die Gesundheit der Menschen positiv beeinflussen kann und sollte.**

So hat die CKK Empfehlungen hervorgehoben, die sich auf das Bildungswesen, die Raumplanung, den Zugang zu Rechten usw. beziehen. Diese Notiz wurde auch durch die zahlreichen Beiträge der Ehrenamtlichen des Bezirkes, der Bewegungen und der medizinisch-sozialen Akteure des „Kleinen Hauses“ angereichert und bereichert. Die politische Abteilung arbeitete Ende 2023 zusammen mit dem Bereich der Ehrenamtlichen an einer Methodik, die es Ehrenamtlichen ermöglichen sollte, sich diese Forderungen zu eigen zu machen und sie auf lokaler Ebene zu vertreten.

Das Jahr 2023 war also das Jahr der Bedeutung bei der CKK! Sie hat ihre wesentliche Rolle als soziale Bewegung hervorgehoben. Die erstellten Notizen werden als Richtlinie für die Mandate des politischen Dienstes, aber auch der sozialmedizinischen Mandatsträger dienen. Diese Mandate können dank der verschiedenen demokratischen und partizipativen Verfahren, die ihre Legitimität gewährleisten, mit Stolz und Selbstbewusstsein getragen werden.



Entdecken Sie die Memoranden der CKK unter [cck-mc.be/wahlen-2024](https://cck-mc.be/wahlen-2024)

### Das CKK-Memorandum in Zahlen

#### **8: Anzahl der Themen, die in der Prioritätenliste für die Wahlen 2024 enthalten sind.**

Diese Themen sind: Gesundheit in allen Politikbereichen, Prävention und Gesundheitsförderung, Organisation der ersten Gesundheitslinie, psychische Gesundheit, Verlust der Selbstständigkeit, Demokratie im Gesundheitssystem und der Vereinswesen.

#### **5: Dies ist die Anzahl der Versionen des Memorandums.**

So wurde das ursprüngliche Dokument nach der Einspeisung der Bewegungen und Berufe, nach dem Durchlauf durch die Bezirke, nach den Diskussionen mit den Führungsgremien und nach den Debatten im Verwaltungsrat in mehrere Versionen heruntergebrochen.



**Laurent Jauniaux**  
Politischer Direktor





**Ein Sanierungs-  
plan, der  
Früchte trägt**

# Ein Sanierungsplan, der Früchte trägt

Im Jahr 2022 startete CKK einen großen Sanierungsplan. Es gab mehrere Gründe, die die Direktion dazu veranlassten, ein solches Projekt zu erstellen. Die Einnahmen aus dem LIKIV (Pflichtversicherung) reichten nicht mehr aus, um den natürlichen Anstieg unserer Betriebskosten zu decken, von denen 80% Personalkosten sind, die einer automatischen Indexierung unterliegen. Die Haushaltslage der gesamten Gruppe, aber auch des gesamten Sektors der Gegenseitigkeit, der politische und andere Druck, der immer offener auf den finanziellen Ressourcen der Krankenkassen lastet, sowie der Wille, der bei der Fusion der acht französisch- und deutschsprachigen Krankenkassen gezeigt wurde, waren allesamt Anreize zum Handeln.

Dieser ehrgeizige Sanierungsplan hat vier Schwerpunkte: eine Suche nach mehr Effizienz in der Organisation, eine Verbesserung der Effizienz durch Änderungen in der Organisation, eine Untersuchung, welche Aktivitäten wir aufschieben oder aufgeben können, und schließlich die Suche nach alternativen Finanzierungsmöglichkeiten und neuen Einnahmen.

Bis Ende 2023 hat dieser Sanierungsplan Einsparungen von mehr als 6 Mio. Euro erbracht.

Das CKK-Defizit, das aufgrund zahlreicher Indexierungen der Lohnkosten und eines plötzlichen und sehr starken Anstiegs der Energiekosten bis 2022 auf 10 Mio. Euro angestiegen war, konnte bis 2023 auf 6 Mio. Euro gesenkt werden. Auch wenn es noch weitergeführt werden muss und sich weiterentwickelt, hat das Konjunkturprogramm CKK wieder auf den Pfad der Ausgabenkontrolle zurückgeführt.

Das nächste Ziel wird es sein, wieder ein ausgeglichenes Budget in der Pflichtversicherung zu erreichen, um den erhobenen Verwaltungsbeitrag in der Zusatzversicherung so weit wie möglich zu senken.

Anzahl der Aktionen pro Abteilung - Bilanz zum 31.12.2023

Abteilungen	Anzahl durchgeführte Aktionen	Anzahl laufende Aktionen	Anzahl auszuführende Aktionen	Anzahl durchgeführte Aktionen ohne Wirkung	Gesamt
Mitgliederservice	10	1	0	2	13
Bewegungen und Gesundheitspolitik	10	2	2	3	17
Markt & Entwicklung	2	1	1	0	4
Sozialunternehmer	2	3	1	4	10
Verwaltung	8	6	1	2	17
Direktionskomitee CKK	1	1	0	0	2
<b>GESAMT CKK</b>	<b>33</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>63</b>
% im Vergleich zur Anzahl Aktionen	52,4%	22,2%	7,9%	17,5%	100%





Von den 63 Aktionen werden 33 durchgeführt, mit einem erwarteten Betrag im Jahr 2023 von 6.048.000 €

Bemerkungen:

- Die Summe der im Jahr 2022 durchgeführten Maßnahmen betrug 1.607.200 €
- Der erwartete Betrag im Jahr 2024 beträgt zum jetzigen Zeitpunkt 1.712.500 €





**Nach den  
Stürmen setzt  
sich allmählich  
eine neue  
CKK-Identität  
durch**

# Eine Harmonisierung unserer Praktiken: der soziale Zusammenschluss

Nach der juristischen, der IT- und der Finanzfusion nahm die soziale Fusion 2023 mit der Umsetzung einer neuen, einheitlichen Arbeitsordnung Gestalt an. Dieses für das gute Zusammenleben unerlässliche Instrument ermöglicht es, die Rahmenbedingungen in Bezug auf die Verwaltung der Arbeitszeit, die Bewertung von Fahrtkosten, die Organisation von Flexibilität oder Homeoffice abzustecken.



## Eine erwartete Konkretisierung

Die Ausarbeitung einer neuen Arbeitsordnung wurde nach der intensiven paritätischen Arbeit im Jahr 2022 ermöglicht. Dieses Instrument war im Rahmen der Fusion der ehemaligen regionalen Krankenkassen unerlässlich, um einen klaren Rahmen für alle neuen Mitarbeiter, aber auch für alle ehemaligen Mitarbeiter und ihre Manager zu schaffen, die manchmal Teams *mit mehreren Standorten* leiten müssen, die somit unterschiedlichen Rahmenbedingungen entsprechen.

Diese neue Arbeitsordnung soll ein einheitliches, breit angelegtes Instrument sein, das in allen Teams angewendet werden kann, und soll es uns ermöglichen, uns in einer zunehmend angespannten Arbeitsmarktsituation als attraktiver Arbeitgeber zu positionieren.

## Eine Eigenverantwortung der Manager

Im Jahr 2023 haben sich alle unsere Manager diese neuen Rahmenbedingungen zu eigen gemacht. Flexibilität und die Vereinbarkeit zwischen Familien- und Berufsleben sind zwei klar hervorgehobene Stärken. Dies erfordert daher starke Teamvereinbarungen, um den erwarteten Dienst zu gewährleisten. Die Funktion des Managers ist zentral. Im Laufe des Jahres wurden zahlreiche Momente der Intervention und Anpassung angeboten. Bewertungsmomente werden 2024 fortgesetzt.



## Ein besonderer Kontext: der Sanierungsplan

Die paritätischen Verhandlungen führten zwar zum Erfolg und zur Einführung einer neuen Arbeitsordnung, wurden aber auch mit der finanziellen Realität der Organisation konfrontiert. Die Partner verhandelten über mögliche Einsparungen, darunter auch eine soziale Komponente, die in einer Vereinbarung über die Überarbeitung der Bedingungen für die Gruppenversicherung mündete.

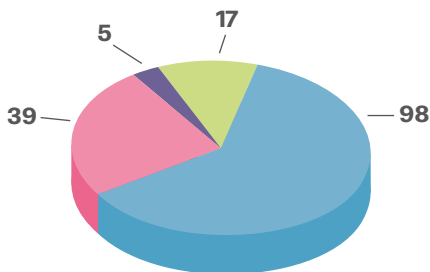
Diese Debatten lebten bis in alle Teams hinein, mit verschiedenen Momenten des Austauschs und von Fragen und Antworten, die es jedem ermöglichten, die Herausforderungen zu verstehen. Errungenschaften neu überdenken, bestimmte Bedingungen anpassen, erfordert eine feine Arbeit der Analyse, der Argumentation und der kollektiven Reflexion. Die Einbeziehung aller Sozialpartner war für das Zustandekommen dieser Vereinbarungen von entscheidender Bedeutung.



**Jean-Marc Richard**  
*Leitung Verwaltung*



Herbst 2023: Umfrage zu den Praktiken der Manager: „Hat X die neue Arbeitsordnung in seinem Team umgesetzt und geht er mit den Schlüsselpunkten um, die individuelle Vereinbarungen und Teamvereinbarungen erfordern?“



- Ja, formalisierte Einzel- und Teamvereinbarungen, Leichtigkeit bei der Aneignung der neuen Arbeitsordnung
- Ja, Grundpflichten erfüllt, Unterstützung für die weitere Aneignung der neuen Arbeitsordnung erforderlich
- Es gibt noch Mängel bei der Aneignung und Umsetzung der neuen Arbeitsordnung im Team
- Ich weiß nicht

# Eine lebendige Arbeitsorganisation

Eine Organisation aufzubauen bedeutet, Rollen und Berufe zu definieren und diese dann in Teams, Bereichen, Abteilungen usw. zusammenzufassen. Es bedeutet auch, die Art und Weise festzulegen, wie diese miteinander in Verbindung stehen, kooperieren und zusammenarbeiten. Dies wird unter anderem visuell in einem Organigramm umgesetzt.



## Ein neues CKK-Organigramm

Nach den ersten Jahren des Bestehens der CKK und dem Willen des Vorstands, sehr schnell die Fehlfunktionen zu analysieren, um sich mehr Effizienz zuzuwenden, werden tief greifende Anpassungen unseres Organisationsmodells entworfen. Im Jahr 2023 werden die Front- und Backoffice-Teams in einer einzigen operativen Abteilung für Mitgliederservice zusammengefasst. Um diesen tiefgreifenden Wandel herum werden auch die anderen Abteilungen neu gestaltet. Damit wird eine Abteilung geschaffen, die Qualität und Prozesse unterstützt. Der politische Dienst schließt sich mit den sozialpädagogischen Bewegungen, der Verwaltung der Ehrenamtlichen und der Gesundheitsförderung zusammen, um eine operative Einheit für Bewegung, Beteiligung und Gesundheit zu schaffen. Diese Grundzüge des neuen Organigramms bedeuten in der Folge neue Entscheidungs- und Koordinationsmechanismen sowie einige Neudefinitionen von Berufen.

## Eine neue Steuerung in der Pflichtversicherung

Gleichzeitig wird auch die Koordination mit den zentralen Einheiten überprüft. Die Steuerung der Prozesse in der Pflichtversicherung wird verstärkt.

Es wird ein Lenkungsausschuss für die Pflichtversicherung eingerichtet; die CKK wird darin durch die Leitung der

Abteilung Mitgliederservice vertreten. Um diese herum übernehmen die Managementtische, die die verschiedenen Bereiche (Rückforderungen, Erstattungen, Ersatzeinkommen, Beitritt...) steuern, mehr Verantwortung. In jedem dieser Bereiche tragen ein CKK-Sponsor sowie ein CKK-Prozessmanager zur Strategie des Bereichs bei.

Nach und nach wird ein ganz neuer Prozess der Haushaltsführung und -steuerung aufgebaut. Diese zentrale Steuerung der Prozesse soll ein hohes Qualitätsniveau für alle belgischen Mitglieder und gezielte strategische Investitionen, insbesondere in die Digitalisierung, ermöglichen. Diese zentrale Steuerung erfolgt unter Beibehaltung einer dezentralisierten und sehr starken Steuerung aller Teams, Geschäftsbereiche und der menschlichen Entwicklung.

## Vereinbarungen zur Zusammenarbeit mit den Diensten der Gruppe

Die Unterstützungsaufgaben, die in unserer zentralen Einheit untergebracht sind, werden nun über Kooperationsvereinbarungen ausgehandelt. Im Jahr 2023 wurde aufgrund dieser Kooperationsvereinbarungen ein HR-Team aufgebaut, das sich ausschließlich mit der CKK befasst und von ihr gesteuert wird. Die Auswirkungen sind für das Management der CKK durchaus bedeutsam: Nun ist die Verbindung der *Human resource business partners* (HRBP) mit den strategischen Prioritäten der CKK sehr stark. Darüber hinaus werden diese Berufe stärker unterstützt, indem Aufgaben im Zusammenhang mit der Entwicklung des menschlichen Potenzials und der Karriereplanung in das Team einbezogen werden. Das engagierte HR-Team übernimmt die Verantwortung für spezifische Projekte, die den strategischen Prioritäten der CKK entsprechen. Sie unterstützt die Managemententwicklung der CKK voll und ganz.



# Aufbau und Stärkung einer Manageridentität

Veränderungen des Organisationsmodells begleiten, Managementpraktiken harmonisieren, bei der Bewältigung von HR-Herausforderungen zusammenwachsen... Das sind alles Herausforderungen, die unsere Manager im Jahr 2023 oft bewegt haben.

## Fokus auf Fehlzeiten

Vor dem Hintergrund des erhöhten finanziellen Drucks und der Sanierungspläne, aber auch in einem gesellschaftlichen Kontext, in dem die Zahl der Invaliden die Zahl der entschädigten Arbeitslosen übersteigt, sind wir als Arbeitgeber verpflichtet, das Phänomen der Fehlzeiten ernst zu nehmen und entsprechend zu handeln. Welche Rolle spielt ein Arbeitgeber angesichts einer Problematik, die man leicht als individuell zu identifizieren geneigt ist?

Es gibt zwar eine ganze Reihe von Fehlzeit-Situationen, die sich den verschiedenen Präventions- und Begleitungsstrategien entziehen, aber eine sehr große Zahl wird in hohem Maße durch ein bestimmtes Verhältnis zur Arbeit beeinflusst. So sind die Frage nach dem Sinn der Arbeit, die Art und Weise, wie die Zeit strukturiert ist, der Inhalt der Aufgaben, die Organisation der Teams, das Management in der Nähe, die Entwicklungsmöglichkeiten, die Bedingungen, unter denen die Aufgaben ausgeführt werden ... alle Faktoren, die das Risiko einer Abwesenheit erhöhen oder verringern, ihre Dauer oder die Möglichkeiten der Wiederaufnahme beeinflussen. Außerdem wird die Art und Weise, wie man eine Situation begleitet, wenn sie auftritt, mittel- oder langfristig eine große Wirkung haben.

Die Gesamtabwesenheitsquote für die CKK im Jahr 2023 beträgt **13,24%**, davon sind 3,64% weniger als 30 Tage abwesend. Das Vertrauen der Manager in ihren Platz und ihre Handlungsmöglichkeiten (wieder) aufzubauen, ist daher einer der wichtigsten Hebel, um zu handeln. Diese Erkenntnisse haben uns dazu veranlasst, Zeit in die Begleitung von Managern zu investieren, um ihre Haltung, ihre Analyse und ihr Handeln zu stärken. Sie mit den Hilfsmitteln auszustatten, um Gespräche vor, während oder nach einer krankheitsbedingten Abwesenheitssituation zu führen, war einer der Schlüssel.



105 People Manager nahmen an einer Schulung zur Prävention und zur Verwaltung von Fehlzeiten teil.

- Andere Schwerpunkte wurden verstärkt: Es wurden bessere Steuerungsinstrumente der Fehlzeiten entwickelt (Dashboards für die einzelnen Abteilungen, Feinanalysen nach verschiedenen Faktoren...);
  - die Verfahren wurden harmonisiert (insbesondere im Rahmen der neuen Arbeitsordnung);
  - der Informationsfluss wurde verbessert.
- Im Jahr 2024 wird die Herausforderung darin bestehen, den Umgang mit Langzeitsituationen zu vertiefen, insbesondere durch ein besseres Verständnis der Mechanismen der Wiederaufnahme und Wiedereingliederung.



## Momente des Zusammenhalts

Im Jahr 2023 wurden an zwei Tagen alle mittleren „Führungskräfte“ der Organisation zusammengebracht, d. h. unsere People Manager sowie unsere Staff-Mitglieder. Diese „Steuerungskraft“ hatte so die Gelegenheit, sich zu vernetzen, insbesondere bei der Festlegung unserer halbjährlichen Handlungsprioritäten.

Der erste Tag im Mai war zudem vom Kontext des Sanierungsplans geprägt: Sich mit den Herausforderungen



und den zahlreichen daraus resultierenden Maßnahmen vertraut zu machen, war für jeden Einzelnen von entscheidender Bedeutung. Am zweiten Tag boten wir Interventionen und Debatten zu aktuellen Managementthemen wie Burnout-Prävention, Abschaltung, Mobilisierung durch Sinn und interne Mobilität an. Diese Möglichkeit, verschiedene Blickwinkel zu kreuzen, wurde von allen sehr geschätzt.

Parallel dazu haben auch die verschiedenen Abteilungen, die in ihren Organigrammen frisch erneuert wurden, ihre Begegnungs- und Verbindungsvorrichtungen vervielfacht. Diese sind die unverzichtbaren Instrumente, um die Organisation zum Leben zu erwecken und von einem starren Organigramm zu kooperierenden Teams und Funktionen überzugehen.

## Umfrage Wohlbefinden

Im Herbst 2023 wurde zum ersten Mal seit der Fusion der regionalen Krankenkassen und der Gründung der CKK eine große, gruppenweite Umfrage zum Wohlbefinden der MC/CKK-CM durchgeführt. In dieser wurden Indikatoren zur Arbeitszufriedenheit, zum Engagement, zur Loyalität, zum Stress oder zum Burnout-Risiko gemessen. Diese wurden in Verhältnis zu den Zahlen eines externen Benchmarks gesetzt. Sie wurden mit Werten einer Reihe von Faktoren gekoppelt, die sich auf das Wohlbefinden auswirken (Faktoren, die mit der Art der Aufgaben, dem Team, dem Management, der Organisation als Ganzes oder den individuellen Ressourcen zusammenhängen).

**64 %.** Dies ist die Antwortquote der Mitarbeiter auf die Umfrage zum Wohlbefinden im Herbst 2023.

Daraus geht hervor, dass das Engagement der Mitarbeiter hoch ist: Stolz auf die geleistete Arbeit und Zufriedenheit am Arbeitsplatz sind klare Wegweiser. Dagegen sind Veränderungen und Transformationen sehr einflussreich, ebenso wie eine klare Zukunftsvision. In diesem Zusammenhang weisen die Teilnehmer auf Schwachstellen hin und bitten um Unterstützung. Mehr denn je erweist sich die Möglichkeit, sich während der gesamten beruflichen Laufbahn weiterzubilden und sich eine Weiterentwicklung vorstellen zu können, als Wohlfühlfaktor.

**Arbeitseinsatz:** Fast die Hälfte der Befragten setzt bei „Stolz auf die Arbeit“ einen Wert von 6 oder 7/7. Eine große Mehrheit gibt an, dass sie sich voll und ganz für ihre Arbeit engagiert, was einen Durchschnittswert von 5,5/7 ergibt (gegenüber 4,7/7 im externen Benchmark).



Bestimmte Wahrnehmungen von Ungerechtigkeit und mangelnder Gerechtigkeit sowie Stress- und Erschöpfungssymptome sind vorhanden: Sie müssen erkannt und bearbeitet werden.



Das bürgernahe Management und die Atmosphäre unter den Kollegen, in den Teams, festigen unsere CKK. Dies stärkt die gewählten Organisationsmodelle, die darauf achten, dieses bürgernahe Management so weit wie möglich zu gewährleisten. Eine weitere Stärke stellt das besonders hohe Engagement von Kolleginnen und Kollegen dar, die weniger als fünf Jahre im Dienst sind.



Diese Umfrage bestätigt, dass die Arbeit am Wohlbefinden durch grundlegende Maßnahmen erfolgt, die die Arbeitsorganisation, die Begleitung von Veränderungen und das menschliche Management betreffen. Im Jahr 2024 wird die Herausforderung darin bestehen, alle unsere Projekte und Maßnahmen, die sich auf das Wohlbefinden der Mitarbeiter auswirken können, genauer zu steuern.



# Auf dem Weg zu einem zielgerichteten und harmonisierten Intranet

Sowohl auf der Ebene des Wissens als auch des Informationsflusses wurde 2023 ein großes Projekt verwirklicht, das sich an alle Mitarbeiter der CKK richtete. Weit über ein Facelifting hinaus wurde ein ganzes Zielgruppensystem implementiert, das die Anzahl der Anzeigen, die für alle zugänglich sind, reduziert und gleichzeitig auf die Nützlichkeit der Veröffentlichungen achtet, die jede Mitarbeiterkategorie erreichen.



## Eine Datenautobahn... und ihre Nebennetze

Unabhängig davon, in welchem Beruf oder an welchem Ort er ausgeübt wird, entspricht die Realität des einen praktisch nie der Realität des anderen. Daher besteht ein begrenztes Interesse daran, dass alle Mitarbeiter der CKK über die Unzugänglichkeit eines Parkplatzes in Arlon informiert werden... was nichts an der Tatsache ändert, dass es von größter Bedeutung ist, dass diese Information die Mitarbeiter des betroffenen Standorts erreicht.

Dasselbe gilt für eine Anzeige über eine App, die gewartet wird, obwohl sie nur von einer sehr geringen Anzahl von Mitarbeitern genutzt wird.

Die Anzeigen im Intranet der CKK spiegeln das tägliche Leben der Institution wider: formelle Mitteilungen der Direktion, „Berufs“-Anzeigen, technische Informationen, das Leben der Standorte ... Daher war es dringend und wesentlich, dass eine Ausrichtung nach „Profil“ (Beruf/Team/Arbeitsort...) in Form von zwei verschiedenen Blöcken implementiert wurde: Nachrichten der Organisation und Meine gezielten Nachrichten.

Parallel zu diesen Blöcken betreibt die CKK eine eigene Seite, und über die Rubrik „Leben der Standorte“ kann jeder Standort der CKK seine eigenen Anzeigen für die dort tätigen Mitarbeiter veröffentlichen.

## Eine entschieden zentrale Enzyklopädie

Anzeigen sind nur der unterste Teil des CKK-Intranets: Die Menge an „Berufs-“ oder „HR“-Informationen erweist sich als kolossal und geht in die Tausende von Seiten.

Über das Zielen hinaus musste also die Suche und Navigation vereinfacht werden, wobei ein legitimer Zwang zur Harmonisierung auf der Ebene der CKK, aber auch der Gruppe MC/CKK-CM, berücksichtigt werden musste.

Diese Arbeit, die 2023 begonnen wurde, wird auch in Zukunft die Entwicklung des Hilfsmittels begleiten, damit sich alle Mitarbeiter noch leichter zurechtfinden, sowohl was ihre beruflichen Informationen als auch was ihre persönlichen Informationen betrifft, die in Bezug auf Personalwesen, Ausbildung, Leben am Arbeitsplatz usw. nützlich sein können.







# Über unsere Vorteile und Dienstleistungen

# „Verkaufen“: Ein Tabu bei der CKK?

Im gemeinnützigen und nichtkommerziellen Sektor ist es schwierig, ein Wortschatz zu verwenden, welches mit der Wirtschafts-, Handels- und Marktwelt in Verbindung gebracht wird.

Worte wie „Verkauf“, „Marketing“, „Markt“... sind historisch aus dem Wortfeld unserer Gegenseitigkeitsgesellschaft verbannt.

Doch die Entwicklungen, die unser Sektor in den letzten Jahren mitgemacht hat, zwingen uns, uns anzupassen, ohne unsere Grundprinzipien zu entstellen, die im Wesentlichen solidarisch sind.

Wie jede andere Organisation muss auch die CKK sich selbst erlauben, neben anderen Prioritäten die Erhöhung der Mitgliederzahl zu bevorzugen (eine kürzlich durchgeführte Umfrage unter Mitgliedern hat ergeben, dass sich eine große Mehrheit der Mitglieder als „Mitglieder“ der CKK identifiziert, weit vor „Kunden“ oder anderen Bezeichnungen).

Die Mitgliederzahl ist die wichtigste Quelle für die finanziellen Einnahmen der CKK. Dies verleiht ihr auch mehr Gewicht in den Konzertierungsmechanismen des LIKIV und ermöglicht es ihr, die dort getroffenen Entscheidungen zu „beeinflussen“.

In einer erfolgreichen Organisation zu arbeiten oder als Freiwilliger mitzuwirken ist gut für die Psyche und die Bemühungen aller unserer Mitarbeiter und Freiwilligen werden von der breiten Öffentlichkeit anerkannt. Die Frage der Personalbeschaffung und -bindung muss im Wesentlichen in diesem Sinne angegangen werden. Wir müssen den Stolz und die Begeisterung, die jedes gesellschaftliche Projekt kennzeichnen, wiederfinden und stärken, und die CKK ist dabei keine Ausnahme.

Die CKK muss daher ihr Einstellungsverfahren sowie ihre Überzeugungskraft modernisieren, um nicht auf der Strecke zu bleiben und die Erwartungen aller ihrer Zielgruppen zu erfüllen, darunter auch die der Jugendlichen, die den Fortbestand unserer Organisation garantieren.

Die Zusatzversicherung, eines der Elemente, das uns ermöglicht, unsere Mitgliederzahl zu steigern



In diesem Bericht finden sich einige Beispiele für Projekte und bedeutende Fortschritte, die zum „Puzzle“ der Attraktivität beitragen.

Schließlich soll ein großes übergreifendes Projekt, das sich in 11 Schwerpunkte gliedert und alle Abteilungen und Mitarbeiter einbezieht, den Marktanteil wieder auf das Niveau bringen, das die CKK 2017 hatte.

Fazit: *verkaufen* ist bei der CKK kein Schimpfwort mehr! Es geht darum, „gegen Geld ein materielles oder immaterielles Gut einzutauschen“, und genau das bietet unsere Organisation ihren Mitgliedern an: Durch einen Beitrag bietet die CKK nützliche Dienstleistungen und eine starke solidarische Basis, die die der belgischen Sozialversicherung ergänzt.



**Jean-Luc Vanneste**  
Direktor Markt & Entwicklung



# Ein entscheidender Schritt bei der Neugestaltung des CKK-Angebots

Anlässlich der Generalversammlung (GV) der CKK am 22. November 2023 bestätigte dieses Gremium die Ausrichtung, die das Angebot von Vorteilen in der Zusatzversicherung (ZV) der CKK ab dem 1. Januar 2025 haben wird. Die Aktualisierung des Angebots an wahlfreien Versicherungen (WV) wird bei CKK-Assura in Partnerschaft mit der Abteilung Markt & Entwicklung (Marché & Développement (MD)) ebenfalls in Betracht gezogen.

## Ein kurzer Blick zurück

Zur Erinnerung: Seit 2021 bietet die CKK allen ihren Mitgliedern eine vollständig harmonisierte ZV an. In dem Bewusstsein, dass die Arbeit zur Vereinheitlichung der Angebote der ehemaligen Gegenseitigkeitsgesellschaften nur ein – wenn auch wichtiger – Schritt war, hat die MC seit drei Jahren die Überlegungen rund um ihr Produktangebot (sowohl in der ZV als auch in der WV) fortgesetzt, mit dem Ziel, den aktuellen Bedürfnissen der Bevölkerung besser gerecht zu werden.

Im Sozialbericht 2022 legten wir die Arbeitsphilosophie dar, die wir annehmen wollten, um zu dem Vorschlag zu gelangen, der der GV am 22. November 2023 zur Abstimmung vorgelegt wurde.

Gestützt auf die Einrichtung verschiedener Arbeitsgruppen und anderer Führungsorte sowie auf eine Umweltanalyse und eine erste vorbereitende Studie, wurde im Laufe des Jahres 2023 eine umfangreiche Konzeptualisierungsarbeit für das künftige ZV-Angebot der CKK durchgeführt.



[Tätigkeitsbericht 2022](#)

## Strategische Führung, die von Ehrenamtlichen und Fachleuten gemeinsam festgelegt wird

Die strategische Ausrichtung, die die Überlegungen prägte, wurde vom Lenkungsausschuss (Copil) Produkte, der zentralen Steuerungsinstanz des Projekts, vorangetrieben. Dieser setzt sich aus freiwilligen Vertretern der Verwaltungsräte von CKK und CKK-Assura einerseits und Fachleuten aus den fünf Abteilungen des CKK andererseits zusammen.

Der Auftrag, den der Lenkungsausschuss an das mit der Entwicklung des Angebots beauftragte Team formulierte, lautete wie folgt:

- Die Bedürfnisse der Bevölkerung ermitteln, indem auf die breite Öffentlichkeit zugegangen wird,
- Einen Vorschlag formulieren, der zwischen sozialem Wert und Marktattraktivität ausgewogen ist,
- Ein Angebot bereitstellen, das sowohl die Anwerbung strategischer Zielgruppen als auch die Bindung bereits bestehender Zielgruppen ermöglicht,
- Klärung des Angebots und Förderung von Erstattungen im Zusammenhang mit hohen Ausgaben für Gesundheit im weiteren Sinne,
- Mit der Komplementarität zwischen der ZV und unseren wahlfreien Versicherungen spielen,
- Sicherstellen, dass die Aktivierung von Vorteilen für unsere Mitglieder sehr einfach ist, während wir gleichzeitig eine Vereinfachung der Verwaltung durch unsere internen Teams anstreben.

Auf Wunsch des Lenkungsausschusses Produkte wurde die gesamte Arbeit vom Team Customer Experience und Produkte innerhalb der MD-Abteilung koordiniert.

Vier Arbeitsgruppen (AG), die sich aus Experten verschiedener Abteilungen der CKK zusammensetzten, arbeiteten das ganze Jahr 2023 hindurch, um den Vorschlag mit Inhalten zu füllen. Auf der Grundlage der im Jahr 2022 durchgeführten Vorarbeiten erhielt jede AG die Aufgabe, geeignete Lösungen für einen der vier folgenden Themenbereiche zu finden: **Pflege, Autonomie, Geburt und Kinder und Prävention.**

## Die Öffentlichkeit im Mittelpunkt der Überlegungen...

Um die Erwartungen der Öffentlichkeit bestmöglich zu erfüllen, basierte die Arbeitsmethodik auf einem iterativen Ansatz, der Überlegungen in Kammern und das Einholen von Meinungen von CKK-Mitgliedern und Nicht-Mitgliedern miteinander verband.

In einer ersten Phase formulierte jede AG Hypothesen zu den Bedürfnissen in Bezug auf das Thema, für das sie zuständig war. Die Ergebnisse dieser Arbeit wurden von Normalbürgern in Fokusgruppen zwischen Februar und März 2023 auf den Prüfstand gestellt. Ziel dieser ersten qualitativen Studie war es, die breite Öffentlichkeit zu bitten, die von den aus Fachleuten zusammengesetzten AG formulierten Erwartungen an die Gesundheit zu bestätigen, zu widerlegen



und zu ergänzen.

In einer ersten Phase formulierte jede AG Hypothesen zu den Bedürfnissen in Bezug auf das Thema, für das sie zuständig war. Die Ergebnisse dieser Arbeit wurden von Normalbürgern in Fokusgruppen zwischen Februar und März 2023 auf den Prüfstand gestellt. Ziel dieser ersten qualitativen Studie war es, die breite Öffentlichkeit zu bitten, die von den aus Fachleuten zusammengesetzten AG formulierten Erwartungen an die Gesundheit zu bestätigen, zu widerlegen und zu ergänzen.

Im Frühjahr 2023 führte eine zweite Phase der Ko-Konstruktion dazu, dass die vier AG konkrete Vorschläge für Vorteile machten, die auf die Bedürfnisse abzielten, die in der vorherigen Phase herausgearbeitet worden waren. Soweit möglich, haben sich die Teilnehmer der Arbeit bemüht, mehrere Alternativen für eine Mehrheit von Vorteilen vorzuschlagen. Auch hier wurden die Vorschläge der AG auf der Grundlage des Feedbacks aus einer zweiten qualitativen Umfrage unter der breiten Öffentlichkeit angepasst. Deren Beitrag brachte die ersten Gefühle der Öffentlichkeit in Bezug auf die untersuchten Lösungen tiefgreifend zum Ausdruck.

Im Juni 2023 wurden die verschiedenen Vorschläge vom Produktausschuss sortiert, der beauftragt wurde, eine Synthese der in den verschiedenen AG durchgeführten Arbeiten zu erstellen und die Machbarkeit aus ethischer, rechtlicher, finanzieller, technischer, operativer, sozialer oder auch kommunikativer und marketingtechnischer Sicht zu bewerten. Der Produktausschuss gab eine Reihe von Empfehlungen an den Lenkungsausschuss Produkte ab. Dieser nahm dann Stellung dazu, ob jede der eingereichten Ideen abgebrochen oder weiter untersucht werden sollte.

Die ausgewählten Vorschläge und ihre möglichen Varianten waren erneut Gegenstand einer quantitativen Umfrage, die im Sommer 2023 durchgeführt wurde. Einerseits bei einem repräsentativen Panel von mehr als 3.000 Wallonen und Brüsselern und andererseits bei allen gewählten Vertretern der GV der CKK. Ziel war es diesmal, den Grad der Empfänglichkeit für jeden Vorschlag genau zu messen. Jeder Vorteilsvorschlag wurde gemessen, um ihn an den folgenden zwei grundlegenden Schieberegler zu positionieren: seiner sozialen Bedeutung und seiner Attraktivität für die breite Öffentlichkeit. Die genaue Analyse der Ergebnisse dieser dritten Studie ermöglichte es dem Produktteam, Gemeinsamkeiten und Unebenheiten zu erkennen, die für jede Bevölkerungsschicht typisch sind.

## Eine Abstimmung der Gremien

Die Zusammenstellung der Ergebnisse der drei Studienphasen, verbunden mit einer Budgetschätzung der verschiedenen untersuchten Vorteilsformeln, führte dazu, dass der Lenkungsausschuss einen ersten konkreten Entwurf des neuen ZV-Angebots bestätigte.

Dieser wurde den Gremien der CKK auf einer außerordentlichen GV am 30. September 2023 vorgelegt. Bei dieser Gelegenheit wurden die in mehrere Gesprächsrunden aufgeteilten GV-Mitglieder aufgefordert, auf jeden Vorschlag zu reagieren und ihn zu kommentieren, um seine Stärken und Schwächen im Hinblick auf die Gegenseitigkeits-DNA der



CKK herauszuarbeiten.

Im Anschluss an diesen Tag griff das Produktteam die Vorschläge der GV auf und analysierte sie. In Absprache mit dem Produktvorstand und dem Lenkungsausschuss Produkte wurden eine Reihe von Korrekturen vorgenommen.

Am Ende dieser Arbeit waren wir nach einem Durchgang durch den Verwaltungsrat in der Lage, der Hauptversammlung am 22. November 2023 den Vorschlag für den allgemeinen Rahmen des ZV-Angebots 2025 vorzulegen. Nach einer konstruktiven Debatte wurde diese zur Abstimmung gestellt und von einer überwältigenden Mehrheit angenommen.



**Der Aufbau unseres künftigen ZV-Angebots spiegelt das perfekte Zusammenspiel zwischen der direkten Erfassung der Erwartungen der Öffentlichkeit, dem Fachwissen der CKK-Mitarbeiter und der Einbeziehung der gewählten Vertreter unserer Mitglieder wider. Eine echte Besonderheit, die im Herzen der DNA unserer Organisation verankert ist!**

## Im November 2023 wählen... für die ZV 2025?

Das von der CKK bereitgestellte Angebot wird ständig erweitert. Jedes Jahr wird eine Reihe von Änderungen an unserer Zusatzversicherung (ZV) vorgenommen. Diese können aus technischen Anpassungen resultieren, die darauf abzielen, dass unsere Satzung die interne Verwaltungspraxis eines Vorteils widerspiegelt. Sie können auch eine immanente Weiterentwicklung unseres Angebots für unsere Mitglieder darstellen, wie z. B. das Hinzufügen eines neuen Vorteils, die Änderung eines Erstattungsbetrags oder die Erweiterung der Erstattungsmodalitäten.

Konkret wurde im Jahr 2024 die Leistung Kieferorthopädie in unserer ZV von 350 € auf 500 € erhöht, um auf die Komplementarität mit der Leistung zu setzen, die die Versicherung Denta + für diese Art von Behandlung vorsieht.



Die Frist für eine erneute Erstattung der ZV für das Einsetzen Zahnersatzes wurde ebenfalls von sieben auf drei Jahre verkürzt.

Von Jahr zu Jahr werden die Anpassungen der ZV auf einige wenige Vorteile konzentriert und der GV in der Juni-Sitzung, in bestimmten Fällen sogar in der November-Sitzung zur Abstimmung vorgelegt, damit sie zum 1. Januar des folgenden Jahres in Kraft treten können.

Warum also im November 2023 über den Rahmen für eine ZV abstimmen, die im Januar 2025 gestartet wird?

## Die „3 Leben“ des neuen CKK-Angebots 2025

Technisch gesehen wird die GV zwar im Juni 2024 über das Angebot ZV 2025 abstimmen, doch die Gremien wurden aufgefordert, im November 2023 den Rahmen für das Angebot festzulegen. Dieses Timing war unerlässlich, um alle Baustellen, die für die Einführung eines grundlegend umstrukturierten Angebots notwendig waren, gleichzeitig bewältigen zu können.

Die Einführung eines völlig neu konzipierten Angebots lässt sich in drei große, aufeinanderfolgende Phasen unterteilen:

### 1. Die Konzeptualisierung

Hierbei handelt es sich um die Arbeit, die Bedürfnisse der Öffentlichkeit zu analysieren und diese in einen konkreten Vorschlag umzusetzen. Diese Phase wurde oben ausführlich beschrieben („Ein entscheidender Durchbruch bei der Neugestaltung des CKK-Angebots“).

Nach der positiven Abstimmung der GV am 22. November 2023 werden die ZV-Vorteile, aus denen die ZV ab 2025 bestehen wird, endgültig festgelegt. Die Durchführungsbestimmungen und ihre Übersetzung in die Satzung werden derzeit ausgearbeitet und sollen der GV am 15. Juni 2024 vorgelegt werden.

### 2. Der Einsatzplan

Die Einführung erfolgt im Laufe des Jahres 2024 mit dem Ziel, dass unsere Mitglieder ab dem 1. Januar 2025 die Vorteile ihrer ZV 2025 problemlos aktivieren können.

Der Einsatzplan wurde in 16 verschiedene, sehr stark miteinander verbundene Baustellen unterteilt, die alle Abteilungen der CKK einbeziehen.

Die verschiedenen Baustellen lassen sich in vier Hauptkategorien einteilen:

- **Strategische Positionierungsprojekte** zur Ermittlung der Stärken des neuen Angebots, aber auch zur Verknüpfung unserer ZV mit einem Vorschlag, der auch das Fachwissen der CKK im Bereich der Gesundheitsförderung sowie ihre Rolle als Vermittlerin sozialer Bindungen durch



ihre Bewegungen und die Akteure des sozialen Unternehmertums aufwertet;

- **Die technischen Baustellen** die für die Anpassung unserer Satzung, unserer Verfahren und unserer IT-Verwaltungsinstrumente an das neue Angebot zuständig sind;
- **Werbebaustellen** zuständig für die Vorbereitung der Kommunikation, um das neue Angebot sowohl intern (Mitarbeiter und das CKK-Ökosystem) als auch extern (Mitglieder, Nichtmitglieder, Gesundheitsdienstleister ...) bekannt zu machen;
- **Baustellen zur Vorbereitung der Operationalisierung** die Ausbildung und Organisation der Abteilungen kombinieren, die für den „Verkauf“ des Angebots oder die Verwaltung der Interventionsanfragen zuständig sein werden.

### 3. Die Operationalisierung

Der operative Start wird am 1. Januar 2025 erfolgen. Das Bestreben ist es, alles zu tun, für:

- Eine unverzügliche und fehlerfreie Bearbeitung der ab diesem Zeitpunkt eingehenden Erstattungsanträge,
- Eine effektive Aufnahme von Beitrittsanträgen.

Der Umfang der zu leistenden Arbeit und die Fristen für die Bearbeitung bestimmter Baustellen, insbesondere im Bereich der IT-Entwicklung, implizierten die Notwendigkeit, unsere Instanzen zu bitten, den Rahmen für das neue Angebot bereits im November 2023 festzulegen.



Die Einführung des ZV 2025 ist ein ehrgeiziges Projekt, durch das die CKK ein attraktives Instrument im Dienste der Rückeroberung ihrer Marktanteile erhalten möchte.

# Die CKK geht in den Wahlkampf



# Die Arbeitgebermarke der CKK

Um wettbewerbsfähig zu bleiben, müssen Unternehmen in der Lage sein, motivierte Mitarbeiter zu binden und einzustellen, die sich voll und ganz für ihre Aufgaben engagieren. Die MC/CKK bildet hier keine Ausnahme und muss ebenfalls ihr Image als Arbeitgeber pflegen.

Im Jahr 2023 hat die MC/CKK 3 Projekte gestartet, um ihren Bekanntheitsgrad und ihre Attraktivität als Arbeitgeber zu steigern und die Motivation ihrer Mitarbeiter zu erhalten:

- ein Manifesto
- ein Brandbook speziell für die Kommunikation als Arbeitgeber
- eine LinkedIn-Seite 100% MC/CKK

## Manifesto und Brandbook

In den Monaten November und Dezember 2023 führten die MC/CKK, CM und Gruppendienste eine Studie über den Markt und die Erwartungen der Angestellten durch. Parallel dazu wurden sechs Fokusgruppen mit Mitarbeitern aus den verschiedenen Einheiten der Gruppe MC/CKK-CM organisiert, die das Ziel hatten, die **Arbeitgeberwertvorstellung MC/CKK-CM** zu definieren.

Die **Arbeitgeberwertvorstellung** definiert die Hauptgründe, warum Mitarbeiter morgens aufstehen möchten, um unseren Mitgliedern mit Begeisterung und Energie zu dienen.

Beispiele: unsere soziale Wirkung, die Tatsache, dass Gesundheit ein zentraler Bestandteil unserer DNA ist, stabile und flexible Arbeitnehmer, ein angenehmes Arbeitsumfeld...

Die Arbeit wird 2024 fortgesetzt und mündet in die Produktion von:

- einem **Manifesto** der Arbeitgebermarke in Form eines Videos;
- einem **Brandbook** das die visuellen Richtlinien für alle zukünftigen Arbeitgebermitteilungen bestimmen wird;
- einem **Konzept** und einem **Werkzeugkasten** für die Kommunikation.

Diese Instrumente werden einerseits dazu dienen, die Akzeptanz der Mitarbeiter zu schaffen und andererseits die Kohärenz und Wirkung aller künftigen Arbeitgeberkommunikationen der CKK zu verstärken.



## Die MC/CKK auf LinkedIn

Am 5. Dezember 2023 startete die MC/CKK ihre Seite **Mutualité chrétienne (MC)** im sozialen Netzwerk LinkedIn. Bis dahin teilten sich MC/CKK und CM ein einziges Konto. Dies konnte zu einigen Schwierigkeiten führen: schlechte Übersetzung von auf Niederländisch verfassten Publikationen ins Französische, erhöhte Sichtbarkeit des CM-Angebots für ein französischsprachiges Publikum und Hervorhebung von Partnern, die hauptsächlich im Norden des Landes aktiv sind. Die Einrichtung des französischsprachigen Kontos diente zwar dazu, die Schwierigkeiten einer zweisprachigen Seite auszugleichen, hat aber auch andere Interessen:

- Talente mit anspruchsvollen Profilen anwerben, indem wir Stellenangebote und das, was in unserer Organisation passiert, teilen;
- Unser Netzwerk von Partnern und Mitarbeitern bereichern;
- Begeisterung und Stolz bei den Mitarbeitern und engen Partnern der MC/CKK erzeugen;
- Die Kämpfe, Siege und Werte der MC/CKK sowie unsere ganzheitliche Vision von Gesundheit teilen;
- Sensibilisierung der Entscheidungsträger für die gesundheitlichen Bedürfnisse der Gesellschaft;
- Beobachtung der Debatten, die die Gesellschaft und die Akteure im Gesundheitswesen bewegen, um unseren Mitgliedern relevante Angebote und Dienstleistungen zu bieten.

**Im Jahr 2024 wird die MC/CKK neben der Fortsetzung unserer aktuellen Strategie das Format ihrer Veröffentlichungen diversifizieren (Karussell, Videos, Fotos...), um mehr Engagement seitens der Internetnutzer zu schaffen, und die Verbindungen zu ihren Partnern stärken, indem sie ihre Kommunikation auf LinkedIn unterstützt.**





# En Marche wird zu einer Zeitschrift

**Neuer Look, Umstellung auf eine monatliche Ausgabe, *En Marche* hat sich zu seinem 75. Geburtstag eine Verjüngungskur gegönnt. Eine Gelegenheit, den lösungsorientierten Journalismus in den Vordergrund zu stellen.**

Informationen tragen dazu bei, das Zusammenleben, das Wohlbefinden und den Zugang zu sozialen Rechten und zur Gesundheit zu stärken. Jeden Tag gibt diese Überzeugung dem Redaktionsteam das Herzblut für seine Arbeit. Und es ist derselbe Enthusiasmus, der bei der Neugestaltung des neuen *En Marche* getragen hat.

In einer Welt, in der alles schnell geht, vor allem die Informationen, trifft die MC/CKK die Entscheidung, von einer zweimal im Monat erscheinenden Zeitung auf ein monatliches Magazinformat umzusteigen, um den nötigen Abstand zu gewinnen, der nötig ist, um aktuelle Ereignisse in die richtige Perspektive zu rücken. Dieses Format lädt dazu ein, aufbewahrt, geteilt, auf eine Ecke des Tisches gelegt zu werden, um besser darauf zurückkommen zu können...

## Lesbar und inklusiv

Als Publikation einer Krankenkasse will das Magazin *En Marche* entschieden inklusiv sein. Ohne der Debatte auszuweichen, besteht der Wunsch, das in den Vordergrund zu stellen, was Menschen zusammenbringt und in Bewegung setzt. Journalisten haben auch die Verantwortung, den Akteuren und Akteurinnen der Gesellschaft in ihrer Vielfalt eine Stimme zu geben. Diese Aufmerksamkeit drückt sich sowohl im Inhalt als auch in der Form aus. Typografie, Schriftgröße, Kontrast – alle Elemente dieses neuen Layouts wurden getestet, um die Lesbarkeit zu gewährleisten.

## Nützliche und konstruktive Informationen

Um den Erwartungen der Leserinnen und Leser gerecht zu werden, führten unsere Mitarbeiter zwei umfangreiche Umfragen durch: Mehr als 1.400 MC/CKK-Mitglieder beantworteten den Online-Fragebogen, und es wurden 45 Stunden an Interviews geführt. Die Feststellungen decken sich mit denen anderer Medien. Das Internet hat die Informationslandschaft auf den Kopf gestellt. Wissen war noch nie so leicht zugänglich. Aber, das ist die Kehrseite der Medaille: sich in diesem Dschungel von Nachrichten zurechtzufinden, wird schwierig. Es geht nicht mehr darum, passiv informiert zu sein, sondern zu lernen, wie man sich informiert. Und seit der Covid-Krise hat sich eine gewisse Informationsmüdigkeit eingestellt. Die Öffentlichkeit wird mit angstbesetzten Nachrichten überschüttet und kann sich daher hilflos fühlen.



Trotz dieses düsteren Umfelds hat die Umfrage gezeigt, dass *En Marche* bei unseren Mitgliedsorganisationen ein großes Vertrauenskapital genießt. Mehr denn je ist es der MC/CKK wichtig, diesem Vertrauen gerecht zu werden und Informationen zu vermitteln, die dabei helfen, die eigene Gesundheit in die Hand zu nehmen, Mitspieler der Gesellschaft zu sein und den kritischen Geist zu schärfen. Diese Feststellungen fordern auch das Redaktionsteam auf, sich für einen konstruktiven Journalismus einzusetzen, der nicht nur anprangert, sondern auch die Schlüssel zur Veränderung der Gesellschaft anbietet!



# Kampagnen, die einen Unterschied machen

Im Jahr 2023 haben die Kommunikations-Marketing-Kampagnen der CKK das Image der Marke modernisiert und ihre einzigartigen Vorteile hervorgehoben. Das ganze Jahr über wurden TV-, Radio- und digitale Werbespots übertragen, um neue Mitglieder zu gewinnen..



Das erste Ziel bestand darin, das Image der CKK durch einen 30-sekündigen TV-Werbespot zu modernisieren, der die Geschichte und die Werte unserer Marke hervorhob und betonte, dass die CKK ihre Mitglieder empfängt, versteht, begleitet und bestmöglich zufrieden stellt. Der Spot, der auch darauf abzielte, die Unterschrift „Avec vous pour la vie“ („Mitten im Leben.“) zu stärken, wurde in den größten belgischen Fernsehsendern ausgestrahlt.

Die zweite Kampagne hob in Form eines Dilemmas die Vorteile hervor, die die CKK von ihren Konkurrenten unterscheidet: Die Gesundheitsversorgung darf nicht zur Option werden, insbesondere vor dem Hintergrund des Krieges in der Ukraine und der steigenden Energiepreise. Die Zusatzversicherung, die die Kosten für bestimmte Posten wie Optik und Krankenhausversicherung verringert, wurde dort durch Radiospots, Flyer und digitale Werbung hervorgehoben. Vier besondere Vorteile wurden in den Vordergrund gestellt: Hospi +, Optik, Geburt und Denta +.

## Eine kontinuierliche Präsenz

Um eine dauerhafte Verbindung mit Mitgliedern und Nicht-Mitgliedern aufrechtzuerhalten, wurde auch eine Präsenz in sozialen Netzwerken gewährleistet. Zeitliche Vorteile wurden ebenso hervorgehoben wie wichtige Informationen, wie der Mitgliedsbeitrag und die zahlreichen Dienstleistungen der CKK. Die in den sozialen Netzwerken verbreiteten Nachrichten waren einfach und verwiesen die Betroffenen auf die Website [ckk-mc.be](http://ckk-mc.be) bzw. [mc.be](http://mc.be).

Nichtmitglieder, die unsere Website besucht haben, wurden gezielt angesprochen, um sie zum Beitritt zur CKK einzuladen.

Zum Jahresende wurde Denta +, der Zahnzusatzversicherung der CKK, besondere Aufmerksamkeit gewidmet. Es wurde eine Kampagne bei Zahnärzten und der breiten Öffentlichkeit gestartet, um über die Neuerungen von Denta + zu informieren und ein Vertragsabschluss vor dem 1. Dezember 2023 anzubieten, um ab 2024 von günstigeren Konditionen profitieren zu können. Diese Kampagne war ein großer Erfolg, der sich in 5000 neuen Denta + Verträgen niederschlägt.

## 2024 auf Kurs bleiben

Im Jahr 2024 wird die CKK ihre Medienpräsenz über verschiedene Kanäle wie Radio, Fernsehen, Plakate und digitale Medien aufrechterhalten. Der Spot image wird im Februar und im Sommer ausgestrahlt. Im Januar wird eine Werbekampagne auf Denta + eingesetzt, gefolgt von einer breit angelegten Kampagne im April und Ende August. Darüber hinaus wird mit CM (Christelijke Mutualiteit) zusammengearbeitet, um eine spezielle Kampagne in Brüssel durchzuführen, die sich an ausländische Studenten und im Ausland lebende Personen richtet. Eine kontinuierliche Präsenz in sozialen Netzwerken wird ebenfalls aktuell bleiben, um die Vorteile und Dienstleistungen der CKK hervorzuheben.



# App Meine CKK: Immer mehr CKK-Dienste in der Tasche!

Die mobile App Meine CKK, die Anfang 2021 veröffentlicht wurde, hat sich kontinuierlich weiterentwickelt und bietet immer mehr „Self-Service“-Funktionen. Sie ermöglicht es, mit wenigen Klicks gesicherte Informationen abzurufen oder Verwaltungsvorgänge zu unternehmen, ohne in einem Wartezimmer warten zu müssen oder auf die Annahme eines Telefonanrufs oder einer E-Mail zu warten...

Die App spart Zeit und erhöht die Effizienz unserer Mitglieder, aber auch für unsere internen Abteilungen und die erste Linie, die sich nun komplexeren Fällen oder Mitgliedern, die mit der Technologie weniger vertraut sind, widmen können.

Dank der 2023 durchgeführten Weiterentwicklungen der App Meine CKK können unsere Mitglieder:

- Eine Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung übermitteln,
- Eine Benachrichtigung erhalten, wenn eine Rückerstattung erfolgt,
- Eine Übersicht der Leistungen für einen bestimmten Zeitraum herunterladen,
- Details zu Erstattungen von wahlfreien Versicherungen einsehen,
- Ihre wahlfreien Versicherungen und deren Status einsehen (bezahlt/zu bezahlen),
- Suche nach einem Gesundheitsdienstleister.

Diese neuen Funktionen wurden zu den bereits vorhandenen hinzugefügt:

- Einsicht in die erhaltenen Rückerstattungen und Ersatzeinkommen,
- Einen Antrag auf Kostenübernahme durch die Zusatzversicherung auf der Grundlage eines Fotos oder einer PDF-Datei des betreffenden Dokuments einreichen,
- Die Europäische Krankenversicherungskarte einsehen,
- Ihr Bankkonto eintragen oder ändern,
- Eine Bescheinigung als Empfänger der erhöhten Kostenerstattung (EKE) herunterladen,
- Die E-Mail-Adresse anpassen, unter der die Mitteilungen der CKK empfangen werden sollen,
- Gelbe Erkennungsaufkleber bestellen,
- Eine Frage an die CKK stellen,
- ...

Die App in Zahlen im Jahr 2023 auf CM-MC/CKK-Ebene

- 573.655 Nutzer
- 252.857 Erstattungsanfragen der Zusatzversicherung
- 242.612 Europakarten konsultiert, anstatt sie in Papierform zu bestellen
- 106.084 Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen übermittelt (zwischen Juli und Dezember 2023)
- 43.880 Änderungen von Bankkonten

## Übersicht seiner Arbeitsunfähigkeitsakte

„Haben Sie mein ärztliches Attest erhalten?“

„Ist meine Akte in Ordnung?“

„Wann erhalte ich meine erste Zahlung?“

All dies sind Fragen, auf die arbeitsunfähige CKK-Mitglieder nun eine Antwort erhalten können, indem sie über ihr Online-Konto „Meine CKK“ den Status ihrer Akte abfragen.

Wenn ein Mitglied arbeitsunfähig wird, sind die Schritte zum Erhalt des ersten Ersatzeinkommens manchmal kompliziert. Er weiß nicht, ob seine Unterlagen vollständig sind, weiß oft nicht, welche Dokumente er benötigt und fragt sich, wie lange es dauert, bis er seine Geldleistungen erhält. Diese legitimen Fragen führen zu zahlreichen Kontakten mit den CKK-Kundenberatern und unseren internen Abteilungen.



Aufgrund dieser Feststellungen wollte die CKK ihren Mitgliedern ein Hilfsmittel zur Verfügung stellen, mit dem sie die Entwicklung eines Arbeitsunfähigkeitsfalls verfolgen können: die Verfolgung seiner Anträge (oder „Track and Trace“). Das Prinzip ist dasselbe wie z. B. bei der Verfolgung des Fortschritts einer Online-Bestellung.

Das Hilfsmittel wurde Ende November 2023 eingeführt und in den ersten drei Monaten seiner Nutzung von rund 15 000 Mitgliedern aufgerufen. Es bietet eine verbesserte Kundenerfahrung, Verwaltungsvereinfachung und Transparenz bei der Fallverfolgung.

Die Verfolgung der Arbeitsunfähigkeitsakte ist online über das Konto Meine CKK (meine.ckk-mc.be) verfügbar und wird im Laufe des 2. Quartals 2024 auch in unsere mobile App eingeführt.

Obwohl es in erster Linie entwickelt wurde, um die Verfolgung von Akten im Zusammenhang mit der Zahlung von Arbeitsunfähigkeitsleistungen zu ermöglichen, kann es später auch in anderen Bereichen eingesetzt werden (Verfolgung von Rückerstattungsanträgen, Genehmigung des Vertrauensarztes für ein Medikament, angepasstes Material ...).





**Qualität im  
Kontaktangebot  
und im  
Kundendienst:  
eine Frage des  
Gleichgewichts**

# Weil wir gemeinsam stärker sind...

**2022 war das Jahr der Fusion der CKK. 2023 ist das Jahr, in dem die Kräfte in einer einzigen Abteilung gebündelt werden, die den Mitgliedern dient.**



Die verschiedenen Krisen, die seit der Covid-Krise durchlebt wurden, haben insbesondere die finanziellen Mittel stark belastet und erneut die Gewohnheiten unserer Mitglieder verändert. Die Konkretisierung und die interne Organisation, um die neue MC/CKK zum Leben zu erwecken, brachten ebenfalls eine Menge Veränderungen mit sich.

## Bei der CKK arbeiten, eine Chance

Jeden Tag treffen unsere Mitarbeiter auf Menschen, die die CKK brauchen, die Unterstützung brauchen, weil sie mit verschiedenen Schwierigkeiten im Leben zu kämpfen haben. Diese Menschen, die sicherlich oft anspruchsvoll sind, erinnern an den tiefen Sinn, sich für andere zu öffnen, auf jede Realität, jeden Alltag zu achten.

Dies zwingt unsere Organisation, sich selbst zu übertreffen und umfassend zusammenzuarbeiten, um zu überlegen, wie wir den Bedürfnissen und Erwartungen unserer Mitgliedsorganisationen am besten gerecht werden können. Dies zwingt auch dazu, sich neben dem Streben nach Effizienz auf den Menschen zu konzentrieren. Jeder CKK-Mitarbeiter arbeitet, um eine bessere Dienstleistung zu erbringen, und nicht, um z. B. einen Gewinn zu steigern. Eine Verpflichtung? Nein, es geht vor allem darum, in unserem Alltag einen Sinn zu finden.

## Zusammenarbeit und Vertrauen

Heimarbeit statt der Arbeit im Büro innerhalb eines Bezirks vergrößert die Distanz zwischen den Mitarbeitern. Es geht also darum, Momente, Gelegenheiten und Arten der Zusammenarbeit zu finden, die es ermöglichen, den anderen zu entdecken, Vertrauen aufzubauen und noch besser zu arbeiten und zusammenzuarbeiten.

Dieser Wille, den CKK-Mitgliedern besser zu dienen, dieser Wille, den Austausch zu erleichtern und die Zusammenarbeit zu verstärken, hat dazu geführt, dass die Abteilungen *Sozialversicherer* und *Netzwerk* in einer einzigen Abteilung zusammengefasst wurden. Gegenseitige Hilfe und Solidarität sollen es jedem Mitarbeiter ermöglichen, besser mit Krisen, gesellschaftlichen Entwicklungen und den sich stark verändernden Erwartungen unserer Mitglieder umzugehen.

## Änderung des Verhaltens

Die meisten unserer Mitglieder verhalten sich heute wie Kunden. Dies gilt insbesondere für junge Erwachsene und junge Familien. Wenn sie für ihre Zusatzversicherung zahlen,



halten sie es für normal, dass sich ihr Beitrag rentiert und sie, warum auch nicht, mehr Geld erhalten, als sie zahlen. Sie erwarten einen Gewinn.

Ist die CKK mit ihrer Vision von Solidarität veraltet?

Absolut nicht, ein immer größerer Teil der Bevölkerung sucht nach einer Rückkehr zu wahren Werten, zu gesunden Lebensmitteln... In mehreren Dörfern werden wieder lokale Tauschdienste gegründet, kollektive Gemüsegärten blühen auf... Solidarität hat mehr denn je ihre volle Bedeutung, und die CKK hat die Glaubwürdigkeit und Legitimität, sie zu verkaufen, sie durch ihr Projekt zum Leben zu erwecken, damit sie für die Öffentlichkeit verständlich ist und sie anspricht.

Die CKK muss ihr Reden und Handeln so anpassen, dass diese Zielgruppe Interesse an einem Beitritt findet.

Die CKK muss ihre (potenziellen) Kunden, die manchmal auf den ersten Blick durch die Zahlung der Zusatzversicherung eine finanzielle Rendite anstreben, in ebenso viele Botschafter ihres solidarischen Projekts verwandeln. Der Kunde muss davon überzeugt werden, was die CKK ihm über das klingende Geld hinaus bieten kann: ein einwandfreier Dienst, eine Bewegung, die wesentliche Werte trägt und verteidigt und ein solidarisches Unternehmen (vom Reden zum Handeln), und warum nicht, einen Raum, in dem er sich seinerseits engagieren kann, wenn er es wünscht.

Die Abteilung Mitgliederservice (SAM) ist ein wesentlicher Mitspieler dieser Solidarität, da sie im Alltag durch die verschiedenen dort vertretenen Berufe umgesetzt wird:

- **Die Kundenberater, Sozialarbeiter und Mitarbeiter** der internen Dienste handeln so, dass die Mitglieder die Kranken- und Invalidenversicherung nach ihren Bedürfnissen und auf möglichst unkomplizierte Weise in Anspruch nehmen können. Eine echte Herausforderung!
- In Zusammenarbeit mit den anderen Abteilungen (Gesundheitsbewegung und -politik, Management und Markt & Entwicklung) und mit engagierten Ehrenamtlichen entfalten die **Verantwortlichen für lokale Aktionen** Kraft von Konferenzen, Workshops, Aktivitäten... für die Bürger.
- **Die verschiedenen medizinisch-sozialen Strukturen**, die vor Ort die Entwicklung von Aktivitäten ermöglichen, die häufig von kommerziellen Akteuren vernachlässigt werden oder, wenn sie vor Ort vorhanden sind, zu Preisen angeboten werden, die nicht immer eine Erschwinglichkeit garantieren.

2023 war ein weiterer Schritt in der Umsetzung dieser Absicht. Ein neuer Schritt, aber sicherlich nicht der letzte, denn die CKK kann und muss sich bei den angebotenen Dienstleistungen noch verbessern.

**Um das Modell unserer Sozialversicherung zu erhalten, die Rolle der Krankenkassen und insbesondere der CKK zu festigen, bedarf es einer Dynamik, einer Fähigkeit, sich selbst zu übertreffen, sich anzupassen und in Bewegung zu bleiben, um ein echter Gesundheitsakteur mit Einfluss im Gesundheitsbereich zu bleiben.**



# Ein neu erfundenes Kontaktangebot

**Nach über einem Jahr Vorbereitung war 2023 das Jahr des Starts und der strukturellen Einrichtung eines neuen, harmonisierten CKK-Kontaktangebots.**

Während jede Krankenkasse und das Callcenter ihr Dienstleistungsangebot zuvor auf spezifische Weise organisierten, arbeitet die CKK seit Januar 2023 innerhalb eines gemeinsamen Ansatzes:

- Vollständige Zusammenführung der Anruf- und E-Mail-Bearbeitung über die gesamte 1. Linie, unabhängig von der Region
- Vereinheitlichung der Öffnungszeiten in den Filialen und am Telefon
- Implementierung eines gemeinsamen organisatorischen Ansatzes (Einrichtung eines „Schnellschalters“, von Terminvorschlägen und Videoberatung)
- Entgrenzung der Kontaktmöglichkeiten und Vielseitigkeit der Mitarbeiter an der ersten Linie

Dieses identische Angebot ermöglicht es den Mitgliedern, die CKK an jedem beliebigen Ort im Land zu beantragen und eine Antwort zu erhalten, unabhängig vom gewählten Kontaktkanal: Telefon, E-Mail, Webformulare, Verfolgung individueller Situationen in sozialen Netzwerken, Geschäftsstellen mit durchgehendem Dienst oder Termine, Chat, Videoberatung, Mobile App.

## Fragen und Herausforderungen

Die Verwaltungskosten für Krankenkassen wurden nicht erhöht, obwohl der Bedarf unserer Mitglieder (und der Bevölkerung im Allgemeinen) an „Gesundheitsbegleitung“ immer größer wird: explosionsartig steigende Zahl von Langzeitarbeitsunfähigkeiten, finanzielle Unsicherheit bei einem Teil der Bevölkerung, Schwierigkeiten beim Zugang zur Gesundheitsversorgung, Bedarf an Verständnis und Erklärungen angesichts einer immer komplexeren Gesetzgebung usw.

Als echte Generalisten der 1. Linie jonglieren die Berater und Telefonberater der CKK zwischen verschiedenen Fächern, unterschiedlichen Zielgruppen und unterschiedlichen Bedürfnissen. Einfühlungsvermögen, Begleitung, Beratung... kombiniert mit der Vorbereitung der Verwaltung der Verwaltungsakte und der Gründlichkeit der Erklärungen gehören zu ihrem Alltag.

Die CKK hat sich für ein Organisationsmodell entschieden, das es den Mitgliedern ermöglicht, unabhängig vom gewählten Kanal vom gleichen Fachwissen zu profitieren und den gleichen Anspruch an die Qualität der Antwort zu erhalten. Anstatt sich also auf die Dezentralisierung und geografische Entfernung eines Callcenters zu orientieren, entschied



sich unsere Organisation für eine globale Betreuung aller Interaktionen durch alle Berater und Teleberater der ersten Linie.

Das historische, seit 25 Jahren bestehende Callcenter der CKK (jetzt „VirtuTeam“ genannt) übt seine Aufgaben weiterhin aus, allerdings auf eine Art und Weise, die vollständig in das Leben und die Realität der gesamten ersten Linie integriert ist.

Diese Arbeitsweise führt dazu, dass die Mitarbeiter eine erhebliche Vielseitigkeit in allen Kontaktkanälen und -instrumenten (zusätzlich zu den Fächern) entwickeln und je nach Volumen und Bedarf unserer Mitglieder agil von einem zum anderen springen müssen.

Die organisatorische Herausforderung besteht auch darin, bei „geschlossenen Budgets“ ein Gleichgewicht zwischen den verschiedenen Ansätzen und Forderungen der Mitgliedsorganisationen zu wahren:

- Weiterhin physische Präsenz für die Mitgliedsorganisationen, die die größten Schwierigkeiten haben. So unterhielt die MC/CKK ein Netz von 82 Zweigstellen im ganzen Land (Wallonie, Brüssel, Deutschsprachige Gemeinschaft).



- Leistungsstark und effizient sein, sowohl quantitativ als auch qualitativ im von unseren Mitgliedern am häufigsten genutzten Kontaktkanal, dem Telefon.
- Entwicklung digitaler Instrumente für Zielgruppen, die keine andere Interaktion in Betracht ziehen. So sind in letzter Zeit viele wichtige Erleichterungen entstanden: Möglichkeiten, Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen und andere Dokumente über die App Meine CKK zu versenden, einfacher Scan für Erstattungen bei Zusatzversicherungen, Bereitstellung einer digitalen Europäischen Krankenversicherungskarte (EKVK), Nachverfolgung von Akten, Sichtbarkeit von Zahlungen und Beiträgen usw.

Das Jahr 2023 war das Startjahr für das neue Kontaktangebot, zusammen mit einer Reorganisation der Abteilung Mitgliederservice (SAM) und der Umsetzung einer neuen Arbeitsordnung.

Ein von daher „verunsichernder“ Kontext, der aber auch die Gelegenheit bot, alle Möglichkeiten zur Verbesserung und effizienteren Gestaltung des Betriebs zu nutzen.

Es waren Anpassungen erforderlich, Agilität wurde eingesetzt... und dank der Arbeit jedes einzelnen Mitarbeiters wurde ein Gleichgewicht gefunden, um den Mitgliedern einen insgesamt guten Dienst zu bieten.



**2 565 933**

**Die Anzahl der Interaktionen in 1. Linie  
im Jahr 2023**



# Digitalisierung und Aufmerksamkeit für gesellschaftliche Realitäten

**Technologische Entwicklungen und aufeinanderfolgende Krisen haben viele Organisationen erschüttert, darunter auch den öffentlichen Dienst, die Einrichtungen der sozialen Sicherheit und die gemeindenahen Dienste. Die CKK ist natürlich keine Ausnahme, und auch die Lebens- und Arbeitsgewohnheiten haben sich verändert.**

Es ist wichtig, sich zu fragen, welche Auswirkungen diese Entwicklungen auf den Zugang zu Rechten und insbesondere zur Gesundheitsversorgung haben. Laut dem Barometer für digitale Integration in 2022, das auf Initiative der König-Baudouin-Stiftung erstellt wurde, lässt sich Folgendes feststellen: „Mit der verstärkten Digitalisierung unserer Gesellschaft seit der Gesundheitskrise: Mehr als je zuvor haben die Bürger(innen) Zugang zu digitalen Medien und nutzen digitale Dienstleistungen. Dies führt jedoch nicht zu einem Anstieg der digitalen Kompetenzen. Darüber hinaus profitieren sozioökonomisch und kulturell gefährdete Menschen weniger von der zunehmenden Digitalisierung als privilegierte Menschen. Viele Menschen haben Schwierigkeiten, auf diesen digitalen Zug aufzuspringen.“ Nach denselben Quellen wurde bereits 2021 festgestellt, dass 46% der Bevölkerung digital gefährdet sind, eine Minderheit, weil sie keine Internetnutzer sind (7%), aber, was noch beunruhigender ist, 39%, weil sie über geringe digitale Kompetenzen verfügen (39%).

Fakt ist, dass eine Gesellschaft, die sich technologisch ständig weiterentwickelt, dazu neigt, die Digitalisierung von Daten, aber auch von Kontaktkanälen aus Gründen der Schnelligkeit, Ökologie, Ökonomie und Zentralisierung von Informationen so weit wie möglich auszubauen. Viele gute Gründe, die dazu führen, dass die meisten Dienste und Behörden nur sehr wenige andere, benutzerfreundlichere Kontaktkanäle für diese

Zielgruppe im „Digitalabbruch“ vorsehen. Manchmal erweist es sich als unmöglich, eine Telefonnummer auf den Websites der verschiedenen Unternehmen zu finden. Behörden und Bürgerdienste bieten ihrerseits einige Alternativen an, indem sie Öffnungszeiten beibehalten, die für ihr Publikum manchmal nicht ausreichend sind, oder indem sie ihren Kunden eine allgemeine Telefonnummer anbieten, wobei einige sich darauf beschränken, eine E-Mail-Adresse anzubieten.

In den kommenden Jahren muss sich die CKK mit der Frage beschäftigen, welche Folgen die Digitalisierung der Kontakte für die Öffentlichkeit hat, die weit davon entfernt ist. Denn dies verbindet sich mit dem wachsenden Phänomen, dass ein nicht unerheblicher Teil der Bevölkerung seine Rechte nicht in Anspruch nimmt.

## Der Gesundheitssektor

Im Gesundheitsbereich werden bestimmte Rechte, insbesondere der Zugang zum Status des Empfängers der erhöhten Kostenerstattung (EKE), unter bestimmten Bedingungen automatisiert und dank der Digitalisierung durchgeführt. Dennoch muss der potenzielle Anspruchsberechtigte bei den meisten Rechten selbst die Schritte unternehmen, um Zugang zu ihnen zu erhalten, und das immer häufiger über digitalisierte Kanäle. Da die Informationen weitgehend über die Websites der Behörden verbreitet werden, ist der Anspruchsberechtigte, der sich in einer prekären digitalen Situation befindet, doppelt benachteiligt, da ihn die Informationen nicht direkt erreichen und er selbst die Schritte zur Aktivierung seines Anspruchs unternehmen muss, wenn er davon Kenntnis hat.

## Und bei der CKK?

Die CKK bleibt von dieser Digitalisierungswelle nicht verschont, die letztendlich Perspektiven eröffnen wird, um den schwächeren Mitgliedern den Dienst zu bieten, den sie zu Recht erwarten, und zwar zum richtigen Zeitpunkt und auf die beste Weise. Mit dem Ziel, niemanden im Stich zu lassen, ist das Kontaktangebot der CKK vielfältig und läuft über verschiedene Kanäle wie Sprechstunden in den Geschäftsstellen, Terminvereinbarungen, Telefon, E-Mail...



## Bedeutung des Telefons und ergänzende Ansätze

Für die CKK hat die Telefonverbindung Priorität, da sie für die meisten unserer Mitglieder, einschließlich der am meisten gefährdeten, zugänglich bleibt. Der Besuch in der Geschäftsstelle wird auch bei komplizierteren Situationen bevorzugt, die sich nur schwer am Telefon regeln lassen.

Um die digitale Kluft zu bekämpfen, bedarf es jedoch anderer Ansätze, die das Kontaktangebot ergänzen. Die CKK ist im Besitz zahlreicher Gesundheits- und Anspruchsdaten, die es ihr ermöglichen, die Mitglieder proaktiv anzuschreiben. Die Vereinfachung der Korrespondenz muss noch weiter vorangetrieben werden, und die FALC-Methode (Leichte Sprache) ist einer der Hebel, die dafür aktiviert werden.

## Der Stellenwert von Bewegungen

In Zusammenarbeit mit ihren Bewegungen bietet die CKK in bestimmten Regionen Workshops an, um die Mitglieder bei der schrittweisen Aneignung der verschiedenen digitalen Hilfsmittel zu begleiten und gleichzeitig auf verschiedene Bedürfnisse wie Beruhigung, Zugang zu Material, Ausbildung oder punktuelle Hilfe einzugehen. Eine längerfristige Begleitung wird von Ehrenamtlichen von Enéo für Personen angeboten, die de facto wahrscheinlich nie auf den digitalen Zug aufspringen werden. Die digitalen Helfer von Altéo begleiten auch die angeschlossenen Unternehmen, um sie dazu zu bringen, die digitalen Kanäle selbstständiger zu verwalten.

**Die Herausforderung für die CKK ist enorm, muss aber in all ihren Aspekten angegangen werden: von der Digitalisierung bis zur maximalen Automatisierung der Rechte, von der Mehrkanalzugänglichkeit bis zu mehr gezielter Proaktivität und vom virtuellen Schalter bis zur persönlichen Betreuung. Es handelt sich um ein Querschnittsthema, das sich durch alle Berufe und Partner unserer Organisation zieht.**



# Kehren wir den Trend um: Entwicklung von Teams für die Verkaufskraft

Es ist zwar klar, dass alle Mitarbeiter als Botschafter der CKK fungieren müssen und dass jeder eine Rolle in der Politik zur Entwicklung des Marktanteils der CKK spielen muss, aber es ist dennoch von entscheidender Bedeutung, Marketingkampagnen zu entwickeln, die potenzielle zukünftige Partner (Interessenten) generieren, die sich für die CKK interessieren. Um die neuen CKK-Mitgliedschaften zu verwirklichen, werden Teams für die Verkaufskraft eingesetzt.



## Eine bereichsübergreifende Organisation, die in der Praxis verankert ist

In jedem der 8 Bezirke wird ein Verkaufsteam mit 4 bis 5 CKK-Kundenberatern gebildet, die jeweils bestimmte Arbeitszeiten für diese Tätigkeit verwenden.

Ein Teamleiter der ersten Linie der Abteilung arbeitet eng mit dem Marketing-Projektmanager und seinen Kollegen zusammen, um gemeinsam die Kontakte mit potenziellen Kunden (Leads) zu betreuen, und so immer bessere Konversionsraten zu erzielen.

## Gezielte Aufträge

Die Teams für die Verkaufskraft widmen sich drei Aufgaben: der Anwerbung neuer Mitglieder (Versetzungen, Neuanmeldung eines Ausländers usw.), der Bindung von Mitgliedern, bei denen die Gefahr besteht, dass sie die CKK verlassen (Angehörige, die sich als Inhaber anmelden müssen, Gegenversetzung usw.), und dem Verkauf von wahlfreien Versicherungen an Mitglieder oder Nichtmitglieder. In unserem Krankenkassen-Jargon werden diese Aufgaben in die Lead-Behandlung A, B, C und D übersetzt, wobei jede Kategorie eine andere Behandlungspriorität hat.



## Gestärkte Verkaufsfähigkeiten

Auf der Grundlage einer individuellen und kollektiven Identifizierung der Schulungsbedürfnisse der 40 Verkaufsberater wird in Zusammenarbeit mit der Schulungsabteilung ein maßgeschneidertes Schulungsprogramm entwickelt. Das Marketingteam wird die Animation der Maßnahme mit interaktiven Arbeitsmethoden durchführen.

Auf dem Programm stehen: Bedarfsermittlung, profulgerechte Argumentation, Beherrschung der Techniken eines Verkaufs-/Beratungsgesprächs, Führung und Abschluss eines Verkaufsgesprächs, Kundenorientierung bei den verschiedenen Kontaktaufnahmen, systematische Erkennung von Möglichkeiten des *Cross Selling*, eine Technik des Quer- oder Zusatzverkaufs, die darin besteht, beim Kauf eine zusätzliche Dienstleistung oder ein zusätzliches Produkt anzubieten.

Und ein nicht zu vernachlässigendes Extra: eine Gelegenheit für die Berater der Verkaufskraft der verschiedenen Bezirke, sich zu treffen und Tipps und Tricks in ihrer jeweiligen Praxis auszutauschen.

## Im Projektmodus für mehr organisatorische und menschliche Effizienz

An der Spitze eines jeden Projekts steht ein Teamleiter für den Außendienst oder der Verantwortliche für das operative Geschäft. Dieser Leiter berät sich natürlich mit den Beratern der Verkaufskraft und des Marketings sowie, je nach Thema, mit den Teams für Beitritte, Soft Facilities, Wissensmanagern, interner Kontrolle, Datenmarketing...

Diese Arbeitsweise führt unter anderem zu greifbaren Ergebnissen in den Anzeigen zur Steuerung der Aktivitäten, einer überarbeiteten, vereinfachten und harmonisierten E-Mail-Bibliothek, verstärkter Zusammenarbeit, vereinfachten XRM-Verfahren und -Zugängen, weniger Überprüfungen durch die Verkaufsberater bei der Verfolgung ihrer Leads, harmonisierten Praktiken, geklärten und dynamisierten Rollen und Abstimmungsmechanismen, integrierten und kommunizierten Zeitleisten, leistungsfähigeren Ergebnissen pro Aktion...

## Verstärkte Zusammenarbeit mit dem Marketing

Der Großteil der Leads, die von den Teams der Verkaufskräfte bearbeitet werden, stammt aus Marketingaktionen und -kampagnen. Die kontinuierliche Bewertung der Konversionsleistung von Marketingmaßnahmen durch die Verkaufskräfte ermöglicht eine Neuanpassung der Marketingprozesse und -maßnahmen. Die Aktion gegen den

Wechsel, die gemeinsam von der Verkaufskraft und dem Marketing durchgeführt wurde, ist ein gutes Beispiel dafür!

Die Zeit des Gegenwechsels dient dazu, mit ausscheidenden Mitgliedern erneut in Kontakt zu treten, um mit ihnen die Gründe für ihre Entscheidung zu besprechen und ihnen die Möglichkeit zu geben, ihre Entscheidung rückgängig zu machen und bei uns zu bleiben.

Durch die Analyse von Marketingdaten wurden unter den ausscheidenden Mitgliedern diejenigen identifiziert, bei denen die Wahrscheinlichkeit am größten war, dass sie einen Gegenwechsel unterzeichnen würden. Dies ermöglichte eine Sortierung und Priorisierung der Kontakte, die von der Verkaufskraft aufgenommen werden sollten. Ergebnis: weniger, aber qualitativ hochwertigere Leads. Gleichzeitig wurden einige Mitarbeiter der Verkaufskraft speziell für diese Aktion signiert und geschult, und die Briefe wurden überarbeitet. Zum ersten Mal wurden Verzögerungen bei der Behandlung anderer Leads vermieden, und mit 50% der Ressourcen erreichten wir das gesetzte Ziel.

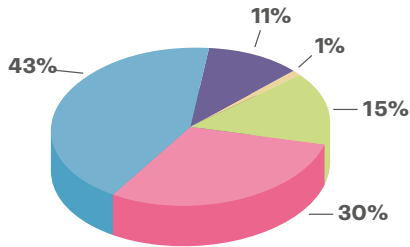
## Aussichten 2024

- Begleitung der Leiter der Verkaufskraft bei der Verwaltung ihres Teams, um die Leistung bei der Umwandlung von Leads zu steigern, die gesetzten Ziele zu erreichen, die Verkaufskompetenzen der Mitarbeiter zu entwickeln, zu coachen, zu motivieren und effektiv mit seinem Team zu kommunizieren. Um dies zu erreichen, wird ein zweitägiges Training für die acht Teamleiter der Verkaufskraft durchgeführt.
- Im Einklang mit den neuen Hilfsmitteln für die Verwaltung von E-Mails und Telefonie, die innerhalb der CKK implementiert wurden (Genesys), definieren Sie das für die Tätigkeit des Außendienstes geeignete Arbeitsmittel und bereiten die daraus resultierende organisatorische Veränderung vor und implementieren sie. Es wird auch eine neue Gelegenheit sein, an der Harmonisierung und dem Austausch von bewährten Verfahren zwischen den Beratern der Verkaufskraft zu arbeiten.
- In Übereinstimmung mit den Marketingkampagnen und der Werbung für Denta +: Gewährleistung von Volumensteigerungen durch Leadmanagement.
- Im Rahmen des Plans „Inversons la tendance“ („Kehren wir den Trend um“), der im Mittelpunkt des Interesses der CKK stehen wird, den Mehrwert des Teams für die Verkaufskraft entwickeln, die vor Ort als Kontaktpunkt verankert sind, um einen Beitritt, einen Wechsel, eine Anmeldung für eine wahlfreie Versicherung abzuschließen, die von einem Kollegen, einer Außendienstmaßnahme, einem Partner oder einer Dienstleistung der CKK weitergeleitet wird.



**Schlüsselzahlen:**

Anzahl der im Jahr 2023 bearbeiteten Leads :  
27.030  
78% davon sind Leads A und B  
49% wurden positiv abgeschlossen



- Krankenkassenwechsel
- Erste Einschreibungen
- Wahlfreie Versicherungen
- Mitversicherter-eigenständig Versicherter
- Mitgliedererhaltung



**Anne-Catherine Schul**  
Direktorin Mitgliederservice (SAM)





## **Die CKK im sozial- medizinischen Bereich**

# Unternehmertum und Innovation: Das passiert auch bei der CKK

Die Aufgabe des Sozialunternehmers an der CKK ist wenig bekannt, aber dennoch vorhanden!

Das soziale Unternehmertum der CKK wird auf zwei Ebenen verwaltet:

- Auf CKK-Ebene: über die **VoG MC-Innovactions** die die Investitionen und die Beziehungen zu den Partnern koordiniert.
- Auf regionaler Ebene: über die **medizinisch-sozialen VoGs** der Bezirke.

## Warum ist die CKK in diesem Bereich aktiv?

Dafür gibt es viele Gründe:

- Auf das Angebot an Produkten und Dienstleistungen, seine Entwicklung und seine Zugänglichkeit (Preissicherheit) einwirken,
- Innovationen bei der Entwicklung von Vorreiterdiensten, deren Zugang durch eine Kostenübernahme auf Ebene der Pflichtversicherung erleichtert werden sollte,
- Ergänzen der Dienstleistungen für CKK-Mitglieder
- Aufbau eines Netzwerks von Organisationen und Diensten, die mit der CKK in Verbindung stehen.

Dieses Engagement geht einher mit einer recht breiten Sichtweise auf Fragen der Gesundheit, des Wohlbefindens, der Gesundheitsförderung und der Prävention.

## Die Aufgaben eines Sozialunternehmers

Sozialer Unternehmer zu sein bedeutet, unsere Partner und die Initiativen, die wir in der Vergangenheit entwickelt haben, zu unterstützen. Bei diesen Initiativen sorgen wir für Kontinuität und achten darauf, dass das damit verbundene Dienstleistungsangebot entsprechend den sich ändernden Bedürfnissen aktualisiert wird.

Als sozialer Unternehmer muss die CKK:

- Die Beziehungen zu ihren Partnern und die Unterstützung der Organisationen und Dienste in ihrem Netzwerk aufrechterhalten,
- Die Dynamik von Managementverträgen entwickeln, wenn es Finanzströme gibt (Klarheit, mehrjähriges Management, Berichterstattung),
- Das Mandat ihrer Vertreter in den verschiedenen Strukturen festlegen,
- Festlegung eines Zukunftsplans für die Sozialfürsorge im Rahmen einer CKK-Leitlinie, unter Berücksichtigung der lokalen Gegebenheiten (Bedürfnisse, Partner) und

mit Raum für soziale Innovation (Weiterentwicklung bestehender Organisationen, neue Antworten auf Bedürfnisse, neue Handlungsmodalitäten...).

## Organisationsformen im Wandel

Das Jahr 2023 wurde von der Notwendigkeit geprägt, Partner bei der Entwicklung ihrer Organisationsform zu begleiten. Dies ist bei Solival der Fall, wo eine Umstrukturierung stattgefunden hat, die es ermöglicht, diese Dienstleistung für unsere Mitglieder in einem äußerst angespannten Finanzierungsumfeld aufrechtzuerhalten. Dies betrifft auch die Qualias-Zentrale und die Beziehung zu den Geschäften in den Regionen und dem Unternehmen HMC. Schließlich geht es auch um die Zukunft von Vitatel/PSD, die sich in einem sich verändernden technologischen Umfeld abzeichnet.

Seit mehreren Jahren achten wir darauf, die Entwicklung sozialer Innovation zu unterstützen, sowohl auf der Ebene der derzeitigen CKK-Partner als auch in der Zusammenarbeit mit innovativen Organisationen, die sich an die CKK wenden, um Unterstützung zu erhalten. Diese Unterstützung kann verschiedene Formen annehmen: finanzielle Unterstützung, Zusammenarbeit, um ein neues Produkt/eine neue Dienstleistung zu testen, Werbung bei unseren Mitgliedern...

Soziale Innovation besteht in der Entwicklung neuer **Antworten auf neue oder unzureichend befriedigte soziale Bedürfnisse** unter den derzeitigen Bedingungen des Marktes und der Sozialpolitik unter Einbeziehung und Zusammenarbeit der betroffenen Akteure, insbesondere der Nutzer.

Diese Innovationen betreffen sowohl das Produkt oder die Dienstleistung als auch die Art der Organisation und des Vertriebs in Bereichen wie **Alterung, Kleinkindbetreuung, Wohnen, Gesundheit, Bekämpfung von Armut, Ausgrenzung und Diskriminierung**.

In diesem Zusammenhang bereitet die CKK die Gründung einer Stiftung vor, mit der Gelder gesammelt werden sollen, um die finanzielle Unterstützung von Trägern innovativer medizinisch-sozialer oder sozialpädagogischer Projekte im gemeinnützigen Sektor zu gewährleisten.



**Denis Grimberghs**  
Präsident der VoG MC-Innovactions



# Berufe im häuslichen Bereich: AKTION!

Lebensereignisse wie Geburt, Krankheit, Behinderung, Unfall ... oder ganz einfach das Altern können zu einem Verlust der Selbstständigkeit führen, an den sich die Betroffenen und ihr Umfeld anpassen müssen. Ob nah oder fern, wir alle werden eines Tages damit konfrontiert.



Seit vielen Jahren entwickelt die CKK verschiedene Dienste, die diese Bedürfnisse erfüllen. Diese sind jedoch in der Öffentlichkeit und bei unseren CKK-Mitarbeitern und Partnern nicht immer ausreichend bekannt.

Um dem entgegenzuwirken, wurde ein Projekt mit kurzen Videos ins Leben gerufen. Das Ziel ist einfach: Auf spielerische und visuelle Weise soll die tägliche Arbeit der verschiedenen Berufe unserer Kollegen, die im Themenbereich der häuslichen Pflege und Hilfe arbeiten, erklärt werden, um alle zu Botschaftern dieser Arbeit zu machen.

Diese Videos werden auch unter den Fachleuten selbst genutzt, um die Sichtweisen auf die Komplementarität der vorgeschlagenen Lösungen zu kreuzen.

Da möchte man die doch gleich anschauen, oder? Dann geht es los. Nach einer kurzen Beschreibung des Dienstes klicken Sie auf den Link und sehen Sie sich das Video an (nur auf Französisch verfügbar).

**Die Abteilung Autonomie & häusliche Versorgung** ist die telefonische Anlaufstelle für alle Personen, die im weitesten Sinne mit dem Verlust ihrer Selbstständigkeit konfrontiert sind.

**Qualias** ist auf den Verkauf oder die Vermietung von Hilfsmitteln für Menschen mit eingeschränkter Selbstständigkeit spezialisiert und bietet außerdem Beratung und eine Reihe von Produkten im Zusammenhang mit Gesundheitsfragen (Optik, Bandagen, Hörgeräte...).

**Solival** bietet über seine Ergotherapeuten Beratung und Informationen zur Einrichtung von Wohnungen und zu technischen Hilfsmitteln.

**Vital** bietet eine Reihe von vernetzten Lösungen an, um weiterhin selbstbestimmt und sicher zu Hause leben zu können.

**Aide et Soins à Domicile** (bzw. VIVADOM in der Deutschsprachigen Gemeinschaft) ist ein Netzwerk, das drei Abteilungen vorstellt: Hilfe beim täglichen Leben, Krankenpflege und ein Koordinationszentrum.

**Séjour & Santé** (Aufenthalt und Gesundheit) verfügt über drei Erholungszentren, die sich an Personen mit vorübergehendem Verlust der Selbstständigkeit richten.



Video - MC und Autonomie: Entdeckung des Autonomie-Beraters - YouTube

[ckk-mc.be/autonomie](https://ckk-mc.be/autonomie)



Video - MC und Autonomie: Entdeckung von Qualias - YouTube

[qualias.be](https://qualias.be)



Video - MC und Autonomie: Entdeckung von Solival - YouTube

[solival.be](https://solival.be)



Video - MC und Autonomie: Entdeckung von Hilfe und häuslicher Pflege - YouTube

[aideetsoinsadomicile.be](https://aideetsoinsadomicile.be)



Video - MC und Autonomie: Entdeckung von Spa Nivezé - YouTube

[sejouretsante.be](https://sejouretsante.be)



Video - MC und Autonomie: Entdeckung von Vitatel - YouTube

[vitatel.be](https://vitatel.be)

# Fokus auf soziale Innovation

**Innovationen ja, aber wirksame Innovationen sind besser! Es ist nicht immer einfach zu wissen und zu verstehen, was sich hinter dem Thema soziale Innovation verbirgt und wie man sie in der CKK gut umsetzen kann.**

Deshalb haben wir beschlossen, 2023 etwas kürzer zu treten, um uns die Zeit zu nehmen, unsere strategische Vision von sozialer Innovation zu beschreiben, mit dem Ziel, sie noch besser zu aktivieren, um die CKK von morgen aufzubauen. Das Hauptziel besteht weiterhin darin, durch die Einführung, Unterstützung, Schaffung und Begleitung von innovativen Projekten, Dienstleistungen, Prozessen, Produkten, Konzepten, Praktiken und Modellen den neuen Gesundheitsbedürfnissen (im weitesten Sinne) der Bevölkerung gerecht zu werden bzw. mögliche Mängel zu beheben.

Die Arbeit an der Auswahl und Unterstützung von Projekten wurde jedoch nicht eingestellt..

## Vivagora

Wir setzen das Vivagora-Projekt fort, indem wir einen Antrag auf Erteilung einer Städtebaugenehmigung für die Erschließung des Karmelitergeländes in Walhain Saint-Paul stellten. Gemeinsam mit den Partnern dieses Projekts haben wir es gegenüber den Anwohnern und den lokalen und regionalen Behörden verteidigt. Vivagora wurde im Rahmen einer Ausschreibung der Aviq zur Entwicklung inklusiver und solidarischer Wohnformen für ältere Menschen und Menschen mit körperlichen Beeinträchtigungen ausgewählt. Dank dieser Unterstützung und der Beteiligung des Wohnraumfonds werden einige Wohnungen dieses Projekts auch für Menschen mit geringem Einkommen zugänglich sein.



[vivagora.be](https://vivagora.be)

## L'univers de RAPH

L'univers de RAPH ist ein inspirierendes Projekt, das von einer jungen Logopädin und Unternehmerin geleitet wird. Ziel ist es, eine Plattform für Eltern von Kindern mit Beeinträchtigungen zu schaffen, die ihnen in ihrem Alltag helfen soll, indem sie die angebotenen Lösungen auflistet. Unsere internen Dienste, insbesondere Altéo, haben entscheidende Steine zur Erreichung der Ziele beigetragen. Die hervorragende Nachricht ist, dass die Plattform das Licht der Welt erblicken und im April 2024 sowohl für Eltern als auch für Gesundheitsfachkräfte offiziell online gehen wird.



[luniversderaph.com](https://luniversderaph.com)



## Bike therapy

Wir haben auch die Einführung eines neuen Dienstes bei unserem Partner HMC by Qualias unterstützt, der 2023 das Licht der Welt erblickte: Bike therapy. Ziel ist es, eine Reihe von Fahrrädern für jedermann anzubieten, unabhängig von Alter oder körperlichen Einschränkungen.



[Facebook-Seite Bike therapy](#)

## Digitatel

Mit dem Projekt Digitatel haben sich die Partner vom „kleinen Haus“ Solival, Vitatel und Fédération des aides et soins à domicile (Föderation für häusliche Hilfe und Pflege) zusammengeschlossen, um auf den Projektauftrag „Wallonie – Assistance digitale à domicile“ („Wallonie – digitale häusliche Hilfe“) der wallonischen Regierung zu reagieren. Ziel ist es, Menschen mit eingeschränkter Selbstständigkeit zu ermöglichen, so lange wie möglich sicher zu Hause zu bleiben.



Dieses Projekt zielt also darauf ab, die häusliche Pflege von Menschen zu unterstützen, indem ihr Zuhause mit einem intelligenten Fernbetreuungsgerät ausgestattet wird: Es handelt sich um ein System, welches die Gewohnheiten der Person analysiert, sodass bei einem Sturz oder Unwohlsein automatisch ein Alarm gesendet wird, ohne dass ein Anhänger oder eine Armbanduhr aktiviert werden muss oder ein Knopf gedrückt werden muss, um dies zu melden. Diese Systeme bieten dem Anspruchsberechtigten einen Mehrwert und respektieren seine Privatsphäre.

Dieses System ermöglicht es dem Anspruchsberechtigten, der sich dafür entscheidet, in seiner Wohnung zu bleiben und rund um die Uhr betreut und überwacht zu werden. Das Projekt eröffnet zusätzliche und ergänzende Perspektiven für die häusliche Pflege und bietet mehr Sicherheit.

Das Projekt wird 2024 beginnen und bis 2026 dauern.



# Höhepunkte und Aussichten der Bewegungen



## Die DNA der Partnerbewegungen der CKK (Altéo/Alteo, Ocarina, Enéo/Die Eiche, énéoSport) besteht aus sozialen Bindungen, Teilnahme und Engagement, Inklusion und Emanzipation.



Dieses sehr reiche Jahr 2023 verkörpert für unsere Bewegungen die vollständige Wiederaufnahme der Aktivitäten, die Wiederbelebung neuer Projekte, den Blick in die Zukunft, die Vorbereitung großer Herausforderungen im Hinblick auf die Wahlen von 2024... Jede Bewegung hat sich Themen angenommen, die ihren Mitgliedern und Ehrenamtlichen am Herzen liegen, um durch ihre Taten, ihre Überlegungen, ihre Ambitionen und ihre Forderungen Einfluss auf die Gesellschaft von heute und morgen zu nehmen.

Für Ocarina war 2023 das Jahr des Sprungbretts, wie die Veranstaltung hieß, bei der die Ehrenamtlichen in einer reichen und farbenfrohen Atmosphäre die Themen auswählten, an denen sie vier Jahre lang gemeinsam arbeiten sollten. Ebenfalls im Jahr 2023 feierte Ocarina stolz das 30-jährige Bestehen von AniJHan, d. h. 30 Jahre Aufenthalte und Aktivitäten für Kinder und Jugendliche mit Beeinträchtigungen. All diese Jahre haben Ocarina eine starke Expertise in diesem Bereich verliehen ... und ein Vertrauen der Eltern, das den Ambitionen, die dieses dreißigjährige Projekt mit sich bringt, gerecht wird. Hut ab und lang lebe AniJHan!

Enéo begann seinerseits das Jahr mit einem neuen Vorsitzenden. Unter seiner Leitung hat die Bewegung die Neugestaltung ihres Lebensbuchs abgeschlossen, ein Hilfsmittel, das es jedem ermöglichen soll, im Zuge von Lebensereignissen seine eigenen Lebensentscheidungen zu treffen. In derselben Philosophie der Autonomie und Wahlfreiheit von Senioren schloss Enéo eine lange Analysearbeit rund um die Wohnungsfrage von Senioren ab („Pauvres de Toit“), deren Schlussfolgerungen auch dazu dienen werden, unsere (zukünftigen) Vertreter im Vorfeld des Wahljahres 2024 zu sensibilisieren.

Auf der sportlichen Seite bestätigt sich die Dynamik von EnéoSport durch ein sehr umfangreiches Programm an sportlichen Aktivitäten, aber auch durch die „Anergie-Wochen“, deren Hauptveranstaltung der „Ainergyday“ war, der in jeder Hinsicht ein Erfolg war.

Für Altéo/Alteo ist das Jahr 2023 das Jahr eines erneuerten Sozialprojekts. Es handelt sich um einen echten Fahrplan, der die Bewegung in den kommenden Jahren leitet und sich über das Spektrum an Aktivitäten und Dienstleistungsangeboten, die die Bewegung anbieten wird, verkörpert. Die Bewegung, die von dem Wunsch getragen wird, die Demokratie auf sehr konkrete Weise zu verteidigen, bereitete die Wahlen von 2024 durch eine große Sensibilisierungskampagne vor. Das Ziel? Das Verständnis der Herausforderungen für alle erleichtern. 2023 setzte Altéo/Alteo auch die Arbeit an der Harmonisierung seines Krankentransportdienstes auf dem Simone-Programm fort, das nun in allen Regionalverbänden eingeführt wurde. Das Ehrenamt, das von den Covid-Jahren mit voller Wucht getroffen wurde, durchläuft in allen Vereinsinitiativen einen tiefgreifenden Wandel. Unsere Bewegungen beschäftigen sich jeweils auf ihre eigene Weise mit dieser Frage. Altéo/Alteo ging seinerseits 2023 in die Kampagne, um neue Ehrenamtliche zu werben.

Diese Zeilen sind nur ein Vorgeschmack für das, was Sie in diesem Sozialbericht über die von den Bewegungen getragenen Initiativen entdecken werden... Lassen Sie sich in die kommenden Seiten mitnehmen, um mehr zu entdecken. Viel Spaß beim Lesen.

# Altéo/Alteo an allen Fronten

Das neue Sozialprojekt von Altéo/Alteo hat 2023 die Bewegung tiefgreifend geprägt und eine unzählige Reihe von Aktivitäten hat das Leben der Bewegung für Menschen mit Beeinträchtigung und Langzeiterkrankungen befeuert. Darüber hinaus ist Altéo/Alteo auch in die Kampagne gegangen, um seine Ehrenamtlichen-Basis zu erweitern. Im Vorfeld der Wahlen sollte eine Kampagne für Erwachsenenbildung das Verständnis für die Wahlen, die in einer Demokratie eine wichtige Rolle spielen, erleichtern. Schließlich hat der Bereich Begleitung & Transport seine Harmonisierung mit der Ankunft von Simone fortgesetzt.

Eine Gesellschaft, in der jeder voll integriert ist und seine Fähigkeiten anerkannt sieht, ist Altéos/Alteos täglicher Kampf! Die Bewegung wurde gegründet, um Menschen mit Beeinträchtigungen und Langzeiterkrankungen in die Lage zu versetzen, ihr Schicksal selbst in die Hand zu nehmen. Aber vor allem dank seiner 1200 Ehrenamtlichen entwickelt Altéo/Alteo seine Hilfs- und Solidaritätsaktionen für seine 12 000 Mitglieder in Wallonien und Brüssel.

Um ihre Basis zu festigen, wurde 2023 eine große Kampagne zur Anwerbung von Ehrenamtlichen ins Leben gerufen, mit dem Motto „Osez croire en vous!“ (Trau dich, an dich zu glauben!). Seit ihrem Start im März hat sich die Kampagne in der ganzen Wallonie und in Brüssel ausgebreitet. Es wurden zahlreiche Mittel eingesetzt: ein Stand, kollektive Informationsveranstaltungen, Rahmen für originelle Fotos, ein Video über die verschiedenen Arten von Investitionen innerhalb der Bewegung, ein Wettbewerb in sozialen Netzwerken oder eine Mund-zu-Mund-Propaganda durch das Verteilen von Postkarten.

Dank der Mobilisierung jedes Einzelnen konnte die Kampagne über die verschiedenen Kanäle (Aktionen vor Ort, Presse, soziale Netzwerke, Plattform...) mehrere hundert Personen direkt erreichen.

Insgesamt haben mehr als 300 Personen ihr Interesse bekundet und derzeit haben bereits mehr als 95 Personen den Schritt zur Freiwilligenarbeit gewagt. Sei es, um einmalig oder wiederkehrend Hilfe zu leisten, diese Personen, die die Werte der Offenheit gegenüber anderen, der Gleichheit, der Solidarität und des Respekts teilen, haben beschlossen, am Projekt der Bewegung teilzunehmen.

## Entdecken Sie:



das Video zur **Kampagne**



weitere Infos auf [alteoasbl.be](https://alteoasbl.be)  
oder [alteo-dg.be](https://alteo-dg.be)



## Kampagne „Et toi, comment tu votes“?

Im Vorfeld der Wahlen 2024 hat Alteo eine Sensibilisierungskampagne zu einem wichtigen gesellschaftlichen Thema gestartet: das Verständnis von Wahlen (Programm, Wahlprozess...) im Hinblick auf eine informierte Wahlentscheidung. Eine im September 2023 unter ihren Mitgliedern durchgeführte Umfrage ergab, dass 36% der Befragten Schwierigkeiten bei der Stimmabgabe hatten, und mehr als ein Drittel führte dies auf das Verständnis der politischen Programme zurück. Dennoch sind es politische Entscheidungen, die sich auf unser tägliches Leben auswirken.

### Wählen - eine Pflicht, die immer unklarer wird

Das Misstrauen der Bevölkerung gegenüber der Politik ist ein lebendiges Thema. Grund dafür ist unter anderem die Tatsache, dass die Programme für die Bürger nicht leicht verständlich sind. Diese Tatsache ist in der Öffentlichkeit von Altéo/Alteo noch stärker präsent.

### Und wie wählst du?

Sechs Monate vor dem Wahltermin am 9. Juni 2024 hat Altéo/Alteo seine Kommunikationskampagne entfaltet. Das übergeordnete Ziel ist es, den Bürgern die nötigen Hilfsmittel zu geben, um ihr Wahlrecht bewusst auszuüben. Es geht auch darum, Politiker dafür zu sensibilisieren, wie wichtig es ist, ihre politischen Programme für alle zugänglich zu machen.



Die Ausstrahlung einer **Straßenumfrage** unter Bürgern in Brüssel und in der Wallonie sowie Mitgliedern von Altéo, die zu den Fragen „Lesen Sie die Programme?“ und „Wie entscheiden Sie sich?“ erarbeitet wurde, lieferte einen interessanten Einblick in die Thematik.

Eine **groß angelegte Plakatkampagne** war vom 21. November bis zum 18. Dezember 2023 in 17 Bahnhöfen in der Wallonie und in Brüssel sowie in sozialen Netzwerken zu sehen.



[Zur Kampagne](#)

## Klare Programme, eine gute Wahl!

Um wählen zu können, muss man zunächst verstehen, wie das politische System in Belgien funktioniert. Um das Verständnis der Wahlen zu erleichtern, hat Altéo drei Hilfsmittel veröffentlicht:

- Eine von Altéo erstellte Broschüre **„Facile à lire et à comprendre (FALC)“** in einfach verständlichem **Französisch** soll das Verständnis erleichtern. In Partnerschaft mit den Vereinigungen Unia, Inclusion asbl, Esenca und dem auf Behindertenfragen spezialisierten Rechtsberater Baudouin Pourtois.
- Eine **Konferenz mit dem Titel „Le vote pour tous: entre droits et choix“ (Wahlen für alle: zwischen Rechte und Entscheidungen)** fand am 9. Dezember in Namur statt, um die Angehörigen von Menschen mit Beeinträchtigungen und Langzeiterkrankungen für die Begleitung bei der Stimmabgabe zu rüsten.
- Altéo hat auch Kontakte zu den politischen Parteien aufgenommen. Das Ziel: Sie sollen für die Verwendung von **10 FALC-Regeln** sensibilisiert werden, um ihre Kommunikation so anzupassen, dass sie von allen besser verstanden wird. Klare Programme für eine gute Wahl. Diese Initiative zielt darauf ab, den Umfang der Sensibilisierung für das Verständnis von Wahlprogrammen zu erweitern. Durch die Bündelung unserer Bemühungen mithilfe dieser vielfältigen Mittel soll eine aufgeklärte und demokratische Wahlbeteiligung gefördert werden.

## Entdecken Sie:



[das Video der Straßenumfrage](#)



[das Video der Konferenz-Debatte](#)



[die 10 FALC-Regeln](#)



[die Präsentationsseite der Kampagne](#)

# Préparation des élections en « français facile »

Notre site internet : [www.alteoasbl.be](http://www.alteoasbl.be)

## Auf dem Weg zu einem harmonisierten Begleitservice & Transport

Schon seit einiger Zeit möchte Altéo seinen Dienst „Accompagnement & Transport (A&T)“ (Begleitung & Transport) harmonisieren, damit die Mitglieder im gesamten Gebiet von einem ähnlichen und optimalen Angebot profitieren können. Gleichzeitig geht es auch darum, alle ehrenamtliche Fahrer und Telefonisten langfristig für ihren wertvollen Einsatz zu unterstützen.

Diese Harmonisierung der Praktiken der verschiedenen Altéo-/Alteo-Regionalen führt seit Ende dieses Jahres zu einer Reihe von Veränderungen. Anspruchsberechtigte des Dienstes A&T können eine Dienstreise mindestens drei Arbeitstage und höchstens zwei Monate im Voraus beantragen. Auf der Seite der Ehrenamtlichen werden die Fahrer in allen Regionen (außer Brüssel, wo besondere Vorschriften gelten) über dieselben Fahrpläne verfügen und können sogar, je nach Nähe zum Empfänger, Einsätze in Grenzgebieten anderer Regionen übernehmen, wobei die Kosten schnell – innerhalb einer Woche – über ein Online-Formular abgerechnet werden.

## „Simone“ erledigt den Rest

Die CKK unterstützt die Finanzierung eines neuen Computerprogramms, das den Namen „Simone“ trägt und von Altéo übergreifend genutzt wird. Das Programm





ist einsatzbereit. Alle A&T-Missionen werden seit dem 1. Dezember in diesem Programm eingegeben.

## **Aussicht 2024: Die Ausarbeitung eines Memorandums für eine integrativere Gesellschaft**

Wahlen sind ein wichtiger Moment, um der Stimme von Menschen mit Beeinträchtigungen oder Langzeiterkrankungen Gehör zu verschaffen. Für Altéo/Alteo ist dies eine Gelegenheit, die Kandidaten und anschließend die gewählten Parlamentarier und die neuen Regierungen zu informieren.

Die Mitglieder von Altéo/Alteo haben mehrere Monate lang daran gearbeitet, die politischen Prioritäten der Bewegung für die nächsten fünf Jahre festzulegen. Ausgehend von einem Arbeitspapier wurden Arbeitsgruppen gebildet, die Forderungen zu verschiedenen Themen aufstellten. Auf dieser Grundlage wählten die Mitglieder der interregionalen Ausschüsse Politik und Zugänglichkeit und Mobilität Prioritäten aus. Der Textentwurf holte dann die Stellungnahmen der einzelnen Regionen ein, bevor der Verwaltungsrat (VR) eine Entscheidung traf. Jedes Mal bilden die Lebensrealitäten von Menschen mit Beeinträchtigungen und Langzeiterkrankungen den Ausgangspunkt für die Arbeitsschritte.

Die starken Themen, an denen sich das Memorandum orientieren wird, sind Zugänglichkeit, Autonomie, Mobilität, Gesundheit, finanzielle Ressourcen und Sport, um politische Maßnahmen in Richtung einer integrativeren Welt zu lenken.

# Aktionen vor Ort: Autonomie

## Sichere Baustelle für Straßenbahn in Lüttich

### Altéo sorgt sich um die Zugänglichkeit städtischer Baustellen

Wenn Sie schon einmal mit der Sanierung Ihrer Straße, der Verlegung von Abwasserkanälen oder anderen unterirdischen Leitungen konfrontiert waren, wissen Sie sicher, dass es für Autofahrer, Radfahrer, Fußgänger, Anwohner und Geschäftsleute gefährlich sein kann, sich in der unmittelbaren Umgebung einer Baustelle zu bewegen... aber was ist mit Menschen mit eingeschränkter Mobilität? Anstatt zu jammern, sagten sich Altéo und das Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles (CAWaB – Arbeitskreis Zugänglichkeit Wallonie–Brüssel), dass sie handeln müssen. Wie kann die Sicherheit der schwachen Nutzer gewahrt werden? Die Lütticher Baustelle der Straßenbahn, die 11,7 km durch die Stadt führt, lieferte ein „Analyselabor“ hinsichtlich der zu vermeidenden und der zu bevorzugenden Gestaltungsmöglichkeiten. Auf dieser Grundlage hat der CAWaB einen Leitfaden mit Empfehlungen verfasst. Zusammen mit einem halben Dutzend anderer Mitgliedsverbände des Kollektivs ist Altéo stolz darauf, die Redaktion dieser Broschüre koordiniert zu haben. Sie gibt Behörden, Projektantragstellern, Unternehmern und ihren Sicherheitsbeauftragten praktische Ratschläge, wie sie Maßnahmen ergreifen können, um die Unannehmlichkeiten zu verringern. Außerdem bietet sie den Bürgern ein konkretes Instrument, um mehr Komfort und Sicherheit einzufordern.

### Entdecken Sie:



[Link zur Plakette](#)



[Link zur Reportage RTC Télé Liège](#)



## Geben Sie uns unsere Bürgersteige zurück!

### Der Bürgersteig ist ein gemeinsam genutzter Bereich der Straße, der erhalten werden muss. CAWaB, Walk und Altéo wollten mit einer symbolischen Aktion daran erinnern.

Im Rahmen einer gemeinsamen Initiative des CAWaB und der Vereinigung Walk fand am 14. Dezember eine große Sensibilisierungsaktion über die Probleme statt, die durch auf Gehwegen geparkte Mobilitätsgeräte mit freier Flotte verursacht werden. Roller, Fahrräder und Scooter, die quer über den Gehweg fahren, stellen ein Hindernis für Fußgänger dar, insbesondere für Personen mit eingeschränkter Mobilität (PEM).

Die Aktion, für die sich Altéo zusammen mit anderen Vereinen in Namur, Brüssel und Lüttich einsetzte, bestand darin, einen Sensibilisierungsflyer an das falsch geparkte Fahrzeug zu hängen, um die Gefahr zu erklären, die es für den Fußgänger darstellt. Die Botschaft richtete sich auch an die politischen Behörden. Darüber hinaus sollte eine Reihe von Bildern in sozialen Netzwerken gepostet werden, um das Bewusstsein der Öffentlichkeit zu schärfen.

## Legosammlung: Bausteine für eine Rampe

### Jeder hat schon einmal die kleinen Legosteine in der Hand gehabt. Wenn man sie zusammensetzt, kann das ... eine Rampe für Personen mit eingeschränkter Mobilität ergeben.

Durch diese schlagkräftige Aktion sensibilisierte Altéo die Geschäftsleute von Soignies auf spielerische Weise für die Bedeutung der Anschaffung einer abnehmbaren Rampe für Personen mit eingeschränkter Mobilität.

Ein Projekt in vier Schritten: Nach einer massiven Sammlung von Legosteinen – sichere Sensibilisierung der Kinder – folgte Schritt 2, die Teilnahme am Weihnachtsmarkt in Soignies mit der Möglichkeit für die Besucher, einen Baustein zu kaufen, den sie selbst auf der Rampe platzieren. Das Projekt wird mit Workshops zum Bau der Rampe fortgesetzt (generationsübergreifende Workshops, die für alle Arten von Behinderungen, einschließlich geistiger Behinderungen, offen sind), bevor das lang erwartete Treffen mit den Geschäftsleuten als Partner eines Aktionstages zur Sensibilisierung stattfindet.

Durch die Sensibilisierung der Gemeinschaft für die Herausforderungen, mit denen Menschen mit Beeinträchtigungen konfrontiert sind, sollte ein zugänglicheres, inklusiveres und gleichberechtigteres Umfeld für alle geschaffen werden. Das Projekt konzentrierte sich



auf die Sensibilisierung, Aufklärung und das Engagement aller Akteure in der Gemeinde, darunter Entscheidungsträger, Gemeindeangestellte, örtliche Geschäftsleute und Anwohner.

## Zwei neue Sportarten bei Altéo: Qi Gong und angepasstes Tauchen

**Altéo zählte 23 angepasste Sportarten für Menschen mit Beeinträchtigungen und Langzeiterkrankungen, um die Ausübung von Sport für alle zu ermöglichen. Inzwischen hat die VoG zwei weitere: Qi Gong und angepasstes Tauchen.**

Qi Gong, ein neuer angepasster Sport, der kürzlich in den Altéo-Regionalen Wallonisch-Brabant und Brüssel eingeführt wurde, bietet eine sanfte und ganzheitliche Praxis, die darauf abzielt, Körper und Geist in Einklang zu bringen. Diese jahrtausendealte chinesische Disziplin, die auf der Beherrschung des Atems und fließenden Bewegungen beruht, fördert die Entspannung, verbessert die Flexibilität der Gelenke und stärkt die Lebensenergie. Die Teilnehmer profitieren von den zahlreichen Vorteilen, wie Stressabbau, Verbesserung der Konzentration und Stimulierung des Immunsystems.

Die für alle Niveaustufen geeigneten Sitzungen werden von qualifizierten Lehrern geleitet und bieten so eine bereichernde Erfahrung, die für jeden zugänglich ist.

Das angepasste Tauchen, das jetzt bei Altéo im östlichen Hennegau angeboten wird, bietet ein Wassererlebnis, das für alle zugänglich ist. Diese Aktivität, die für Menschen mit motorischen und sensorischen Behinderungen geeignet ist, wird in Partnerschaft mit dem Tauchclub Les Abîmes durchgeführt und ermöglicht es, die Freuden des Tauchens zu entdecken und gleichzeitig eine sichere Umgebung zu gewährleisten. Begleitet von erfahrenen Betreuern können die Teilnehmer ihr Selbstvertrauen aufbauen und ihre motorischen Fähigkeiten verbessern – alles in einer spielerischen und inklusiven Atmosphäre. Mithilfe speziell entwickelter Einrichtungen trägt diese Initiative dazu bei, das Tauchen einem vielfältigen Publikum zugänglich zu machen, und fördert so die Entfaltung und das Wohlbefinden. Zurzeit ist dieses Pilotprojekt, das im Schwimmbad von Braine-le-Comte stattfindet, auf drei Personen mit besonderen Bedürfnissen beschränkt und hat bereits zwei Anhänger. Yann ist blind. Antoinette weist nach einem Unfall mit einem Ultraleichtflugzeug eine Teillähmung auf. Als ehemalige Tauchlehrerin glaubte sie nicht mehr daran, eines Tages unter Wasser wieder in einen Atemregler atmen zu können...



Angepasstes Tauchen, Les Abîmes Tauchschnule /  
Altéo Hainaut Oriental ([youtube.com](https://www.youtube.com))

# Eneo (Die Eiche in der Wallonie) aufgelockert, eine neue Dynamik

## Neue Führung

Énéo, die soziale Bewegung der Senioren, Partner der MC/CKK, begann das Jahr 2023 nach der Generalversammlung im Dezember 2022 mit einem neuen Trio an der Spitze.

Philippe Bodart ist der Nachfolger von Jean-Jacques Viseur als Vorsitzender und bringt seine Erfahrung und sein Engagement für eine starke Bewegungsdynamik ein. An seiner Seite besetzen Ghislaine Rondeaux und Joseph Detiffe die Vizepräsidentschaft in Verlängerung ihres regionalen Engagements: Ghislaine ist Vorsitzende der „CRAC“ (Coordination Régionale des Actions Citoyennes) der Region Luxemburg, und Joseph ist Vorsitzender von Énéo Verviers.

Alle teilen die Aufmerksamkeit für alles, was die Verbindungen und Gelenke zwischen dem Aufbau des kollektiven Ausdrucks einer sozialen Bewegung und der konkreten Umsetzung der Projekte, Aktionen und Engagements, die auf regionaler und lokaler Ebene gelebt werden, stärken kann.

## Mein Lebensbuch: Ein Hilfsmittel, um älteren Menschen dabei zu helfen, ihre eigenen Entscheidungen zu treffen

Im Jahr 2023 wurde die Arbeit an der Neugestaltung des Hilfsmittels „Lebensbuch“ abgeschlossen, die von Ehrenamtlichen aus verschiedenen Regionalverbänden getragen wurde, die eine gemeinsame Vision und einen gemeinsamen, innerhalb der Bewegung geteilten Inhalt aufgebaut haben.

Zum richtigen Zeitpunkt die richtigen Entscheidungen zu treffen, ist eine komplexe Herausforderung, die voraussetzt, dass man gut informiert ist, die richtigen Fragen stellt und mit seinem Umfeld kommuniziert. Leider sind Senioren manchmal mit Situationen konfrontiert, in denen sie sich ihrer Entscheidungsgewalt beraubt fühlen, insbesondere wenn es um ihre Gesundheit, ihr Lebensende, ihre Wohnsituation oder ihre Finanzen geht.

Aus diesem Grund entwickelten die Ehrenamtlichen von Énéo ein Hilfsmittel, das älteren Menschen bei administrativen und rechtlichen Angelegenheiten helfen soll, indem es sie auch dazu ermutigt, über ihre persönlichen Werte nachzudenken. Dieses Instrument soll ihre Wahlmöglichkeiten wiederherstellen und sie dabei unterstützen, fundierte Entscheidungen in den für sie relevanten Bereichen zu treffen.

Es ist in Form eines vollständigen Dokuments verfügbar, das kostenlos von der Website heruntergeladen werden kann.



Ergänzend dazu werden auf regionaler Ebene Animationen und Workshops organisiert, um die Nutzer zu begleiten. Diese Sitzungen sollen den Inhalt des Dokuments erläutern und die Senioren dabei begleiten, ihre Entscheidungen im Einklang mit ihren Bedürfnissen und Werten zu durchdenken.



Mon carnet de vie

## Kampagne „Pauvres de Toit“ („Arme unter Dach und Fach“)

Angesichts der Anzeichen für eine Zunahme von Unsicherheit und Armut unter Senioren hat Énéo beschlossen, dieses Thema aus dem Blickwinkel des Wohnens zu betrachten durch eine Kampagne, die sich auch für ein Grundrecht einsetzt: Selbstbestimmung, d. h. das Recht, seine eigenen Lebensentscheidungen zu treffen.

Angesichts der zwingenden Gesetze, die sowohl in der Wallonischen Region als auch in der Region Brüssel-Hauptstadt gelten, ist diese Frage von großer Bedeutung und stellt sich auch mit besonderen Herausforderungen für Senioren. Ziel ist es, dazu beizutragen, dass diese Bevölkerungsgruppe gut informiert und begleitet wird, damit sie fundierte Entscheidungen über die energetische Sanierung ihrer Häuser treffen kann.



Pauvres-de-toit



## Perspektive 2024: Die Ko-Konstruktion eines Memorandums, das die Stimme der Älteren in den Wahlkampagnen einbringt

Die Bewegung hat 2023 einen Prozess der Ko-Konstruktion ihres Memorandums begonnen, das ihren Fahrplan für die nächste Legislaturperiode darstellen wird. Er untermauert und ermöglicht es, die eigene Vision in Bezug auf Gesundheit, soziale Sicherheit, Lebensräume, soziale Bindungen, Bürgerbeteiligung und Inklusion zu teilen... Er wird weiterhin die Überlegungen und den Aufbau von Positionen befruchten und im besten Fall auch die öffentliche Politik inspirieren.

## Womit hat sich Énéo im Jahr 2023 beschäftigt?

1. Einholung der Meinung von Senioren im Rahmen der wallonischen und Brüsseler Klima- und Energiepläne:
  - Über eine Umfrage, auf die mehr als 1.300 Antworten eingingen.
  - Bei Informations- und Diskussionsveranstaltungen in den Regionen.
2. Die Analyse der Ergebnisse wird im Februar 2024 vorgelegt und wird die Anliegen und Bedürfnisse der Senioren an die politischen Mandatsträger weiterleiten.



„Pauvres de Toit“ weist darauf hin, wie wichtig es im Kampf gegen Energiearmut ist, Senioren zu informieren und sie bei ihren Entscheidungen zur Verbesserung der Energieeffizienz ihrer Wohnungen zu unterstützen.

## 2023 bedeutete auch ...

Projekte zur Bekämpfung der digitalen Kluft, Zyklen „Bien dans ma retraite“ („Gut in meiner Rente“), Aktionen zur Bewältigung der klimatischen Herausforderung, Konferenzen, Workshops, Filmdebatten, Aktionstheater... und natürlich die Hunderte von Aktivitäten, die jede Woche von den Ortsgruppen angeboten werden.



# Einige Höhepunkte für énéoSport

Im Jahr 2023 begann énéoSport mit der Umsetzung seines neuen Fahrplans: dem Strategieplan 2023–2025. Innerhalb der Bewegung hat sich auch eine neue Sportart entwickelt: Pickleball. Hervorzuheben ist auch der Erfolg der „Quinzaine-Ainergie“, die in Zusammenarbeit mit der MC/CKK, der ADEPS und mit Unterstützung der Fédération Wallonie-Bruxelles organisiert wurde.

## Ein neuer Fahrplan für die nächsten drei Jahre

Der Strategieplan énéoSport zielt darauf ab, eine gemeinsame Vision zu etablieren, die eine stabile Führung über drei Jahre (2023–2025) bietet. Dieser Plan wurde partizipativ mithilfe von über 100 Ehrenamtlichen aus den 12 Regionalkrankenkassen erstellt. Er entspricht dem Bedürfnis, von gemeinsamen Prioritäten ausgehend zu handeln.

Als Ergebnis dieser Arbeit wurden ein Dreijahresziel und drei Jahresziele herausgearbeitet. Das Dreijahresziel der Anerkennung und Unterstützung von Freiwilligen unterstreicht die Bedeutung ihrer Rolle innerhalb von énéoSport. Die drei Jahresfokussierungen stellen spezifische Initiativen in den Vordergrund, wie z. B. die Stärkung der öffentlichen Wahrnehmung im Jahr 2023, die Rekrutierung von Ehrenamtlichen im Jahr 2024 und die Kommunikation mit den Mitgliedern im Jahr 2025. Diese Maßnahmen zielen darauf ab, die Strategie mit den neuen Herausforderungen in Einklang zu bringen und für gemeinsame Ziele zu motivieren.

## Pickleball – eine Sportart, die bei EneoSport immer häufiger praktiziert wird

Pickleball ist eine gelungene Fusion aus Tennis, Badminton und Tischtennis. Es begeistert die Mitglieder von énéoSport immer mehr. Diese Sportart wird wegen ihrer Geselligkeit und Praktikabilität geschätzt und findet besonders bei älteren Menschen Anklang, die nach einer spielerischen und entspannenden Aktivität in der Gruppe suchen.

Diese Sportart wurde bei énéoSport immer beliebter, da neue Zirkel gegründet wurden und Pickleball in das Aktivitätenprogramm aufgenommen wurde. Über den spielerischen Aspekt des Pickleball hinaus motivieren körperliche Aktivität, soziale Kontakte und die Freude am Spiel ohne Konkurrenzdruck die Teilnehmer.

Erwähnenswert ist auch die Sommerinitiative, die eine erste Pickleball-Ausbildung für ihre Leiter angeboten hat. Diese Ausbildung, die auf reges Interesse stößt, zeugt von einer wachsenden Begeisterung für diese Disziplin. Die Aussichten für Pickleball bei énéoSport sind vielversprechend, mit einer stetig wachsenden Zahl von Kreisen und einer aktiven Gemeinschaft, die ein erfolgreiches Beispiel für die Integration einer neuen Sportart verkörpern, die auf die besonderen Bedürfnisse von Senioren zugeschnitten ist.



[eneosport.be/disciplines/pickleball/](https://eneosport.be/disciplines/pickleball/)

## Ainergie-Wochenende und Ainergie Day

Die Kampagne „Quinzaine Ainergie“, die 2023 verlängert wird, fördert den Sport bei Senioren. Die Ainergie-Wochen waren geprägt von „Sporttagen der offenen Tür“ und der Hauptveranstaltung, dem Ainergie Day, mit über 200 Teilnehmern in Namur am 11. Oktober.

Die bei dieser Veranstaltung behandelten Themen wie Spitzensport, die sozialen Werte des Sports und die gesundheitlichen Vorteile für Senioren verstärkten die Botschaft, in jedem Alter aktiv zu bleiben. Die anhaltende Unterstützung durch die CKK, der Fédération Wallonie-Brüssel und die ADEPS unterstreicht die Bedeutung dieser Kampagne für die Förderung des Sports bei Senioren.



[eneosport.be/quinzaine-ainergie/](https://eneosport.be/quinzaine-ainergie/)





## Aussichten

Die Aussichten für 2024 sind auf die weitere Umsetzung des strategischen Plans ausgerichtet. Die „Quinzaine Anergie“, in denen die Sporttage der verschiedenen Regionen zusammengefasst werden, werden wieder einen wichtigen Moment im Jahr darstellen, um die Sichtbarkeit und das Bewusstsein für die Vorteile des Sports bei Senioren zu stärken.

# Zwei große Momente für Ocarina im Jahr 2023

Die erste Ausgabe der Veranstaltung „Tremplin“ („Sprungbrett“) von Ocarina, der Jugenddienst der CKK, war mit Sicherheit das Highlight des Jahres 2023. An diesem Tag kamen Ehrenamtliche aus den 14 Regionalverbänden zusammen, um die Grundzüge der Bewegung für die nächsten vier Jahre (2025–2028) mitzugestalten.



An diesem 15. April 2023 wurde Créagora mit einem Ocarina-würdigen Dekor in einen Zirkus verwandelt. Wenn die Stimmung auch auf Feiern und Wiedersehen ausgerichtet war, nutzten die 70 Jugendlichen die Gelegenheit, um sich zu den Themen zu äußern, die sie in der Bewegung betreffen.

Im World Circus (Arbeit in Untergruppen) wurde jedes der 10 Themen, die durch vorherige Arbeit in den Regionen identifiziert und zusammengefasst worden waren, ausgetauscht und argumentiert: Zusammenhalt in der Bewegung, externe Kommunikation, Ökologie, Medienerziehung, freiwilliges Engagement, Wahnsinn, Gender, Implementierung von Hilfsmitteln, Inklusion, die Stellung des Leiters und der Leiterin.

Durch Diskussionen und Abstimmungen wählten die Jugendlichen am Mittag unsere vier Schwerpunktthemen aus, die sie am Nachmittag weiterentwickeln konnten, um die Zukunft von Ocarina zu einem wahren Feuerwerk zu machen! Welche Themen wurden auserwählt?

## Gender – Die Suche nach dem kosmischen Gleichgewicht:

Die Bewegung wird in die spannende Welt des Genders eintauchen, denn seien wir ehrlich: Ohne diese schöne Vielfalt wäre das Leben ein wenig trostlos. Ziel: Stereotypen aufbrechen, Grenzen sprengen und eine Welt schaffen, in der jeder die schillerndste Version seiner selbst sein kann.

## Externe Kommunikation – Vom Morsecode zu Emojis:

Zwischen GIFs (sehr kurze, animierte Mini-Videos/Bilder, die in einer Endlosschleife laufen), Memes (kommentierte virale Bilder) und Emojis ist die Kommunikation zu einem wahren Spektakel geworden! Die Bewegung wird erkunden, wie sie ihre Botschaft in diesem fröhlichen digitalen Chaos am besten vermitteln kann.

## Freiwilliges Engagement – Mission Impossible? Nein, Mission Fun!

Ocarina liebt ihre waghalsigen Freiwilligenteams, aber wie sorgt man dafür, dass jede Mission genauso aufregend ist wie die vorherige? Die Bewegung wird an verrückten Ideen arbeiten, um jeden Einsatz so episch wie einen Actionfilm zu gestalten.

## Wahnsinn – Wo die Magie wirkt:

Last but not least: Sprechen wir über Wahnsinn! Ocarina wird sich kopfüber in die Welt des Unvorhersehbaren, des Irrsinnigen und des regelrecht Genialen stürzen. Denn hier werden die verrücktesten Ideen geboren, die die Welt verändern. Platz für wahnwitzige Kreativität und die Feier des Wahnsinns als Treibstoff für kluge Köpfe.

Mit Stolz auf ihre Bewegung und mit Blick auf die Zukunft ließen die Jugendlichen den Tag in einer festlichen Atmosphäre mit Tanz und Musik ausklingen, bevor sie in die Regionalverbände zurückkehrten, um die Projekte mit der gesamten Bewegung zu teilen.





## Die Animation für Jugendliche mit Beeinträchtigungen (AniJHan) feiert ihr 30-jähriges Bestehen!

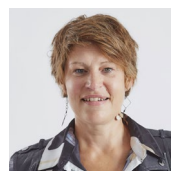
Inklusion ist ein zentraler Wert für Ocarina und ihre Expertise in diesem Bereich ist in der Zeit und in der Geschichte verankert. Im Jahr 2023 sind es 70 Jahre, dass Aufenthalte für Kinder und Jugendliche mit Beeinträchtigungen organisiert werden, und 30 Jahre, dass der Sektor AniJHan ins Leben gerufen wurde. Ocarina war nämlich schon immer bestrebt, alle Kinder aufzunehmen, unabhängig von ihrem Profil, ihrem sozialen Hintergrund oder ihrer Zugehörigkeit.

Zur Feier dieses 30-jährigen Jubiläums hat die Bewegung die neue Ausbildung für Jugendleiter, die in AniJHan einsteigen wollen, durchgeführt. Diese wurde vollständig bewertet und überarbeitet. Es war also eine neue Version, die die 16 Ausgebildeten im Jahr 2023 kennenlernen durften. Bei dieser Gelegenheit wurden neue Partnerschaften mit Fachleuten aus dem Bereich der Inklusion gegründet. Beispielsweise leitet die VoG Passe-Muraille nun ein erstes Modul zur Entdeckung von Beeinträchtigungen.

Um diesen neuen Kurs sichtbar zu machen, führte Ocarina Kommunikationsmaßnahmen nach außen durch und die AniJHan-Aktivitäten wurden mit einem „Label“ versehen. Darüber hinaus organisierten die verschiedenen Regionalverbände einen Moment der Begegnung mit ihren lokalen Partnern.

Zwei Tage lang wurde AniJHan mit den festen Mitarbeitern von Ocarina gefeiert, und diese erhielten eine Schulung rund um das Thema Behinderung. Die verschiedenen Arten von Behinderungen wurden ebenso behandelt wie die Kommunikation und die Beziehung zum Kind und auch zu den Eltern, die Begleitung eines Ehrenamtlichen, der einen AniJHan-Aufenthalt leitet, und das Anmeldeverfahren. Eine weitere Gelegenheit, um sich über gute inklusive Praktiken austauschen zu können und mit neuen Projekten nach Hause zu gehen.

Im Jahr des 30-jährigen Jubiläums von AniJHan ist Ocarina stolz darauf, wieder 10 AniJHan-Aufenthalte organisiert zu haben, die 200 Kindern Sterne in die Augen gezaubert haben, die einen magischen Urlaub made in Ocarina erlebten. In diesem Jahr gab es bei jeder Aktivität einen Kuchen, Kerzen und ein schönes Fest, mit dem die Kinder 30 Jahre Fachwissen, Wohlwollen und Gastfreundschaft feiern konnten. Ein schönes Abenteuer, das noch lange nicht zu Ende ist.



**Valérie Notelaers**  
Direktorin Bewegung & Gesundheitspolitik



## **Unsere Kampagnen und Aktionen vor Ort**

# Herausforderungen und Strategien für einen reibungslosen Einsatz

**Die soziale Bewegung auf Gegenseitigkeit, die mobilisiert und organisiert wurde, um Ressourcen zusammenzulegen, hat durch die Schaffung von Dienstleistungen auf Bedürfnisse reagiert, und die CKK stellt sich auch heute noch den täglichen Herausforderungen. Das Leben in der Gesellschaft zu verwalten, ihre Mitglieder zu vertreten, sich am Vereinsleben zu beteiligen, neue innovative Dienstleistungen im Zusammenhang mit den aktuellen Gesundheitsbedürfnissen zu schaffen, ... das ist ihre DNA.**

Bei den Überlegungen zur Fusion der acht historischen französisch- und deutschsprachigen Krankenkassen wurde auch vorausgeplant wie sich das Gegenseitigkeitsleben entfalten könnte. Rechtliche Fusion, technische Fusion, vermögensrechtliche Fusion, Harmonisierung des Kontaktangebots, Harmonisierung der Praktiken und auch Harmonisierung des lokalen Handelns. Wie konnte die MC/CKK sich so organisieren, dass der Atem des mutualistischen Lebens in der Nähe in einer neuen, einheitlichen Krankenkasse gedeihen konnte? Wie kann man sich synchronisieren, wenn man dezentrale Aktionen durchführt?

Um diese Herausforderung zu bewältigen, hat sich die gesamte MC/CKK mobilisiert, um vorrangige Themen festzulegen, die in konkrete lokale Maßnahmen umgesetzt werden sollen. Die Herausforderung ist groß: die Koordination aller Initiativen vor Ort, ob sie nun von einem Gesundheitstreff, einer Bewegung, einem CKK-Dienst oder sogar einem sozialmedizinischen Projekt ausgehen... und das Ganze unterstützt durch eine aussagekräftige externe Kommunikation sowie durch Fachwissen, das die CKK legitimiert und festigt.

Die für die Jahre 2024, 2025 und 2026 festgelegten vorrangigen Themenbereiche sind folgende:

- **Psychische Gesundheit und soziale Bindung**
- **Verlust der Selbstständigkeit und Verbleib in der Wohnung**
- **Zugänglichkeit des Gesundheitssystems**
- **Gesundheit und Umwelt (ab 2025)**

Neben diesen vorrangigen Themenbereichen werden auch Maßnahmen als „unumgänglich“ eingestuft. Einige Projekte der CKK berühren tatsächlich auch die Verbindungen, die sie zwischen Gesundheit und körperlicher Aktivität, Gesundheit und Familie oder Gesundheit und Solidarität knüpft.

All diese Initiativen werden Gelegenheit bieten, Zusatzversicherungen und wahlfreie Versicherungen in angepasster Form hervorzuheben.

Im Folgenden finden Sie einige Aktionen, die die wachsende Fähigkeit der CKK, sich zu erneuern und Prinzipien in konkrete Realitäten umzusetzen, verdeutlichen. Vor allem aber, um ihr Projekt der sozialen Verwandlung zu entfalten.

## Auswahl der Themenbereiche 2024-2026

Um die vier vorrangigen CKK-Themen transversal zu definieren und die Aktionen für die nächsten drei Jahre (2024-2026) zu planen, wurde eine partizipative und konvergente Methodik in Auftrag gegeben. Auf der Grundlage eines gemeinsamen Rahmens, der sich insbesondere auf die Memoranden der CKK und der Gruppe bezieht, hat jeder Bezirk mit den Ehrenamtlichen seines Gebiets und entsprechend seinen eigenen Gegebenheiten die Themen festgelegt, die ihm vorrangig erschienen. Dieselbe Arbeit wurde auch in jeder Abteilung der CKK durchgeführt. Die Konsolidierung aller aufkommenden Vorschläge erfolgte im Sommer 2023 und führte zur Festlegung der folgenden vier Themenbereiche:

- Psychische Gesundheit und soziale Bindung
- Verlust der Selbstständigkeit und Verbleib in der Wohnung
- Zugänglichkeit des Gesundheitssystems
- Gesundheit und Umwelt

Jährliche Fokussierungen präzisieren jedes Thema ein wenig, um den Zeitplan zu kalibrieren und gleichzeitig den Umfang der koordinierten Interventionen festzulegen.

Für jedes Thema findet in einer Form des „Atmens“ ein doppelter Fluss statt:

- Gemeinsame und identische Aktionen, die im gesamten CKK-Gebiet stattfinden werden,
- Spezifische Maßnahmen, die in jedem Bezirk entsprechend seinen eigenen Gegebenheiten und Bedürfnissen durchgeführt werden.

Im Jahr 2024 wird jeder Bezirk Projekte zur Prävention und Gesundheitsförderung anbieten wie „Et toi, t'en pense quoi?“ (Und was denkst du?), die sich an junge Zielgruppen richten, „Enfants à besoins spécifiques“ (Kinder mit spezifischen Bedürfnissen), die darauf abzielen, bestimmte Situationen besser zu verstehen und anzugehen, „Choix de vie“ (Lebensentscheidung), die sich eher an Senioren richtet, oder besondere Aktionen im Rahmen der Woche der pflegenden Angehörigen oder der Woche der Patientenrechte, oder auch „Sécuons-nous“ (Sichern wir uns), die die Teilnehmer für die Bedeutung der sozialen Sicherheit sensibilisiert... Das Programm ist dicht und wird auf integrierte Weise in jedes der Themen eingebettet.



Abgesehen davon, dass sich die Akteure von Initiativen vor Ort besser koordinieren können, wird dieser Ansatz auch dazu führen, dass die starken Positionierungen der CKK noch besser bekräftigt und in konkrete Handlungen umgesetzt werden (globales Denken, lokales Handeln).

Schließlich trägt diese kollektive methodische Konstruktion dazu bei, die CKK in eine zeitgemäße Vision ihrer Rolle als soziale Bewegung einzubetten, indem sie heute und morgen auf noch nicht abgedeckte Bedürfnisse reagiert.



# Selbstständig leben: Lebensqualität, Würde und gesellschaftliche Herausforderung

**Die Herausforderung der Autonomie wird häufig mit der Alterung der Bevölkerung und der steigenden Lebenserwartung in Verbindung gebracht. Das ist in der Tat eine Realität, aber der Verlust der Selbstständigkeit kann auch jeden aus verschiedenen Gründen dauerhaft oder vorübergehend betreffen. Sie hat auch einen nicht zu unterschätzenden Einfluss auf das Umfeld von Menschen, die ihre Selbstständigkeit verlieren.**

Der Verlust der Selbstständigkeit erfordert ein Unterstützungssystem, das es ermöglicht, die Besonderheiten jeder Situation zu berücksichtigen und dabei die Wahlfreiheit der Betroffenen und ihrer Angehörigen zu respektieren.

Mehr noch, der (dauerhafte oder vorübergehende) Verlust der Selbstständigkeit ist eine sich entwickelnde Situation, die eine Artikulation und Abstimmung zwischen den verschiedenen „Gliedern“ der Kette erfordert (zu Hause, in Einrichtungen, Tagesstätten, Genesung, Krankenhauspflege, Palliativpflege ...). Man spricht von einem „Kontinuum“ bei der Begleitung von Menschen mit eingeschränkter Selbstständigkeit.

## Der Ansatz der CKK?

Die CKK befürwortet eine umfassende Sicht auf das Thema, es geht um:

- **Politische Unterstützung** eines dezentralen Ansatzes zur Autonomie. Es ist in der Tat nicht nur eine Frage der Pflege. Dabei spielen viele Faktoren eine Rolle: Isolation, Umwelt, Verkehr, Freizeit... Das politische Memorandum der CKK (im Hinblick auf die Wahlen 2024) stellt diese Herausforderung der Querschnittsaufgabe übrigens weitgehend in den Vordergrund;
- **Unterstützung eines großen medizinisch-sozialen Netzwerks** und tragender Initiativen;
- **Entwicklung von Projekten und Maßnahmen vor Ort** mit den direkt betroffenen Bevölkerungsgruppen.



## Die CKK begleitet pflegende Angehörige und ihre kranken Familienmitglieder: Alzheimer Café Tournai

Das Alzheimer Café ist ein Ort, an dem man sich eine Auszeit gönnen kann, um sich zu treffen, auszutauschen, zu informieren und sich gegenseitig zu helfen. Diese Treffen werden von zwei von der Alzheimer-Liga ausgebildeten Ehrenamtlichen koordiniert, die für die Animation zuständig sind, und einer Leiterin der lokalen Aktion der CKK, die bei der Koordination dieser Treffen und der damit verbundenen Aktivitäten hilft.

Ob man mit Menschen lebt, die an Alzheimer oder einer ähnlichen Krankheit leiden, ob man pflegenden Angehöriger ist, im Bereich der psychischen Gesundheit arbeitet oder direkt von der Krankheit betroffen ist, manchmal hat man das Bedürfnis, über die Krankheit zu sprechen. In Tournai wird dieser Treffpunkt von der CKK und der Alzheimer-Liga koordiniert. Es soll ein Ort der Verschnaufpause sein.

An jedem dritten Dienstag im Monat (außer in den Schulferien) empfangen Martine und Marie-France dieses Publikum in geselliger Runde mit Kaffee und Kuchen zu einem bestimmten Thema. Von der Mitwirkung einer Fachkraft bis hin zu spontanen, gemeinsam erlebten Gesprächen kann sich jeder nach Lust und Laune beteiligen, indem er ein Thema mitbringt, das er gerne behandeln möchte, oder einfach nur zuhört.



Finden Sie ein Alzheimer Café in Ihrer Nähe auf [alzheimer.be/nos-activites/alzheimer-cafe](https://alzheimer.be/nos-activites/alzheimer-cafe)

## Die CKK unterstützt die Woche der pflegenden Angehörigen

Auf Initiative des Alzheimer Café in Thuin organisierten die CKK und ihre Partner am 5. Oktober 2023 einen „besonderen“ Tag in der Destillerie von Biercée. Dieser Tag, der auf Entspannung, Geselligkeit und Information ausgerichtet war, sollte pflegenden Angehörigen eine echte Auszeit bieten. Die Gelegenheit, die Destillerie zu besichtigen, an einem Spaziergang teilzunehmen und Boccia (eine von Altéo angebotene angepasste Sportart) zu entdecken. Außerdem kamen der Sozialdienst, die Coordination Aide et Soins à Domicile, Qualias, Énéo und Altéo, um über bestehende Hilfen und Dienstleistungen zu informieren.



Diese Initiative hat es den Teilnehmern ermöglicht, sich eine Auszeit zu gönnen und den Fachleuten Fragen stellen zu können.

### Die CKK zur Unterstützung von Beeinträchtigung

In der Provinz Namür wurde im April 2022 ein Pilotversuch gestartet, der sich mit der Betreuung von Mitgliedern mit Invalidität befasste. Unter der Leitung von Altéo, dem Sozialdienst und der lokalen Aktion traf sich eine Gruppe aus etwa zehn Mitgliedern aus der Region Dinant und Fachleuten regelmäßig mit dem Ziel, zu vermeiden, dass die Schwierigkeiten anstelle der direkt Betroffenen gedacht werden.

In einigen Sitzungen konnten sie hören, was auf ihrem Weg seit Beginn der Behinderung besonders schwierig oder erleichternd war. Aus dieser Bestandsaufnahme ergaben sich folgende Feststellungen:

- Mangelnde Zugänglichkeit von Dienstleistungen im Allgemeinen,
- Abschottung und Mangel an einer zentralen Anlaufstelle,
- Bedeutung von Empathie und Zuhören bei auftretenden Schwierigkeiten
- Unkenntnis der Rechte.

Aufgrund dieser Feststellungen ging die Gruppe in den Aktionsmodus über, von denen eine heute an Bedeutung gewinnt: die Entwicklung von kollektiven Informations- und Austauschveranstaltungen in den vier Gesundheitstreffs (CMS) der Provinz. Für 2024 sind fünf Sitzungen geplant, die von Mitgliedern der Gruppe und Fachleuten geleitet werden. Ziel ist es, einen Ort der Information anzubieten, aber auch einen Ort, an dem Menschen, die als behindert anerkannt

sind, sich treffen und Verbindungen knüpfen können. Es ist auch eine Gelegenheit, Fachleute zu treffen, die sie dann leichter wieder kontaktieren können.



Im Oktober 2022 waren nach Angaben des LIKIV etwa 500.000 Personen länger als ein Jahr krank. Bei der CKK waren im Jahr 2023 etwa 5% der Mitglieder arbeitsunfähig.



# Psychische Gesundheit - ein komplexes Konzept

**Psychisch gesund sein bedeutet nicht nur keine psychischen Störungen haben. Diese Determinanten beeinflussen sich gegenseitig, und aus ihrer Kombination ergibt sich der Zustand der psychischen Gesundheit einer Person. Es handelt sich also nicht um einen starren Zustand, sondern um eine ständige Suche nach einem Gleichgewicht zwischen Einschränkungen und Ressourcen. Eine mögliche Antwort auf die Suche nach diesem Gleichgewicht ist die Prävention.**

Im Anschluss an die Gesundheitskrise befasste sich der Bereich Prävention & Gesundheitsförderung (PPS) der CKK mit den Bedürfnissen der Öffentlichkeit im Bereich der psychischen Gesundheit. Die Arbeitsgruppe wurde mit der Aufgabe betraut, nach einer Bedarfsanalyse die vorrangigen Zielgruppen und die relevanten Themen zu ermitteln.

Ziel war es, ein Projekt zur Unterstützung der psychischen Gesundheit der identifizierten Zielgruppen zu entwickeln und es im gesamten MC/CKK-Gebiet zu implementieren.

Als vorrangige Zielgruppen wurden junge Menschen, Familien und Frauen identifiziert. Was die drei vorrangigen Themenbereiche betrifft, so wurden die Entwicklung psychosozialer Kompetenzen (PSK), körperliche Aktivität und soziale Bindung hervorgehoben.

Auf der Grundlage dieser Studie wurden Projekte zur Gesundheitsförderung entwickelt, die auf die ermittelten Bedürfnisse eingehen. Im Jahr 2023 wurde als Thema die

Arbeit an der Entwicklung psychosozialer Kompetenzen (PSK) bei jungen Menschen gewählt, indem Akteure vor Ort, die mit diesen jungen Menschen in Kontakt kommen, geschult werden.



**393 Fachkräfte nahmen an einem Schulungstag mit dem Titel „Das Wohlbefinden junger Menschen durch den Ansatz der psychosozialen Kompetenzen unterstützen“ teil.**

## Workshop: „Wie kann ich meine mentale Belastung reduzieren und meine Energie nachhaltig steigern?“

Der CKK-Bezirk östlicher Hennegau (HO) hat in Zusammenarbeit mit dem psychologischen Erstversorgungsnetz Mosaïque drei Zyklen von Workshops „Gesprächsgruppe“ gestartet. Diese Workshops wurden von einem Expertenduo, einem Psychologen und einem Ernährungstherapeuten, geleitet. Vierzig Personen nahmen daran teil und tauschten Theorien und praktische Hilfsmittel zu folgenden Themen aus: Definition der mentalen Belastung, Selbstvertrauen und Selbstwertgefühl, Arbeit mit Gedanken, Umgang mit Emotionen und Verhaltensweisen, Dankbarkeit, Ernährung, Gleichgewicht zwischen Arbeits- und Privatleben.

## Sensibilisierungstag zu psychosozialen Kompetenzen am 17. Oktober 2023 in Mouscron

Es wurde viel über die Auswirkungen der Gesundheitskrise auf die psychische Gesundheit, insbesondere in Bezug auf Jugendliche, geschrieben. Nach und nach ergeben sich Handlungsansätze. Der Bereich Prävention & Gesundheitsförderung (PPS) der CKK wollte sich mit einem Ansatz befassen, der im Vorfeld von Problemen der psychischen Gesundheit und ganz allgemein des Gesundheitsverhaltens wirkt: den psychosozialen Kompetenzen (PSK). Die Unterstützung der Entwicklung von PSK bei jungen Menschen bedeutet, die Ressourcen der Menschen zu erhöhen, damit sie im Rahmen ihrer Lebensentscheidungen positiv auf ihre Gesundheit einwirken können.



Inwiefern unterstützt dieser Ansatz die Gesamtentwicklung der Person? Inwiefern fördert sie die Entwicklung von Schutzfaktoren für die Gesundheit? Dies sind die Fragen, auf die die Tagung am 17. Oktober in Mouscron eine Antwort geben wollte.

Zu diesem Anlass mobilisierten sich mehr als 50 Fachleute in den Gebäuden des Gesundheitstreffs von Mouscron, um sich mit der Frage der psychischen Gesundheit von Jugendlichen zu beschäftigen: Erzieher, Leiter, Lehrer, Psychologen, Schulkrankenschwestern, Sozialarbeiter...

Aufgrund dieses Erfolgs ist für den 28. Mai 2024 eine weitere Schulung in Hornu geplant, die sich speziell auf die Erprobung des PSK-Ansatzes konzentrieren wird.

**Die Organisation dieses Tages ist ein positives und tragendes Beispiel für den Querschnittscharakter der CKK!**

Tatsächlich haben mehr als fünf Berufe, die sich innerhalb der Organisation bewegen, am Aufbau des Projekts mitgewirkt: fester Mitarbeiter bei Ocarina, Verantwortliche für lokale Aktionen, Gesundheitsreferent, Projektbeauftragte und Animator für Gesundheitsförderung, mit der Unterstützung der VoGs Culture & Santé.

Ressourcen zu erhalten. Das alles ist kostenlos und in einem Rahmen, der so angepasst ist, dass die Kleinsten bequem empfangen werden können: angepasste Helligkeit und Lautstärke, Wickel-, Ess- und Ruhebereich, Babyausstattung... Eine schöne Zusammenarbeit zwischen der CKK und Les Grignoux, die vom Publikum sehr geschätzt wird ... und gefragt wird.



[mc.be/competences-psychosociales](https://mc.be/competences-psychosociales)



**Alles wird gut... oder auch nicht in Lüttich**

Die psychische Gesundheit der Jugendlichen wurde durch Covid stark beeinträchtigt. Und sie bleibt ohnehin ein Tabu. Nach einer originellen Idee des Partizipationsrates von Aywaille organisierte die CKK in Zusammenarbeit mit dem Familienplanungszentrum Ourthe-Ambève, La Teignouse und AMO Zig-Zag einen Tag für die Schülerinnen und Schüler der Sekundarstufe in der Gemeinde. Nach der Vorführung des Dokumentarfilms „Tout va s'arranger... ou pas“ (Alles wird gut... oder nicht) und Fragen und Antworten mit dem Regisseur konnten sich die 110 anwesenden Jugendlichen in Workshops zu ihren Gefühlen, Bedürfnissen und notwendigen Ressourcen äußern. Ein erster Schritt zur Entstigmatisierung der psychischen Gesundheit und zur Verhinderung von ernsthaften Störungen, die sich entwickeln könnten.

**Ciné Cocoon in Lüttich**

Nicht nur ein Kinobesuch! Die Sitzungen sind Eltern von Kindern bis zu 10 Monaten vorbehalten und sollen vor allem die Einsamkeit durchbrechen, die junge Eltern manchmal einschließt, indem sie ihnen die Möglichkeit geben, sich wieder sozial zu betätigen, andere Eltern zu treffen und Informationen über die ihnen zur Verfügung stehenden





# Der Zugang zur Gesundheitsversorgung für alle ist eine Notwendigkeit!

**Auch wenn unser belgisches Gesundheitssystem insgesamt einen guten Zugang zu Gesundheitsdienstleistungen ermöglicht, bleiben in diesem Bereich dennoch große Herausforderungen zu bewältigen. Tatsächlich ist der Zugang zu Gesundheitsversorgung und Dienstleistungen aus einer Reihe von Gründen nicht gleichmäßig über die Bevölkerung verteilt.**

Es ist die Rolle der CKK (als Mittler zwischen Macht und Bürger und zwischen Markt und Bürger), auf allen Ebenen daran zu arbeiten, die Ungleichheiten beim Zugang, insbesondere für die am stärksten gefährdeten Personen, zu verringern.

Zu den Herausforderungen gehören:

- Verfügbarkeit und geografische Verteilung der Dienste,
- Nichtinanspruchnahme von Gesundheitsversorgung und Dienstleistungen (insbesondere aus finanziellen Gründen),
- Fragen zum übermäßigen Gebrauch bestimmter Medikamente (insbesondere Anxiolytika und Antidepressiva) und zur Therapietreue,
- Zugang zu Informationen und die Entstehung einer digitalen Kultur (sowohl notwendig als auch schwierig),
- Inanspruchnahme von Präventionsmaßnahmen (insbesondere Vorsorgeuntersuchungen und Mundgesundheit),
- Die Nutzung des Mechanismus zur Senkung der Kosten für die Gesundheitsversorgung (Vertragsärzte, generische Medikamente, Zusatzversicherungen, erhöhte Kostenerstattung...).

Die CKK ist auf allen Ebenen aktiv, auch auf politischer Ebene, und entwickelt auch eine Reihe von Initiativen, die den Bürgern am nächsten sind.

## Themenbereich Zugang zu Gesundheitsversorgung und Dienstleistungen: Rückblick auf die Informationsmaßnahmen für Fachkräfte

Im Jahr 2023 wurden 5 Initiativen des CKK-Bezirks Namür und ihrer Partner durchgeführt, um Fachkräften an der Frontlinie Fachwissen über Gesundheit und soziale Rechte zur Verfügung zu stellen:

1. Treffen von etwa 15 Kollegen aus Partnereinrichtungen zum Thema Wiedereingliederung ins Arbeitsleben, mit Vorstellung des Wiedereingliederungswegs und der Aufgaben des Koordinators „Rückkehr ins Arbeitsleben“.
2. Informationssitzung über die Rechte in der Gesundheitsleistungen, die erhöhte Kostenerstattung und die maximale Gesundheitsrechnung für die Sozialdienste des „Rémésó“ (sozialmedizinisches Netz des Bezirks Namur der CKK).

3. Schulung des Personals der Entbindungsstationen des CHU UCLouvain zu den administrativen Schritten im Zusammenhang mit Schwangerschaft und Geburt, die praktische Hilfsmittel und einen bevorzugten Kontakt mit der CKK bietet.
4. Organisation von vier Informationstreffen mit dem MOC für Fachleute und Aktivisten zum Thema Nichtinanspruchnahme von Sozialleistungen und erhöhte Kostenerstattung, mit Präsentationen und Austausch über Mechanismen, die den Zugang zu sozialen Rechten fördern.
5. Schulung des Sozialdienstes des ÖSHZ Dinant zu Themen wie Arbeitsunfähigkeit, Invalidität und erhöhte Kostenerstattung, die den häufigen Bedürfnissen von Arbeitnehmern an der Frontlinie entspricht, mit der Aussicht auf eine Fortsetzung im Jahr 2024.

## Auf die Gesundheitsversorgung verzichten? Schluss mit Prekarität!

Was wäre, wenn man den von Überschuldung Betroffenen erlauben würde, auf einer Bühne zu sprechen? „Basta précarité!“ (Schluss mit Prekarität!) ist ein Aufschrei gegen die Vorurteile gegenüber überschuldeten Menschen. Dieser wurde am 28. Februar 2023 in Molenbeek von vielen Zuschauern gehört. Die Originalität dieses Theaterstücks liegt in seinem Entstehungsprozess: Das Stück wurde nämlich von Menschen, die von Überschuldung betroffen sind, geschrieben und aufgeführt. Sie wollten das Publikum für ihre Alltagsrealitäten sensibilisieren. In einem schrägen



Tonfall thematisierte das von der Theatergruppe Compagnie du Campus aufgeführte und von der CKK getragene Stück die Begriffe Entmenschlichung und Verzicht auf grundlegende Dinge wie die Gesundheitsfürsorge.



**Compagnie du Campus**

### Den Kompass im Labyrinth der Pflege verlieren; ist das schlimm, Doktor?

Am Donnerstag, den 5. Oktober 2023, nahmen mehr als 200 Personen am „Gesundheitskompass“ teil, einer Veranstaltung, die von der Coordination de l'action sociale von Schaarbeek (CASS) organisiert wurde. Es sollte die Teilnehmer über die zahlreichen Dienstleistungen und Möglichkeiten des Zugangs zur Gesundheitsversorgung informieren. Bei dieser Gelegenheit konnten die Freiwilligen des Gesundheitstreffs (CMS) in Colignon in Partnerschaft mit dem Sozialdienst der CKK die Besucher über ihre Rechte, die angebotenen Dienstleistungen, den Status der pflegenden Angehörigen und die verschiedenen Möglichkeiten zur Reduzierung ihrer Pflegerrechnungen informieren. Ziel einer solchen Initiative ist es, die Bürger anzuleiten, damit sie ihren Weg zurück zu einer zugänglichen und qualitativ hochwertigen Gesundheitsversorgung finden können.



### Aktion „Patientenrechte“: Die frühzeitige Meldung von Pflegeleistungen

Im Jahr 2023 wurde innerhalb des CKK-Bezirks Wallonisch-Brabant und im Rahmen der Aktion „Patientenrechte“ der Schwerpunkt auf Patientenerklärungen gelegt. Die Ehrenamtliche des Mitmachers haben über verschiedene Möglichkeiten nachgedacht, dieses Thema abzuwandeln.

Durch Animationen, Vorträge und Workshops wurden mehr als 200 Teilnehmer darüber aufgeklärt, wie wichtig es ist, seine Entscheidungen für das Lebensende im Voraus zu äußern. Diese hatten die Gelegenheit, sich mit Fachleuten aus verschiedenen Bereichen, deren komplementäre Sichtweisen sich kreuzten (Psychologen, Philosophen, Juristen...), auszutauschen und Hilfsmittel, Überlegungen und Fragestellungen zu teilen.

### Workshop zum Kennenlernen der App Meine CKK

Um den Herausforderungen der digitalen Kluft zu begegnen, haben Altéo, Enéo und die CKK einen Flyer erstellt, der ein Angebot vorstellt, das die digitale Inklusion fördert (Vorträge über Cybersicherheit, digitale Assistenten, digitale Workshops...). In diesem Zusammenhang wollten die Ehrenamtliche der Mitmachers den Mitgliedern, die über ein Tablet oder Smartphone verfügen, anbieten, bei der Installation und Nutzung der App Meine CKK begleitet zu werden. In jedem Gesundheitstreff wurden Animationen angeboten, um verschiedene Ziele zu verfolgen: eine bessere Aneignung der Tools zu ermöglichen, die von den Bewegungen angebotene Hilfe zur Bekämpfung der digitalen Ausgrenzung bekannt zu machen, den Nutzen der digitalen Hilfsmittel für die Mitglieder aufzuwerten und das Engagement der CKK für mehr Bürgernähe zu bekräftigen.

### Animationen zu Patientenverfügungen und Lebenswünschen

Im Laufe des Jahres 2023 hat die CKK in der Deutschsprachigen Gemeinschaft an 7 Veranstaltungen zum Thema „Patientenverfügung und Lebenswünsche“ teilgenommen, die von ihrem Partner „Patienten Rat & Treff“ organisiert wurden.

Nach einer Informationsveranstaltung über den gesetzlichen Hintergrund, die Bedeutung von Patientenverfügungen, was sie beinhalten und wann sie gelten, bot die CKK Animationen an mithilfe des Kartenspiels *Meine Lebenswünsche, Hilfe zum Nachdenken über mein Lebensende*.

### Patientenrechte in Lüttich

In der Woche um den 18. April, dem Europäischen Tag der Patientenrechte, setzt sich die CKK jedes Jahr dafür ein, diese Rechte einer breiten Öffentlichkeit bekannt zu machen. Im Jahr 2023 werden unsere Ehrenamtliche in den Niederlassungen der CHC-Gruppe Patienten und Besucher ansprechen: Sie verteilen Broschüren, diskutieren, hören sich Erlebnisse an, tauschen sich aus... Begegnungen, die die Mentalität, das Wissen und die Pflegebeziehung weiterentwickeln. Das CHC, eine beteiligte Partei, bezog seine Abteilung für Krankenhausmediation mit ein. Vier



Standorte wurden von den Fachkräften besetzt, die von vier Ehrenamtlichen unterstützt wurden.



## Gesundheitsbuch

Das „Carnet Santé“ (Gesundheitsbuch) ist aus einem kollektiven und partizipativen Prozess zwischen Partnerinstitutionen der CKK hervorgegangen und soll Menschen mit geistiger Behinderung dabei helfen, ihre Gesundheit im Auge zu behalten. Als Krankenkasse legt die CKK Wert auf den Zugang zu qualitativ hochwertiger Gesundheitsversorgung und auf die Betreuung benachteiligter Bevölkerungsgruppen. Das Projekt entspricht einem schreienden Bedarf: verzögerte Diagnosen, verlängerte Krankenhausaufenthalte... Ziel ist es, Gesundheitsinformationen zu zentralisieren, die Zielgruppe mit Hilfsmitteln auszustatten und ihre Autonomie und Selbstbestimmung zu stärken. Dieses Pilotprojekt wird ein Jahr lang in den Partneereinrichtungen evaluiert, um dann gegebenenfalls Anpassungen vorzunehmen.

## Sensibilisierungen für Inklusion in Lüttich

Im Rahmen einer Partnerschaft mit der AViQ (Agence wallonne pour une vie de qualité) erfüllt Altéo, Partner der CKK, punktuelle Anfragen zur Sensibilisierung für die Welt



der Behinderung in Grund-, Sekundar- und Hochschulen. Diese Aktionen zielen darauf ab, das Bewusstsein für die Inklusion in die Gesellschaft zu schärfen, und zwar mithilfe von drei Instrumenten: einem Mobilitätsparcours, der blind oder im Rollstuhl absolviert werden muss, künstlerischen Animationen rund um das Buch „C'est quoi pour toi le handicap?“ (Was bedeutet Behinderung für dich?), und schließlich die Ausübung von Behindertensportarten. Jedes Jahr nimmt Altéo Lüttich an mehr als 15 solcher Tage in der gesamten Provinz teil.

## Projekt „Alleinerziehende“

Seit November 2022 hat der CKK-Bezirk Verviers in seinen Reihen eine Referentin für Alleinerziehende, für:

- Die Ermittlung der Bedürfnisse von Einelternfamilien in Verviers und der Dienste, die sich mit dem Thema Einelternschaft befassen.
- Die Einrichtung von gemeinschaftlichen, gemeinschaftsbezogenen Aktivitäten für Alleinerziehende und ihre Kinder.
- Den Aufbau eines Netzwerks mit institutionellen und assoziativen Partnern.

Indem er sich auf ein bestehendes Netzwerk von Sozialarbeitern vor Ort stützt, hat der Austausch mit der CKK folgende Ziele:

- Die Vernetzung von Fachleuten und gemeinsamen Initiativen.
- Die Förderung der Verringerung der sozialen Ungleichheit von Familien mit nur einem Elternteil.

Die Zusammenarbeit mit CKK-Partnern wie der Gesundheitsförderung, den RAL (Verantwortlichen für lokale Aktionen), Ocarina oder z. B. den Sitzungen „J'ose la Marche Active“ für Alleinerziehende und ihre Kinder ermöglicht es, die Elternschaft zu unterstützen und der damit verbundenen psychischen Überlastung vorzubeugen.

Im Oktober 2023 wurde ein Netzwerk von Alleinerziehenden gegründet, dessen Ziel es ist, ihre Fähigkeiten und Ressourcen zu mobilisieren, indem sie sich beteiligen bei:

- der Durchführung wichtiger Veranstaltungen wie das Fest für Einelternfamilien und das Sammeln von Spenden
- der Entscheidungsfindung
- der Kommunikation rund um die Aktionen für Familien mit einem Elternteil.

Die Eltern dieser solidarischen Gruppe helfen sich gegenseitig und setzen sich für Anliegen ein, die ihnen am Herzen liegen. Während des gesamten Jahres 2023 war die Bekämpfung von Stereotypen rund um das Thema Alleinerziehende ein wichtiger Kampf in ihren Augen.

## Experimentelle Hilfs- und Unterstützungsvorrichtung zur Begleitung von Einelternfamilien in der wallonischen Region in Verviers

Im September 2022 wurde eine neue Einrichtung ins Leben gerufen: die Relais-Familles-Mono (Vermittlungsstelle für

Alleinerziehende). Das Projekt, das seit März 2023 operativ ist, wird von externen Akteuren (RWLP, Familienliga, Föderation der ÖSHZ, Experten) begleitet, um die Überlegungen anzuregen.

In der Praxis sind es etwa 20 Arbeiter (TPR), die in der ganzen Wallonie verteilt und in die Sozialdienstleistungszentren auf Gegenseitigkeit und in Vereine integriert sind. Es umfasst ein Unterstützungszentrum, das bei der Fédération des Services Sociaux (Föderation für Sozialdienste) untergebracht ist und die Aufgabe hat, die Arbeiter in diesen Vermittlungsstellen zu unterstützen, Räume für den Austausch zwischen Fachleuten einzurichten und Analysen über die Situation von Einelternfamilien zu erstellen.



# Gemeinsam auf dem Weg zur Besserung!



## Die MC/CKK, Partner der „belle Balade“ von Bel RTL

An jedem Sonntag im Juli war die MC/CKK an der Seite von BelRTL und bot in einer Stadt der Wallonie Aktivitäten und einen 5 km langen Spaziergang an, der von den Moderatoren des Senders kommentiert wurde. Ein Familien-, Sport- und Entspannungstag!

## Aktives Leben, Sport nach Krebs

Die Wiederaufnahme einer klassischen sportlichen Aktivität nach einer Krebsbehandlung ist oft ein langer, verschlungener Weg. Die CKK, das CHC und enéoSport haben sich zusammengeschlossen, um eine Veranstaltung für ehemalige Onkologiepatienten anzubieten, die ihnen die Vorteile sportlicher Aktivitäten und vor allem die ihnen zur Verfügung stehenden Ressourcen bewusst machen soll. Infoveranstaltung, sanfte Aktivitäten zur Entdeckung, Imbiss und Stände... Ein Nachmittag voller Austausch für

Menschen, die sich im körperlichen, geistigen und sozialen Wiederaufbau befinden.

## Lauf für das Leben

Von Arlon bis Dour mobilisierte sich die MC/CKK zugunsten von 10 Ausgaben des „Relais pour la vie“ (Lauf für das Leben), einer sportlichen und solidarischen Veranstaltung zugunsten der Stiftung gegen den Krebs. 24 Stunden lang wechselten sich Teams beim Gehen oder Laufen ab und symbolisierten so den ständigen Kampf der Patienten und ihrer Angehörigen gegen die Krankheit.

## Was gibt es Schöneres, als ein Leben lang gemeinsam zu gehen?

Im Jahr 2023 gewährleistet die Partnerschaftsvereinbarung, die die CKK mit der Krebsstiftung verbindet, die Präsenz von mindestens einem CKK-Team an einem Lauf für das



Leben (RPLV) pro Bezirk. In der Provinz Luxemburg erfüllte im September der RPLV in Arlon diese Aufgabe.

In diesem Jahr hat sich die Bewegung Altéo mit der CKK zusammengeschlossen, um noch mehr Menschen in dieser schönen Welle der Solidarität zu vereinen.

Insgesamt wurden für den gesamten Staffellauf 17 000€ gesammelt, das Ergebnis des Einsatzes von 13 Teams und eines hochmotivierten Organisationskomitees! Crêpes, Croque Monsieur, Popcorn, Zuckerwatte, Massagen, Kinderschminken, Roller (ausgeliehen von Decathlon), Rollstühle (ausgeliehen von Qualias), Spielmaterial (Molky, Fuß- oder Volleybälle, Boulespiel, Strandschläger... - von Ocarina zur Verfügung gestellt), oder auch die gemeinsam genutzten Fahrräder von Cheveux au Vent... sind die Zutaten des CKK-Stands und haben es ermöglicht, zusätzlich zu den Teilnahmegebühren unserer Teammitglieder fast 750€ zu sammeln.

Das gemeinsame Ziel ist es, Menschen mit Behinderungen dabei zu helfen, sich auf dem Gelände zu mobilisieren, aber auch Menschen aus Bewegungen und VoGs mit Beeinträchtigungen in die verschiedenen Aufgaben des Festivals einzubeziehen. Deshalb war Altéo mit ihren Ehrenamtlichen anwesend, um den Transfer von Personen mit eingeschränkter Mobilität vom Parkplatz zum Festival zu gewährleisten. Die VoG Sésame - IST (Soziale Integration und Arbeit) begleitete ihre Anspruchsberechtigten bei verschiedenen Aufgaben wie der Verwaltung der Eingänge, der Getränkebar, der Verteilung von Kopfhörern und Ohrstöpseln am CKK-Stand... während Ocarina und das CKK-Maskottchen die Show machten.

### Sonne in den Herzen... das gibt es beim Rock A'grume Festival!

Der Bezirk Luxembourg der MC war beim Rock A'grume Festival dabei, einem lang erwarteten Musikereignis, das in Grumelange, einem kleinen Dorf in der Gemeinde Martelange, stattfindet. Dieses Festival wird auf Initiative des gemeinnützigen Vereins Point d'eau organisiert, der Menschen mit Beeinträchtigungen aufnimmt. Dies verleiht diesem sehr familiären Festival eine besondere Farbe, da es vollständig mit dem Ziel der 100%igen Inklusion von Menschen mit Behinderungen jeglicher Art konzipiert wurde. So sind z. B. die Parkplätze und das gesamte Gelände barrierefrei gestaltet (es gibt Rollmatten für den Zugang von Personen mit Autos oder Pflegebetten), jedes Konzert wird in Zeichensprache übersetzt, die Essensstände sind so konzipiert, dass sie den Bedürfnissen jedes Einzelnen gerecht werden....

Das Ziel der Inklusion, das mit dem Festival verfolgt wird, trifft sich voll und ganz mit den Werten, die die CKK durch ihre Aktionen vor Ort vertritt. Dies ermöglicht auch eine Querschnittsarbeit mit Bewegungen, VoGs und Ehrenamtlichen.



# Die CKK unterstützt regelmäßiges Sporttreiben

## JCPMF und JOLMA: 2 Programme zur Wiedererlangung körperlicher Aktivität, die von der MC/CKK und Promusport ins Leben gerufen wurden

Die CKK ist um die Gesundheit der Bevölkerung in ihren verschiedenen Dimensionen bemüht und agiert mit ihrem Partner Promusport auf der Achse „körperliche Aktivität“ für die gesamte Öffentlichkeit. Durch die Wiederaufnahme des Laufens „Je cours pour ma forme“ (Ich laufe für meine Form) und durch die Steigerung des Gehens dank „J'ose la marche active“ (Ich wage aktives Gehen). Tatsächlich belegen mehrere Studien, wie wichtig körperliche Aktivität für die Prävention einer Reihe von Krankheiten ist und welche große Rolle sie für eine gute körperliche und geistige Gesundheit spielt.

**Promusport**, integriert in die Abteilung Bewegung & Gesundheitspolitik der CKK, übernahm diese Komponente „körperliche Aktivitäten“ hauptsächlich durch 2 Programme:

- **Je cours pour ma forme (JCPMF):** bietet der Bevölkerung die Möglichkeit, durch Joggen wieder aktiv zu werden. Dieses Programm ist eine Initiative der VoG Sport & Santé. Promusport hat die Aufgabe, die Durchführung von Sitzungen zu koordinieren, die von der CKK in ihren verschiedenen Bezirken in Zusammenarbeit mit ihren internen Akteuren der lokalen Aktion organisiert werden.

Nach einem deutlichen Rückgang der Teilnehmerzahlen nach der „Covid-Periode“ stiegen die Zahlen von Jahr zu Jahr wieder an und erreichten für die beiden Saisons im Jahr 2023 3188 Anmeldungen.

Das Durchschnittsalter der Teilnehmer lag bei 43 Jahren, wobei die Mehrheit der Teilnehmer Frauen waren.

- **J'ose la marche active (JOLMA):** Um die Nachfrage derjenigen zu befriedigen, denen das Joggen nicht zusagte, die aber trotzdem wieder körperlich aktiv werden wollten, hat Promusport von A bis Z Programme für aktives Gehen zusammengestellt. Von einem einzigen Programm zu Beginn des Projekts bietet Promusport seit Herbst 2023 nun drei an. Diese verschiedenen Programme ermöglichen es, alle Zielgruppen zu erreichen, von den sesshaftesten bis zu den sportlichsten. Eine Reihe von Fachleuten hat Promusport bei der Erstellung der verschiedenen Programme und Ausbildungen begleitet (Gruppenbetreuer,

Spezialist für athletisches Gehen, Sportlerbegleiter, Kinesiotherapeut, Sportlehrer).

Diese Aktivität nimmt stetig zu, von einer Sitzung im Herbst 2021 auf 79 im Herbst 2023. Die Zahl der Teilnehmer stieg von 20 auf 900.

Das Durchschnittsalter liegt bei 56 Jahren, das Publikum ist überwiegend weiblich.

Diese Aktivitäten werden von ehrenamtlichen Betreuern begleitet: 128 Coaches für JCPMF und 70 Betreuer für JOLMA im Jahr 2023.

Zusätzlich zu diesen beiden Projekten entwickelt Promusport derzeit mit „**Active@work**“ ein drittes Programm, das sich auf die körperliche Aktivität am Arbeitsplatz konzentriert. Im Jahr 2023 wurde dieses Projekt in zwei Unternehmen getestet, und die CKK hat beschlossen, es über eine schrittweise Einführung in allen ihren Bezirken ab dem letzten Quartal 2023 allen ihren Mitarbeitern zugänglich zu machen.

### Fokus auf Sitzungen und Abschluss der JCPMF-Sitzungen

Im Jahr 2023 wurden nicht weniger als 58 Sitzungen im gesamten Gebiet des Bezirks östlicher Hennegau von rund 20 ausgebildeten und engagierten ehrenamtlichen Coaches organisiert.

Eine kollektive Dynamik, die sich auf die 722 Teilnehmer überträgt, die sich für die 12 Trainingswochen angemeldet haben und in die Stufen 0-5 km, 5-10 km und 10 km eingeteilt sind.

Um die Sitzungen abzuschließen, wurden 2 Veranstaltungen im Juni und im Dezember organisiert. Jedes Mal trafen sich etwa 150 Teilnehmer und ihre Coaches in Anderlues. Auf dem Programm standen ein gemeinsames Aufwärmen und Läufe, die auf markierten Strecken gestartet wurden, gefolgt von einem Drink. Ein großer Erfolg!

### Anzahl „J'ose la marche active“-Aktivitäten

