

Tätigkeitsbericht 2024

Ein Jahr
voller Initiativen
und Fortschritte



Inhaltsübersicht

1. Geleit	3
2. Identität	4
3. Die 4 Rollen der MC	16
Die CKK als Gesundheitsbegleiter	17
Die CKK als sozialer Versicherer	19
Die CKK als soziale Bewegung	28
Die CKK als sozialer Unternehmer	36
4. Alle Botschafter dieser Vision	41

Um zur Inhaltsübersicht zurückzukehren, klicken Sie auf: 

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



Sie lesen die gedruckte Version?
Die Online-Version finden Sie
unter ckk-mc.be/tatigkeitsbericht

Das Jahr 2024 war geprägt von Herausforderungen und Erfolgen, die das Engagement der CKK für ihre Mitglieder und ihren Auftrag, Gesundheit für alle zugänglich zu machen, weiter gestärkt haben. Dieses Engagement haben wir durch unsere verschiedenen Memoranden zum Ausdruck gebracht, mit denen wir die verschiedenen wahlwerbenden Parteien angesprochen haben. Diese Memoranden, die auf der Grundlage praktischer Erfahrungen erstellt wurden, werden uns auch in den kommenden Monaten und Jahren als Bezugspunkt dienen.

Die CKK hat sich weiterentwickelt und angepasst, um den sich ändernden Bedürfnissen der Gesellschaft gerecht zu werden, und ist dabei ihren Grundwerten der Zugänglichkeit, Prävention, Solidarität und Qualität treu geblieben.

Die Vision einer gesunden Gesellschaft, in der jeder Einzelne eine optimale Lebensqualität genießt, leitete ihre Handlungen das ganze Jahr über. Es wurden innovative Initiativen umgesetzt, um den Mitgliederservice zu verbessern und das Fachwissen zu stärken. Die wachsende Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Abteilungen war für die Erreichung der Ziele von entscheidender Bedeutung.

In 2024 wurden die Rekrutierungsbemühungen verstärkt, um die Aktivität zu unterstützen, insbesondere in der ersten Linie. Eine Kampagne, die dem Beruf des Kundenberaters gewidmet war, war ein großer Erfolg. Die Mitarbeiterschulung war eine Priorität, wobei die Anzahl der von den Mitarbeitern absolvierten Schulungstage deutlich anstieg.

Die CKK setzte auch ihren 2022 eingeleiteten produktiven Sanierungsplan fort, mit dem ein Defizit von über 10 Millionen Euro abgebaut und die Organisation in einen nahezu ausgeglichenen Haushalt zurückgeführt werden konnte. Durch eine genaue Verwaltung des Stellenstandards und andere bemerkenswerte Maßnahmen wie die monatliche Erscheinung der Zeitschrift En Marche und die Reduzierung der Anzahl der Briefkästen konnten erhebliche Einsparungen erzielt werden.

Das Engagement für Prävention und Gesundheitsförderung schlug sich in Projekten nieder, die darauf abzielten, die Autonomie der Mitglieder in Gesundheitsfragen zu entwickeln und zu stärken. Es wurden Initiativen wie der Gesundheitsblog und Workshops für Familien gestartet, um die Hilfsmittel und das Wissen zu vermitteln, die sie benötigen, um fundierte Entscheidungen über ihre Gesundheit zu treffen.

Als Sozialversicherer garantierte die CKK weiterhin einen für alle zugänglichen Gesundheitsschutz, der auf den Grundsätzen der Solidarität und Gleichheit beruht. Das Angebot an Zusatzversicherungen und wahlfreien Versicherungen wurde verstärkt, um den spezifischen Bedürfnissen der Mitglieder gerecht zu werden.

Schließlich wurden durch lokale Maßnahmen und das Engagement für sozialpädagogische Bewegungen auf Gegenseitigkeit Jugendliche, Senioren und Menschen mit Beeinträchtigungen durch demokratische Gemeinschaftsprojekte und sportliche Aktivitäten unterstützt.

Der Tätigkeitsbericht 2024 der CKK ist ein Zeugnis dieses Jahres voller Initiativen und Fortschritte. Er spiegelt die Bemühungen wider, die Lebensqualität der Mitglieder zu verbessern und die Solidarität in der Gesellschaft zu stärken.

Wir danken allen Mitarbeitern und Partnern für ihren Einsatz. Gemeinsam ist es möglich, sich weiterhin für eine gesündere und solidarischere Gesellschaft einzusetzen.



Alexandre Verhamme
Generaldirektor der MC/CKK



Claude Rolin
Präsident der Generalversammlung

Identität

www.mc.be

Avantages
Conseils
Santé
Bien-être
Remboursements



BIENVENUE

Identität

Der Personalausweis der CKK verkapselt das Wesen der Organisation, die Grundlagen, auf denen sie aufgebaut ist, und die Prinzipien, die ihre täglichen Handlungen leiten.

Zwischen Vision, Missionen und Werten

Die Identität der CKK beruht auf der Vision einer gesunden Gesellschaft, in der jeder Einzelne eine optimale Lebensqualität genießt. Die Mission der Organisation ist es, Gesundheit für alle zugänglich zu machen, indem sie persönliche Begleitung anbietet. Zu den Werten der CKK gehören Zugänglichkeit, indem sie Dienstleistungen anbietet, die auf die Bedürfnisse jedes Einzelnen zugeschnitten sind, Prävention, indem sie Maßnahmen zur Gesundheitsförderung sowohl auf individueller als auch auf kollektiver Ebene entwickelt, Solidarität, indem sie trotz eines komplexen institutionellen Umfelds eine starke Soziale Sicherheit stärkt, und Qualität, indem sie ihre Mitglieder bei ihren Gesundheitsfragen begleitet.

Die Ziele und Maßnahmen des Strategischen Plans 2023–2025 der MC/CKK, die diese Vision unterstützen, lassen sich in vier Leitlinien unterteilen.



LL N°1

Als Gesundheitskasse auf Gegenseitigkeit zur Lebensqualität unserer Mitglieder beitragen: Diese Ausrichtung zielt darauf ab, das Wohlbefinden der Mitglieder durch das Angebot hochwertiger Gesundheitsdienstleistungen zu verbessern.



LL N°2

Beeinflussen Sie die Gesellschaft mit unserer breiten Vision von Gesundheit: Die CKK versucht, einen positiven Einfluss auf die Gesellschaft zu nehmen, indem sie eine ganzheitliche Sicht auf die Gesundheit fördert.



LL N°3

Unsere Verantwortung innerhalb des Sektors der sozialen Sicherheit in vollem Umfang wahrnehmen: Die CKK verpflichtet sich, eine aktive und verantwortungsvolle Rolle im Bereich der sozialen Sicherheit zu spielen.



LL N°4

Verankerung der Managementfunktion zur Entfaltung der menschlichen, wirtschaftlichen, organisatorischen und strategischen Leistung in der CKK: Diese Ausrichtung legt den Schwerpunkt auf die Stärkung der Managementfähigkeiten, um die Gesamtleistung der Organisation zu verbessern.

Strategie und Leistung

Unter Wahrung ihrer DNA muss die CKK auf sich verändernde Trends und Bedürfnisse reagieren. Bei der Entwicklung des strategischen Plans muss die Organisation diese zentralen Veränderungen berücksichtigen. Dazu gehören die Anpassung an neue Bedürfnisse, die Schaffung innovativer Lösungen, das Angebot einer neuen Sichtweise auf Gesundheit und der Beitrag zu gesellschaftlichen Veränderungen sowie die Berücksichtigung der verfügbaren Mittel, sei es finanzieller oder personeller Art.

Auf allen Ebenen bestimmen die Verbesserung der Dienstleistungen für die Mitglieder und das Fachwissen der Mitarbeiter der CKK ihr Handeln, den Sinn ihrer Arbeit und die Richtung, die sie einschlägt. Die finanziellen und menschlichen Ressourcen, die der Organisation zur Verfügung stehen, erfordern strukturierte Entscheidungen und realistische Prioritäten. Die strategische Planung in Aktionen ist Ausdruck einer Managementnotwendigkeit.

Die 3 strategischen Schwerpunkte der Gruppe MC/CKK-CM

Ein "interner" Schwerpunkt für CM



Das Organigramm als Referenz

Das Organigramm spielt eine wichtige Rolle innerhalb der Organisation. Es ermöglicht es, die Struktur zu visualisieren und die Abläufe besser zu verstehen, indem es die hierarchischen und funktionalen Beziehungen zwischen den verschiedenen Abteilungen und Mitarbeitern verdeutlicht. Es dient auch als Referenzinstrument für Mitarbeiter und Neuankömmlinge.



Organigramm 2024



Über die Mitarbeiter

Anzahl der Arbeitnehmer (CKK und ihre Bewegungen)

1829 Personen / 1666 VZÄ, 1.900.000 Arbeitsstunden, die für unsere Mitglieder aufgewendet wurden.

Bei der Untersuchung der verschiedenen Abteilungen innerhalb der Organisation ist es wichtig zu verstehen, wie jede Abteilung zu ihren Aufgaben beiträgt. Die Anzahl der Beschäftigten in den einzelnen Abteilungen sowie deren Vollzeitäquivalente vermitteln ein Bild von der Struktur und Verteilung des Personals.

Abteilung	Anzahl Personen	In Vollzeitäquivalenten
Geschäftsführung	5	5
Verwaltung	98	90,15
Markt & Entwicklung	64	60,71
Bewegung(en) und Gesundheitspolitik	299	261,33
Kundenberatung	1257	1155,53
Langzeitkranke	106	90,63
GESAMT	1829	1663,34

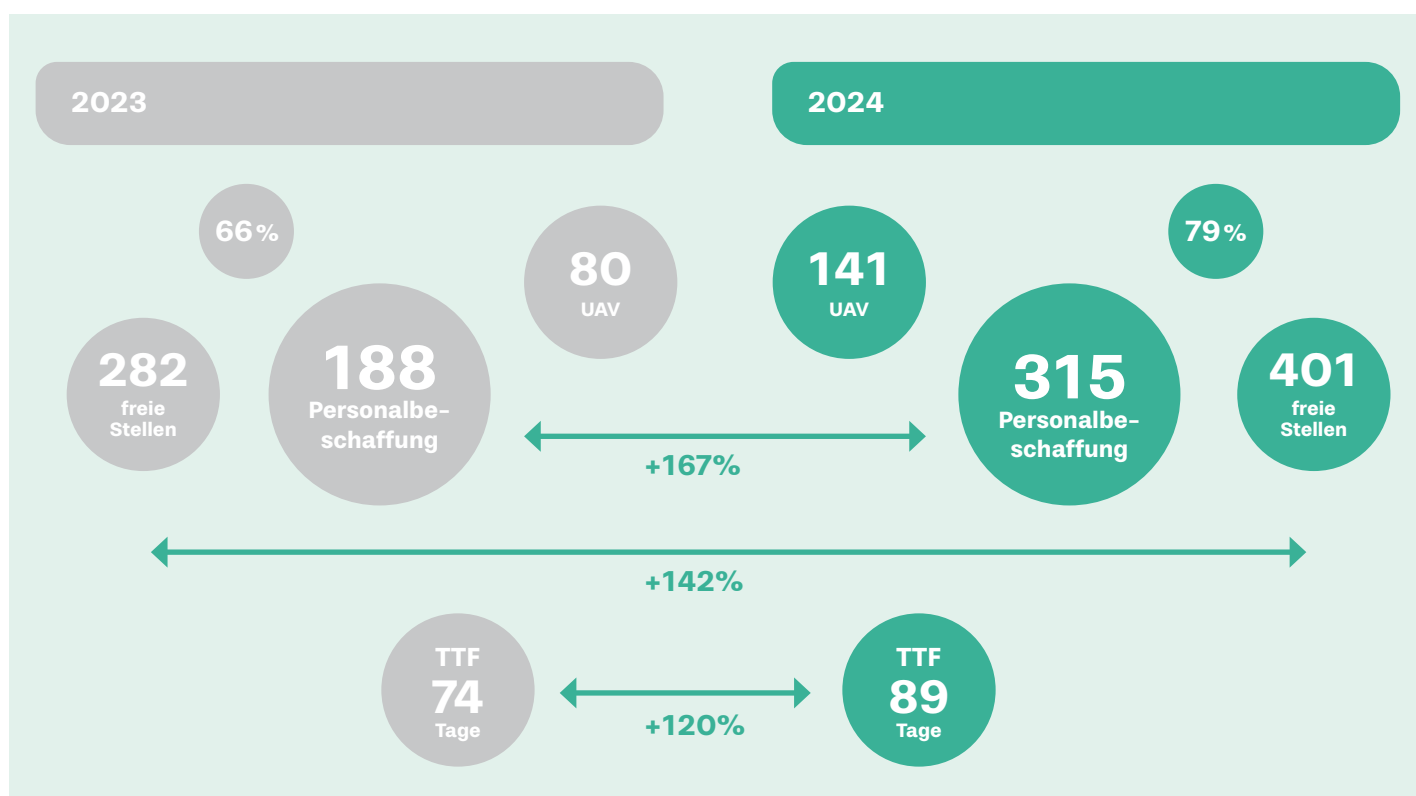


Der Beschäftigungsstandard CKK (ohne Bewegungen)

Der Beschäftigungsstandard spiegelt den Personalbedarf wider, der erforderlich ist, um die Aufgaben erwartungsgemäß zu erfüllen und gleichzeitig das Budget mit den verfügbaren Ressourcen auszugleichen. Obwohl sie im Haushalt 2024 (100.994.233 €) auf 1217 VZÄ festgelegt wurde, entspricht die Umsetzung für 2024 schließlich einem Durchschnitt von 1200,62 VZÄ (96.207.869 €), also 26 VZÄ weniger als die Umsetzung für 2023. Der Standard für 2025 wurde auf 1245 VZÄ festgelegt.

Die Herausforderung der Personalbeschaffung

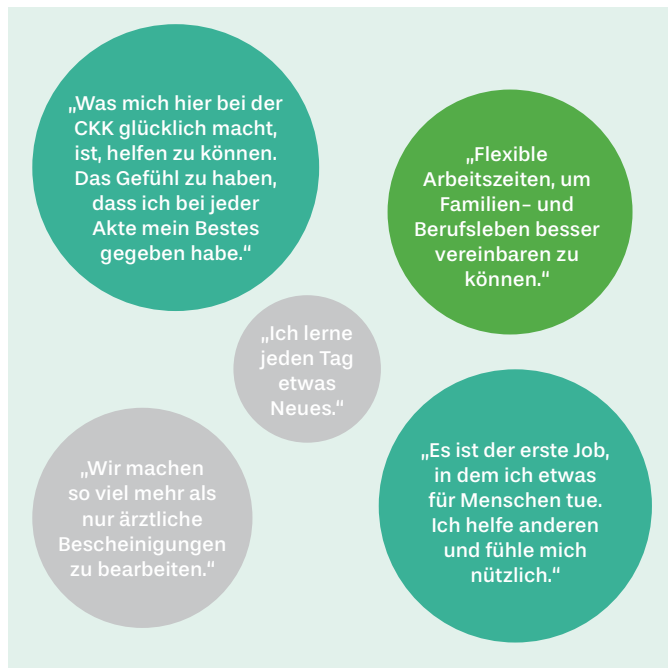
Um die Aktivität (insbesondere die der ersten Linie) zu unterstützen, stellte die MC-CKK 2024 verstärkt neue Mitarbeiter ein. Die erhöhte Mobilität in den Laufbahnen hat auch die Eröffnung neuer Stellen begünstigt. Insgesamt wurden im Jahr 2024 315 Einstellungen vorgenommen. Im Sommer wurde außerdem eine intensive Kampagne durchgeführt, die dem Beruf des CKK-Kundenberaters gewidmet war.



Die Arbeitgebermarke

In der aktuellen Arbeitsmarktsituation ist es von größter Bedeutung, sich als attraktiver Arbeitgeber zu positionieren. Die Arbeitgebermarke der CKK vermittelt ihre Grundwerte, die Bedeutung der geleisteten Arbeit, und spielt eine wesentliche Rolle, sowohl bei der Bindung der Mitarbeiter an das Unternehmen, als auch bei der Gewinnung neuer Talente.

Innerhalb der Organisation wurde 2024 ein Projekt zur Neugestaltung der Arbeitgebermarke abgeschlossen, das sich auf das Feedback der Kollegen stützte. Diese Initiative wird von einem neuen grafischen Design und einem neuen inspirierenden Slogan begleitet: „Bei der CKK zählt jeder Tag“.



FÜR DIE GESELLSCHAFT

Jeden Tag tragen wir zu einer nachhaltigeren Zukunft für alle bei, denn jeder Arbeitsplatz bei der CKK wirkt sich auf die Lebensqualität von Millionen von Menschen aus.

UND FÜR EINE EINFLUSSREICHE BERUFSERFAHRUNG

Die CKK ist ein Arbeitgeber, der meine Ambitionen erfüllen kann, aufgrund der Qualität der Jobs, der Vielfalt der Berufe, der herzlichen Atmosphäre und der auf Ausgewogenheit ausgerichteten Arbeitsbedingungen.

CKK.

Gemeinsam an einer nachhaltigeren Gesellschaft und einer einflussreichen Berufserfahrung arbeiten.

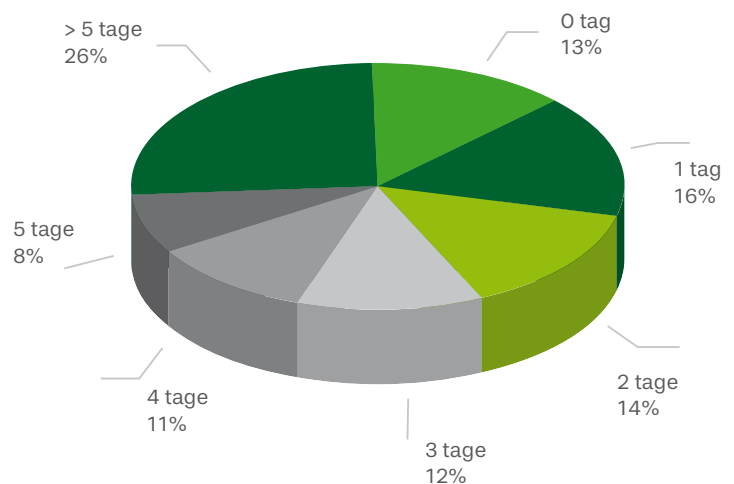
Die Herausforderung der Schulung



Im Jahr 2024 führte die CKK insgesamt 924 Schulungen durch, was 2,5 % der für Schulungen aufgewendeten Arbeitszeit der Mitarbeiter entspricht. 34% der Mitarbeiter nahmen an mindestens 5 Tagen an Schulungen teil, was einem Anstieg von 20% gegenüber 2023 entspricht, während 13% keine Schulungen absolvierten, was eine deutliche Verbesserung gegenüber 33% im Jahr 2023 darstellt. Dieser Anstieg ist vor allem auf die massiven Investitionen in das Wissen über das neue Angebot 2025 und die Bewältigung der Herausforderungen bei der Kundenbindung und der Personalbeschaffung zurückzuführen.

Von den 602 Mitarbeitern, die älter als 50 Jahre waren, nahmen 382 an mindestens zwei Tagen an Schulungen teil. Die CKK muss ihre Investitionsbemühungen in Bezug auf diese ältere Zielgruppe fortsetzen.

CKK: Weiterbildungsquote



Die Instanzen

Generalversammlung, Verwaltungsrat und Vorstand

Die Generalversammlung setzt sich aus CKK-Mitgliedern zusammen, die alle sechs Jahre gewählt werden. Sie ernennt unter ihren Mitgliedern einen Verwaltungsrat, der aus 29 Ehrenamtlichen sowie dem Geschäftsführungsausschuss besteht.

Der Verwaltungsrat ist für das Tagesgeschäft verantwortlich, das er größtenteils an den Geschäftsführungsausschuss der CKK überträgt.

Der Vorstand ist ein kleineres Gremium, das regelmäßig zusammenkommt, um die laufenden Geschäfte zu erledigen und die Sitzungen des Verwaltungsrats vorzubereiten.

Satzung und Verwalter

Die CKK arbeitet auf der Grundlage einer sorgfältig definierten Satzung, die einen Rahmen setzt für ihre Aktivitäten und eine effektive Führung sicherstellt. Die Verwalter spielen in dieser Struktur eine entscheidende Rolle.



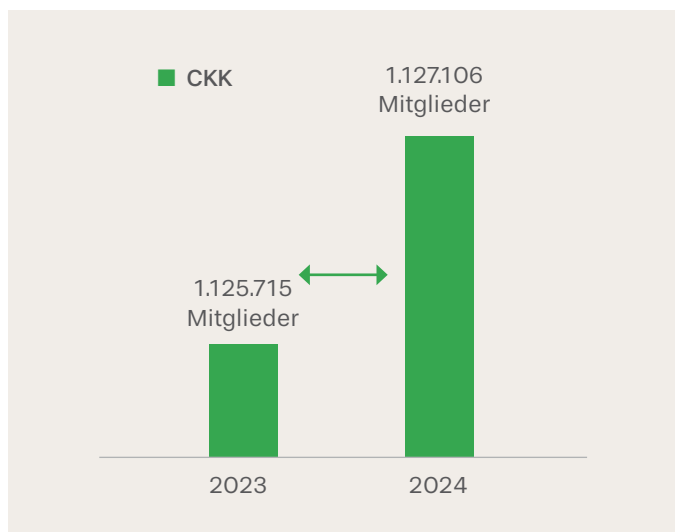
Satzung



Liste der Verwalter



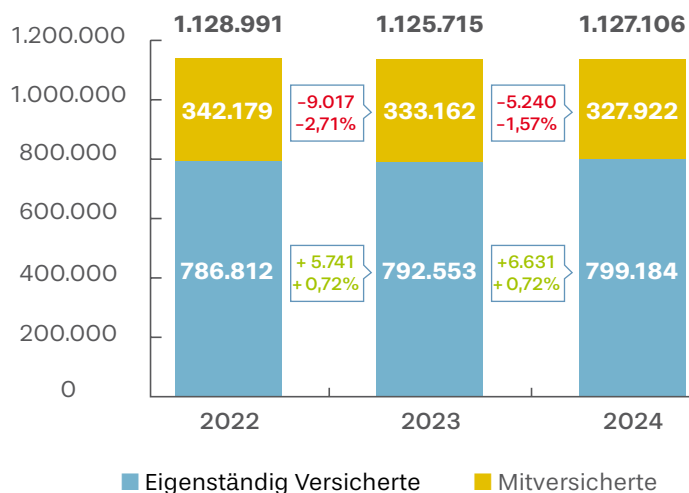
Volumen der Belegschaft



Unterschied von 1391 (Entwicklungsrate 0,12 %)

Quelle: LIKIV – Dienststelle Verwaltungskontrolle

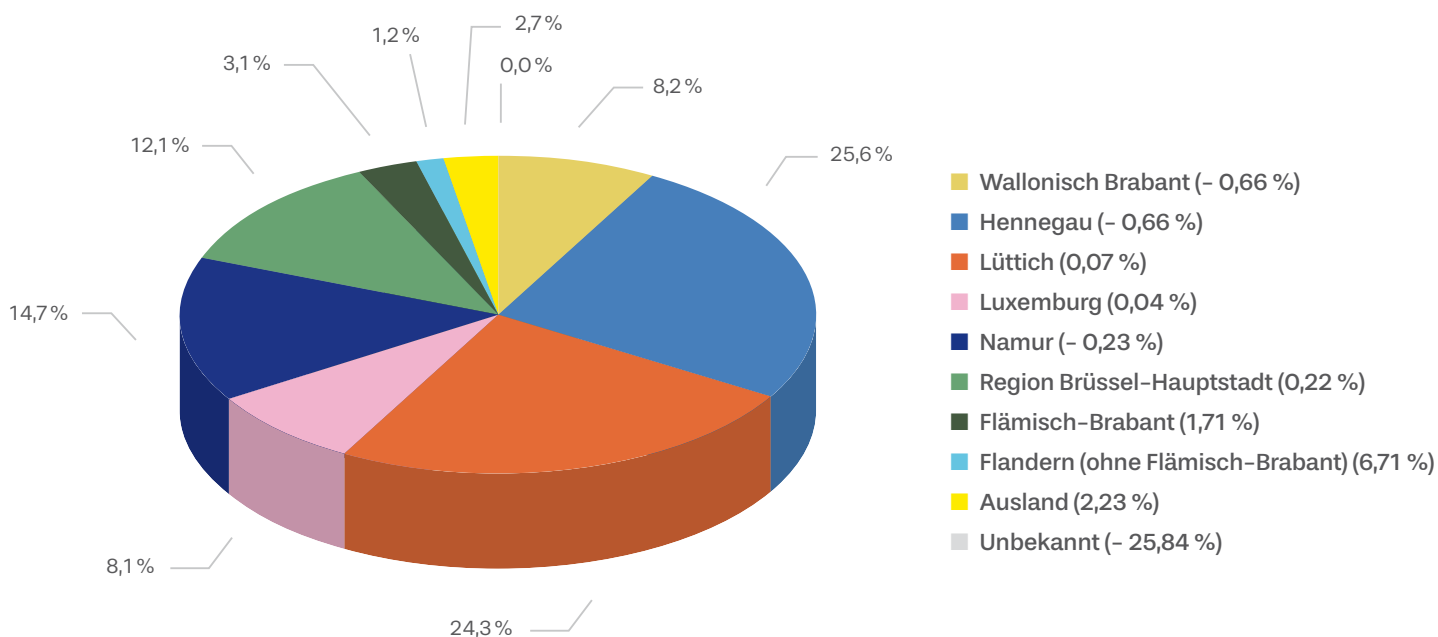
Aufteilung eigenständig Versicherte/ Mitversicherte



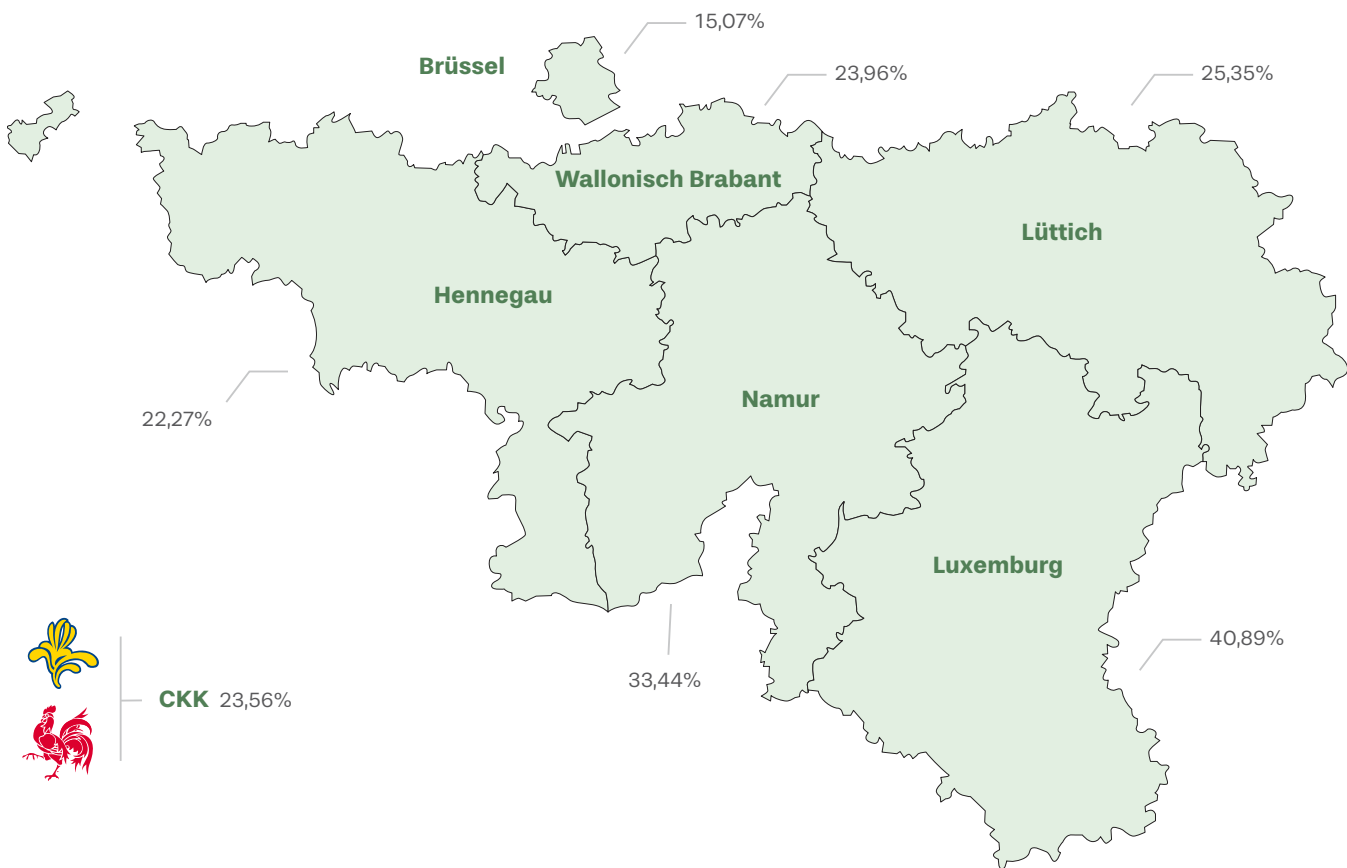
Quelle: LIKIV – Dienststelle Verwaltungskontrolle

Situation zum: 30-06-2022, 30-06-2023, 30-06-2024

CKK-Mitarbeiterzahl/Wohnprovinz zum 30.06.24 (Entwicklung gegenüber 2023)



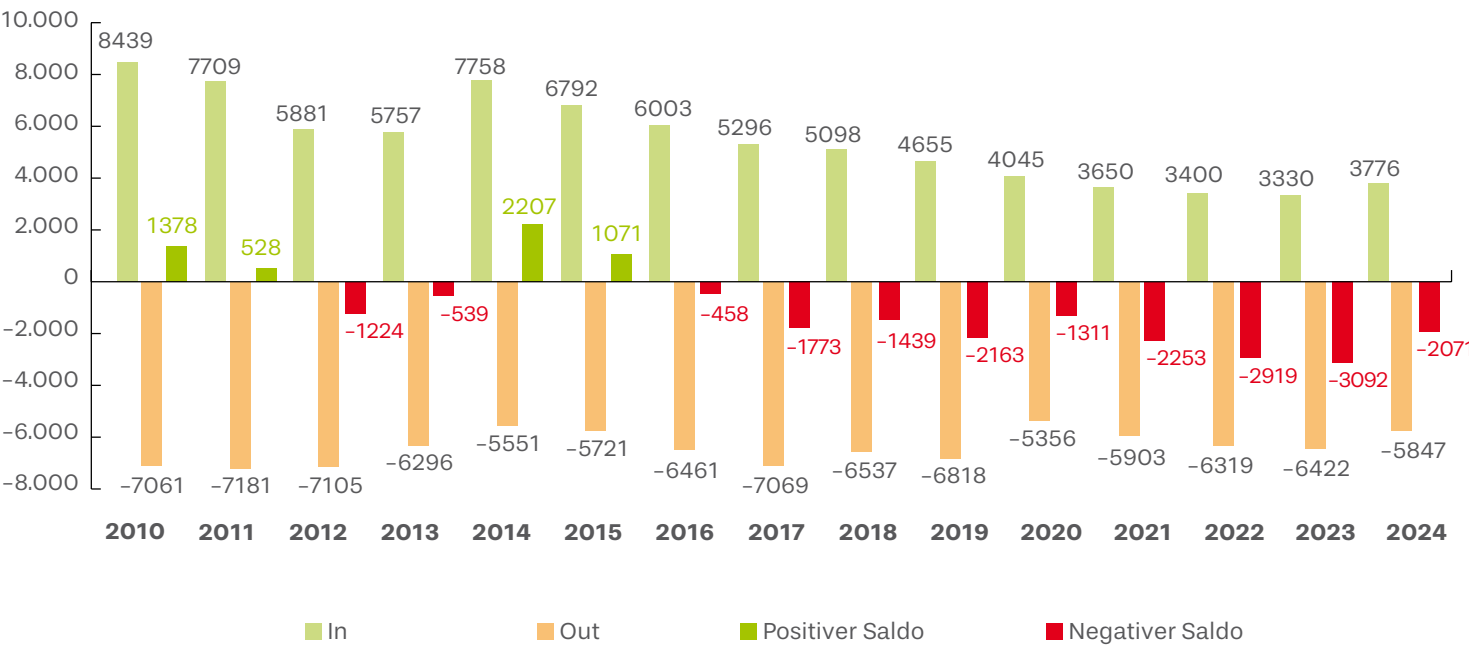
CKK-Marktanteil nach Provinz - 30-06-2024



CKK-Marktanteil nach Region - 30-06-2024



Krankenkassenwechsel: Entwicklung zwischen 2010 und 2024

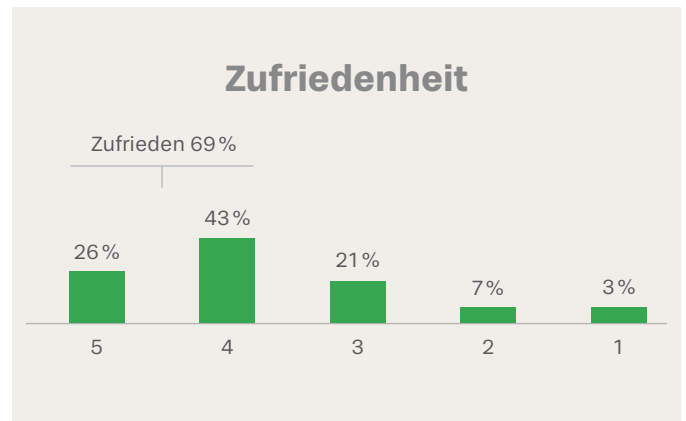


Saldo der 2024 erfassten vierteljährlichen Krankenkassenwechsel nach Versicherungsträgern													
	Neutrale		Sozialisten		Liberaler		Freie		HKIV		Gesamt		
	IN	OUT	IN	OUT	IN	OUT	IN	OUT	IN	OUT	IN	OUT	Saldo
T1-2024	122	303	441	466	75	40	223	630	127	122	988	1561	-573
T2-2024	110	330	438	552	86	41	309	584	133	155	1076	1661	-585
T3-2024	107	387	378	440	68	34	250	462	104	112	907	1435	-528
T4-2024	94	348	343	367	64	33	182	362	122	80	805	1190	-385
Gesamt	433	1368	1600	1825	293	148	964	2038	486	469	3776	5847	-2071
	-935		-225		145		-1074		17		-2071		

Zufriedenheit

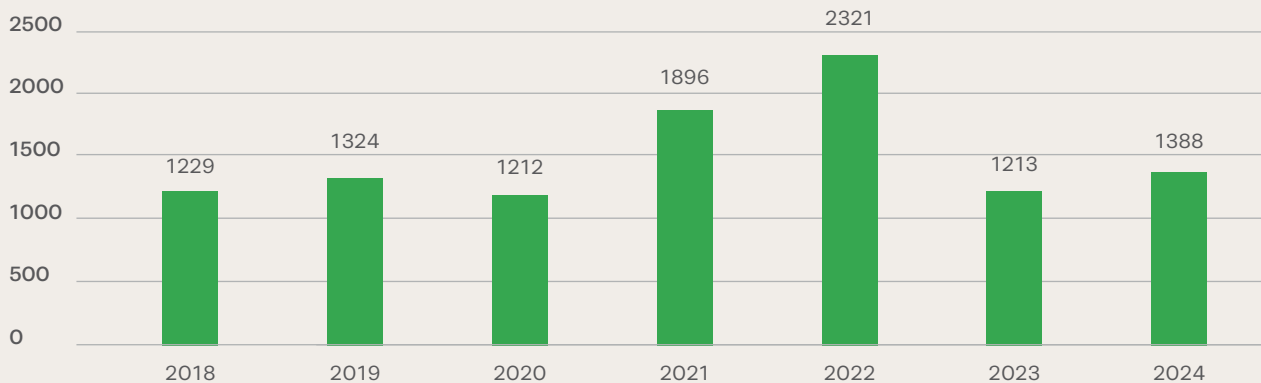
Laut einer im Januar 2025 durchgeführten Umfrage sind mehr als zwei von drei Mitglieder mit der CKK zufrieden. Personen ab 65 Jahren (77%), Einpersonenhaushalte (75%), untere soziale Schichten (74%) und Haushalte mit Kind(ern) (73%) weisen die höchsten Zufriedenheitswerte auf.

Einer von zehn Mitgliedern ist unzufrieden (Noten 1–2). Diese Unzufriedenheit ist häufiger bei Personen zwischen 45 und 54 Jahren (15%), zwischen 18 und 34 Jahren (14%), in Haushalten mit drei oder mehr Personen (12%) und bei Personen ohne Kinder (12%).



Beschwerden

Entwicklung der Beschwerden



1388 Beschwerden in 2024 erhalten

Fokus auf die wichtigsten Beschwerden im Jahr 2024

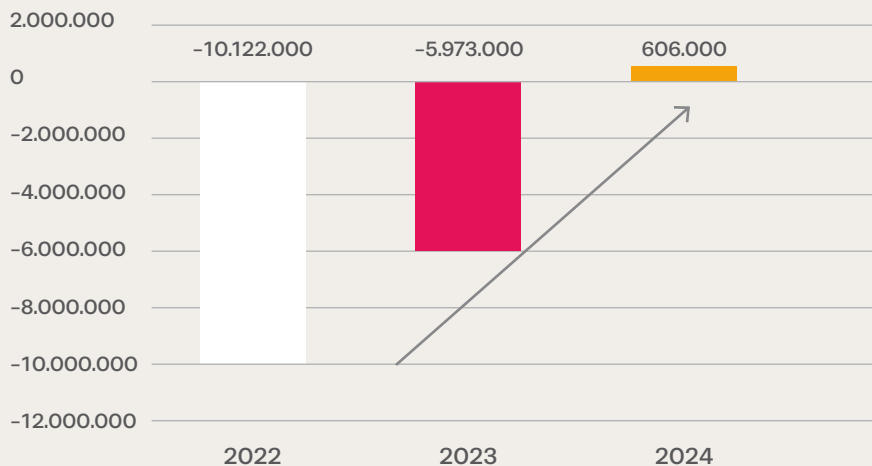
Im Jahr 2024 betrafen die wichtigsten Beschwerden der Mitglieder finanzielle Interventionen (351 Beschwerden), Ersatzeinkommen (339 Beschwerden) und wahlfreie Versicherungen (209 Beschwerden). Von den Beschwerden über finanzielle Interventionen bezogen sich 133 auf die Bearbeitungsdauer und 73 auf die Aktenführung. In Bezug auf Ersatzeinkommen bezogen sich 133 Beschwerden auf die Bearbeitungsdauer und 125 auf die Aktenführung. Bei den wahlfreien Versicherungen betrafen 62 Beschwerden die Aktenführung.

Ein produktiver Aufschwung

Das Jahr 2024 markierte die Fortsetzung des 2022 eingeleiteten Sanierungsplans. Dieser Plan führte innerhalb von zwei Jahren dazu, dass ein Defizit von mehr als

10 Millionen Euro abgebaut und die MC-CKK in einen nahezu ausgeglichenen Haushalt zurückgeführt wurde.

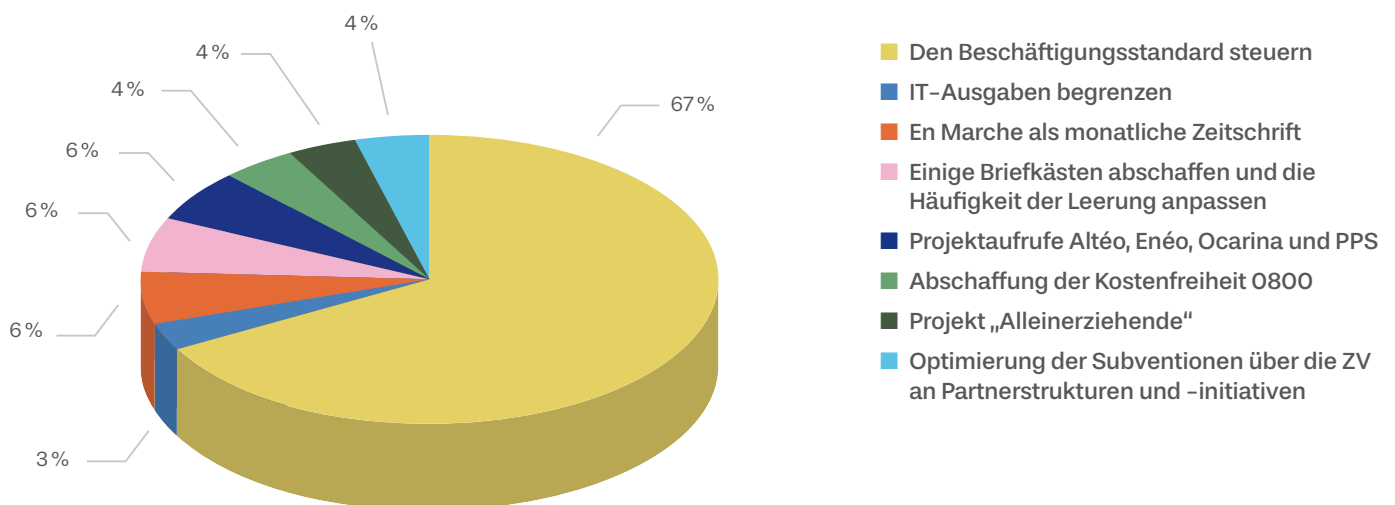
Entwicklung der Verwaltungskosten



Einer der Ansatzpunkte:
der Managementplan + 10 Mio Euro
Gewinn in zwei Jahren

Bei der Einführung dieses Plans wurden vier strategische Schwerpunkte festgelegt: Verbesserung der Effizienz innerhalb der Organisation, Anpassung der Organisation zur Steigerung der Effizienz, Bereitschaft, auf bestimmte Aufgaben zu verzichten und die Erkundung neuer Finanzierungsquellen.

Die bezifferte Bilanz des vergangenen Jahres zeigt einen Gesamtgewinn von über 2,3 Millionen Euro.



Die größte Einsparungsquelle ist die Feinsteuerung der Beschäftigungsnorm, die zwei Drittel dieser Summe generiert. Dieses Management ging jedoch mit Fehlzeiten und Schwierigkeiten bei der Einstellung von Personal einher, was sich auf die Qualität der Dienstleistungen auswirkte und den Druck auf die Mitarbeiter erhöhte.

Zu den weiteren bemerkenswerten Maßnahmen gehören die monatliche Zeitung En Marche, die Abschaffung der kostenlosen 0800-Nummer, die Reduzierung der Anzahl der Briefkästen, die Begrenzung einiger IT-Ausgaben und erfolgreiche Projektausschreibungen, insbesondere für Alleinerziehende.

Weitere Projekte wurden eingeleitet und sollen in den kommenden Jahren abgeschlossen werden. Die Optimierung der Räume in den ehemaligen Verwaltungssitzen hat bereits zu einigen konkreten Umsetzungen geführt. Bis 2025 soll sich diese Initiative zur Kostensenkung und zur Anpassung an neue Arbeitsweisen beschleunigen.

Die Verwaltung des Absentismus ist ein weiterer Bereich, der verbessert wird. Obwohl 2024 eine Verbesserung bei den kurzfristigen Abwesenheiten zu verzeichnen war, bleibt die Abwesenheitsrate für die CKK, wie für die meisten belgischen Unternehmen, eine Priorität.



Jean-Marc Richard
Direktor Verwaltung

Die 4 Rollen der CKK



Gesundheitsbegleiter:

Persönliche und kollektive Unterstützung und Begleitung im Gesundheitsbereich anbieten.



Sozialversicherungsträger:

Alles daran setzen, eine maximale Deckung Ihrer Pflegeleistungen zu gewährleisten.



Soziale Bewegung:

Sich gemeinsam mit unseren Ehrenamtlichen für eine freundliche und engagierte Gesellschaft für alle einsetzen.



Sozialer Unternehmer:

Verantwortungsbewusste und innovative Initiativen ergreifen, um auch auf die neuen Fragen unserer Mitglieder in Bezug auf Pflege und Unterstützung reagieren zu können.



Die CKK als Gesundheitsbegleiter

Die CKK als Gesundheitsbegleiter

Die CKK positioniert sich als echter Gesundheitsbegleiter. Sie setzt sich dafür ein, die Lebensqualität ihrer Mitglieder zu verbessern, indem sie sie aktiv bei der Verwaltung ihrer Gesundheit unterstützt. Durch eine Politik der Prävention und Gesundheitsförderung zielt das sie darauf ab, die Fähigkeit der Menschen zu stärken, informierte Entscheidungen zu treffen und ihr Wohlbefinden stärker selbst zu bestimmen.

Vorbeugung und Gesundheitsförderung bei der CKK

Zu diesem Zweck entwickelt und stellt die CKK die erforderlichen Instrumente, Kenntnisse und Ressourcen sowohl für die angeschlossenen Mitglieder als auch für die Gesundheitsdienstleister bereit. Zusätzlich zu den zahlreichen Initiativen (Konferenzen, Animationen, Schulungen, Workshops...) wurden 2024 zwei wichtige Baustellen angegangen.

1. Begleitendes Projekt: Lernstörungen



Die CKK startete das Projekt, nachdem die Fragen zur Erstattung der Kosten für logopädische Behandlungen zugenommen hatten und die Fachkräfte Rückmeldungen über die Komplexität der Verwaltung gegeben hatten. Es wurde eine Arbeitsgruppe gebildet, die sich mit den Bedürfnissen der Familien befasst, die oftmals durch die Nachhilfverfahren gestresst sind.

Folgendes kam dabei raus:

- Die Zentralisierung von Informationen und Erfahrungsberichten auf dem Gesundheitsblog
- Erstellung und Verbreitung eines Merkblatts als Leitfaden für Eltern durch die administrativen Schritte (1600 Exemplare wurden verteilt)

Darüber hinaus wurden in Zusammenarbeit mit unseren lokalen Partnern eine Reihe von Treffen in unseren Gesundheitstreffen durchgeführt, an denen mehr als 220 Personen teilnahmen.



Brochure Découvrons nos dys-férences

2. Fokus auf das Projekt „Gesundheitsblog“



Die Abteilung Markt & Entwicklung und der Bereich Prävention und Gesundheitsförderung arbeiten gemeinsam an der Erstellung der Inhalte.

Der Blog (mc.be/sante) informiert über verschiedene Gesundheitsthemen, teilt CKK-Initiativen und bietet Zugang zu Publikationen, die bestellt oder im PDF-Format eingesehen werden können. Dreizehn Publikationen stehen der allgemeinen Öffentlichkeit und Fachleuten zur Verfügung. Im Jahr 2024 wurden mehrere Broschüren aktualisiert, darunter „Einen Psychiater konsultieren“, „Bewegung für unsere Gesundheit“ und „Entdecken wir unsere Dys-férences“. Auch das Lehrmittel EVRAS wurde verbessert.



Blog santé



**Die CKK
als sozialer
Versicherer**

Die CKK als sozialer Versicherer

Die CKK ist ein wesentlicher Pfeiler des Systems der sozialen Sicherheit in Belgien. Als Sozialversicherer garantiert sie einen für alle zugänglichen Gesundheitsschutz, der auf den Grundsätzen der Solidarität und Gleichheit beruht.

Eine starke und solidarische soziale Sicherheit

Die CKK zielt auf die Aufrechterhaltung einer zwischenmenschlichen Solidarität ab, bei der jeder nach seinen Möglichkeiten beiträgt und Dienstleistungen nach seinen Bedürfnissen in Anspruch nimmt.

Der erste Schutz wird durch die Pflichtversicherung (PV) gewährleistet, die je nach Fach entweder auf föderaler oder regionaler Ebene besteht. Die CKK fungiert als Mittelinstanz, die ihre Mitglieder vertritt und deren finanziellen und geografischen Zugang zur Gesundheitsversorgung sicherstellt.

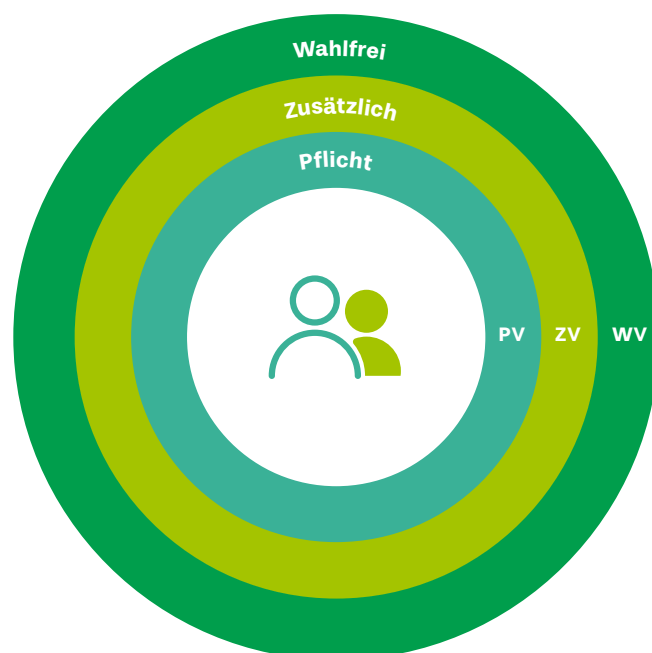
Dieser Schutz wird durch das Angebot von Zusatzversicherungen (ZV) verstärkt und kann auch durch wahlfreie Versicherungen (WV) verbessert werden. ZV und WV stellen für die CKK „Vorzimmer“ der PV dar, die es ermöglichen, spezifische Gesundheitsbedürfnisse zu befriedigen, die dann von der PV übernommen werden können.

Die Komplexität der institutionellen Landschaft auf Gegenseitigkeit (Übertragung von Ansprüchen zwischen den Regionen und durch Gewährleistung der Komplementarität bei der Erstattung von PV, ZV und WV) darf nicht zu einer Komplexität für die Mitglieder führen. Der Zugang zu allen notwendigen gesundheitsbezogenen Rechten und Leistungen wird durch die Organisation erleichtert.

Die Pflichtversicherung

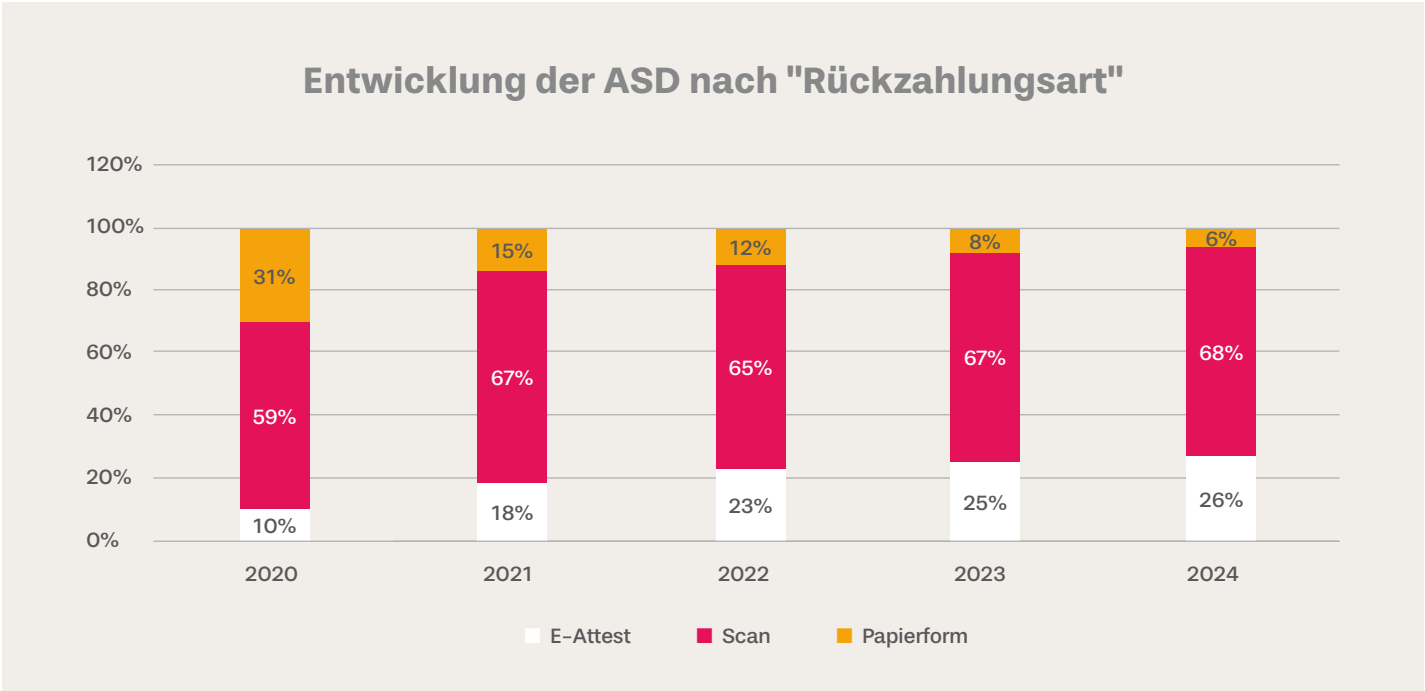
Einige Schlüsselzahlen der CKK auf nationaler Ebene:

- 15 Milliarden Euro an Erstattungen
- 12 Millionen eAttest-Zeilen (elektronische Bescheinigung)
- 7,8 Millionen Zeilen von Bescheinigungen gescannt
- 400.000 Bescheinigungen, die automatisch von der KI erkannt werden
- 1 Million Sendungen von Dritten (+700 Millionen Rechnungszeilen)
- 86 Millionen Euro an Rückforderungen
- 4,5 Milliarden Zahlungen von Ersatzleistungen
- 900.000 Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen
- 570.000 Aufgaben im Rahmen der Bearbeitung von Ersatzleistungen



Erstattungen an Mitglieder
(ohne Zusatzversicherung)

		Anzahl leistungen 2024	Betrag 2024
Barzahlung (an Mitglieder)	Bescheinigungen in Papierform	655.294	19.979.426,20
	Bescheinigungen als E-Attest	2.463.759	78.567.424,09
	Gescannte Bescheinigungen	6.339.538	146.280.336,08
Drittzahler-Zahlungen (an Anbieter)	Drittzahler manuell	3.691.230	502.606.795,02
	Drittzahler automatisch E-Fact	7.339.837	216.221.360,30
Gesamt		20.489.658	963.655.341,69



Ersatzeinkommen - CKK-Zahlen 2024

Kategorie	2024
Anzahl erste Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung	82 830
Anzahl Verlängerungsbescheinigungen	131 334
Anzahl der Personen im ersten Jahr der Arbeitsunfähigkeit zum 31.12.2024	18 097
Anzahl der Invaliden zum 31.12.2024	55 224

Die Organisation berechnete im Jahr 2024 56 599 neue Anträge für ihre Mitglieder. Damit dieser Prozess reibungslos funktioniert, arbeitet ein Team von 709 Vollzeitäquivalenten (VZÄ) auf Gruppenebene eng zusammen. Dies umfasst 125 VZÄ bei der CKK, 88 VZÄ an Vertrauensärzten und 46,3 VZÄ an paramedizinischen Fachkräften und Koordinatoren für die Rückkehr ins Arbeitsleben.



Die Zusatzversicherung

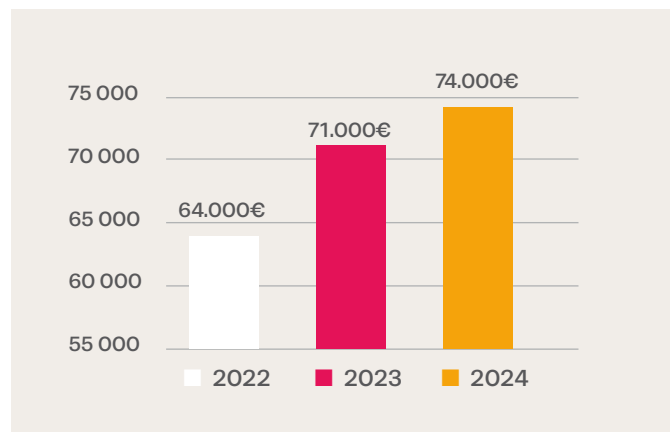
- 800 000 Beitragszahler
(Gebührenerhebungsquote 96 %)
- 14,25 €/Monat in 2024 für:
 - Angebot von Vorteilen und Dienstleistungen
 - die Deckung der Betriebskosten
 - die Finanzierung von kollektiven Maßnahmen und Zahlung von Zuschüssen an VoGs
 - die Deckung von Defiziten in der Pflichtversicherung
- 103 VZÄ sind für die Verwaltung der ZV erforderlich.

Vorteile und Dienstleistungen

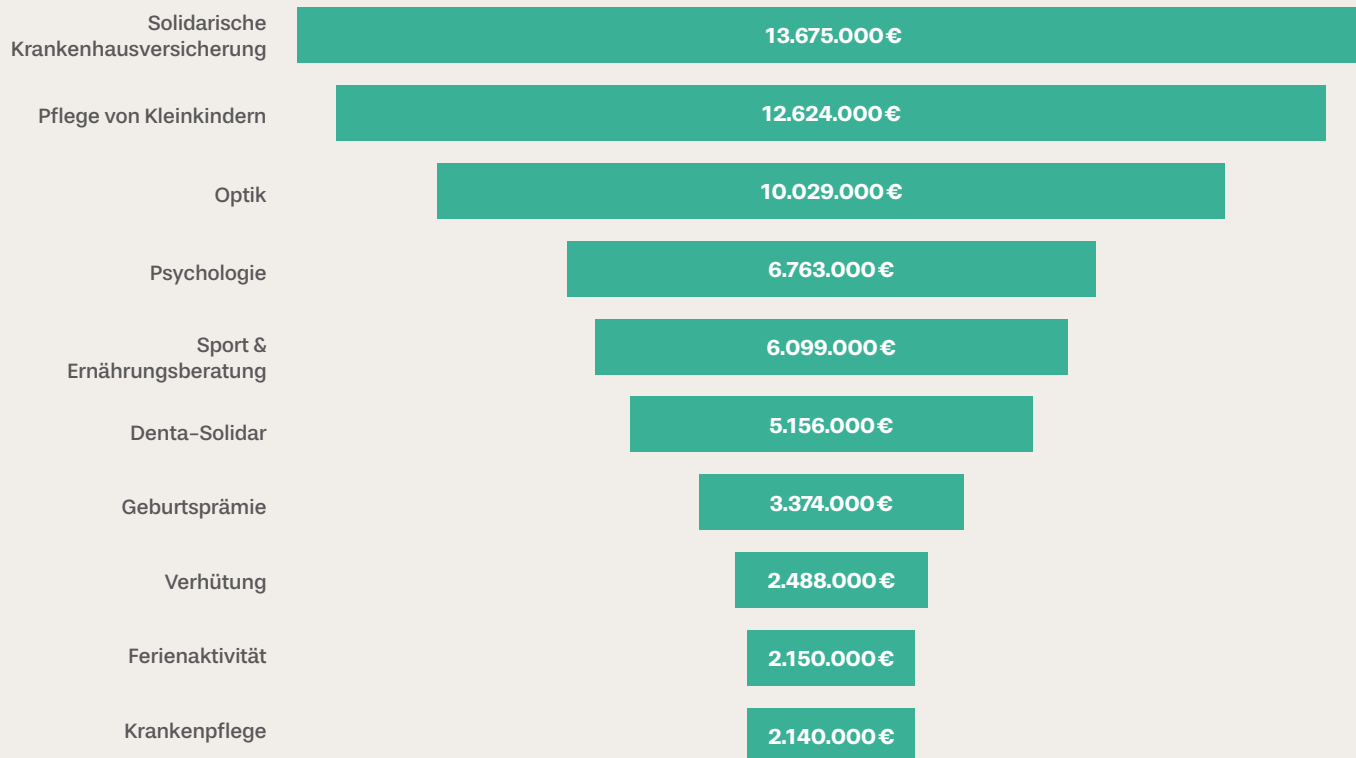


Siehe Angebot 2024

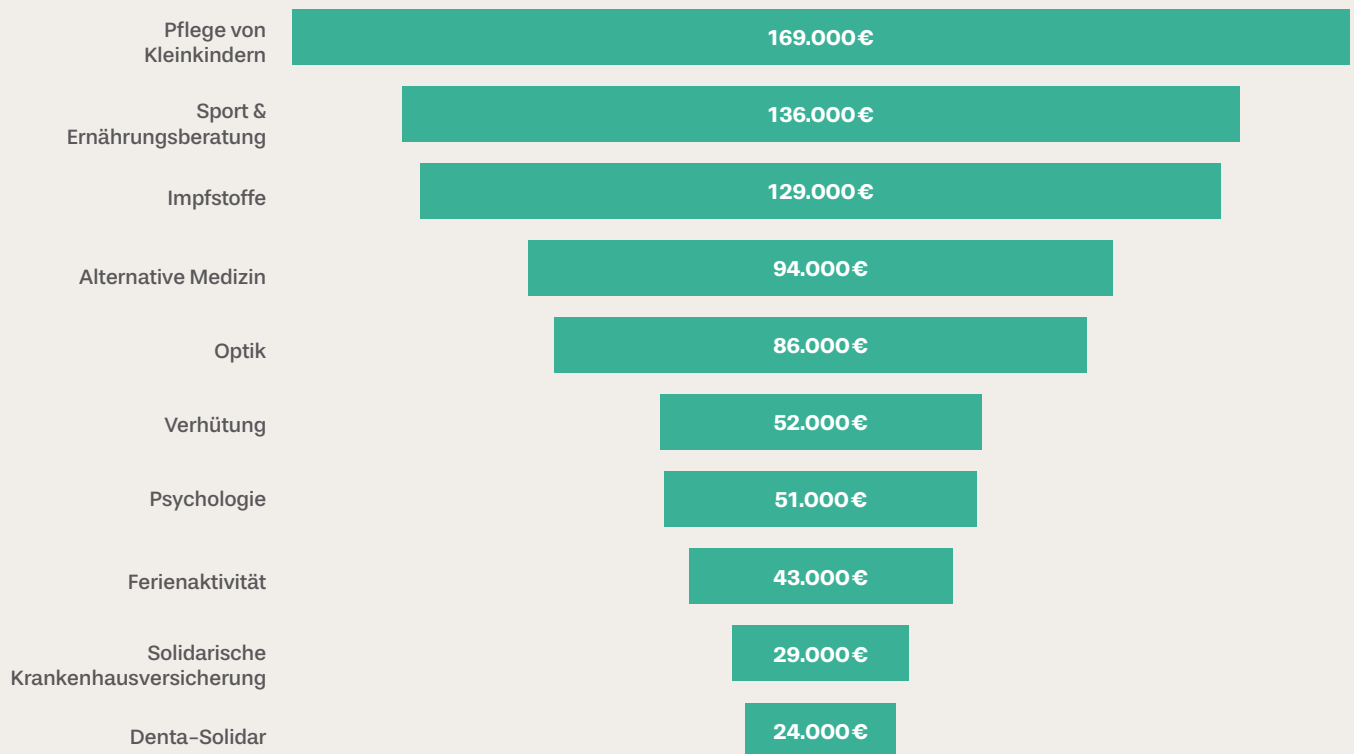
Entwicklung des Verbrauchs von den Vorteilen der ZV, einschließlich der Versicherung Hospi –Solidar (2022 bis 2024). Daten auf Tausend gerundet.



Die am häufigsten genutzten Vorteile im Jahr 2024



Größere Anzahl unterschiedlicher Personen im Jahr 2024



Betriebskosten

103 VZÄ sind für die Verwaltung der ZV erforderlich.



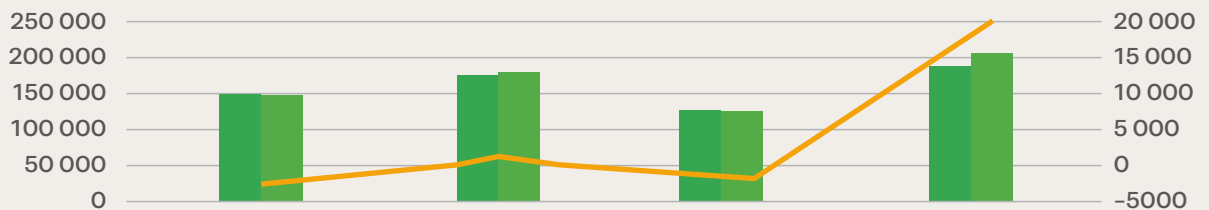
Entwicklung der Versicherten



Anzahl der Versicherten	31-12-2014	31-12-2015	31-12-2016	31-12-2017	31-12-2018	31-12-2019	31-12-2020	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2023	31-12-2024
Denta +	64 896	105 352	129 787	138 559	146 423	150 010	158 095	166 007	173 704	186 756	205 468
Hospi + 200	162 059	168 514	164 235	150 990	141 943	135 005	135 187	133 987	131 426	128 425	126 795
Hospi + 100	156 801	159 786	168 151	167 361	169 083	168 383	172 346	172 667	173 078	174 454	175 643
Hospi +	147 754	152 346	158 912	157 195	156 694	154 551	156 794	155 443	154 049	151 448	149 163

■ Hospi + ■ Hospi + 100 ■ Hospi + 200 ■ Denta +

Entwicklung 2023 - 2024



	Hospi +	Hospi + 100	Hospi + 200	Dento +
31-12-2023	151.448	174.454	128.425	186.756
31-12-2024	149.163	175.643	126.795	205.468
Différence 2023-2024	-2.285	1.189	-1.630	18.712

■ 31-12-2023 ■ 31-12-2024 ■ Differenz 2023 - 2024

Leistungen der Wahlversicherungen im Jahr 2024

	Dento +	Hospi +	Hospi + 100	Hospi + 200
Anzahl Zahlungen	219.433	31.655	73.051	58.771
Anzahl der Versicherten	97.773	21.222	36.375	30.966
Bezahlter Gesamtbetrag	16.157.888,36 €	3.380.389,60 €	13.901.013,75 €	31.689.622,33 €

Den Mitgliedern zur Seite stehen

Die CKK bietet verschiedene Kontaktkanäle an, um den Bedürfnissen ihrer Mitglieder gerecht zu werden, und erleichtert ihnen so den Weg zu ihrem Ziel und hilft ihnen, ihre Selbstständigkeit zu erhalten. Ihr Ansatz beruht auf empathischem und durchsetzungsfähigem Zuhören, wobei sie sich an Indizien für Vulnerabilität anpasst. Die CKK will ihre Mitglieder in die Lage versetzen, fundierte Entscheidungen über ihre Gesundheit und ihr Wohlergehen zu treffen. Sie verpflichtet sich, persönliche Beratung anzubieten und ihre Partner durch verschiedene Kommunikationsmittel zu informieren.



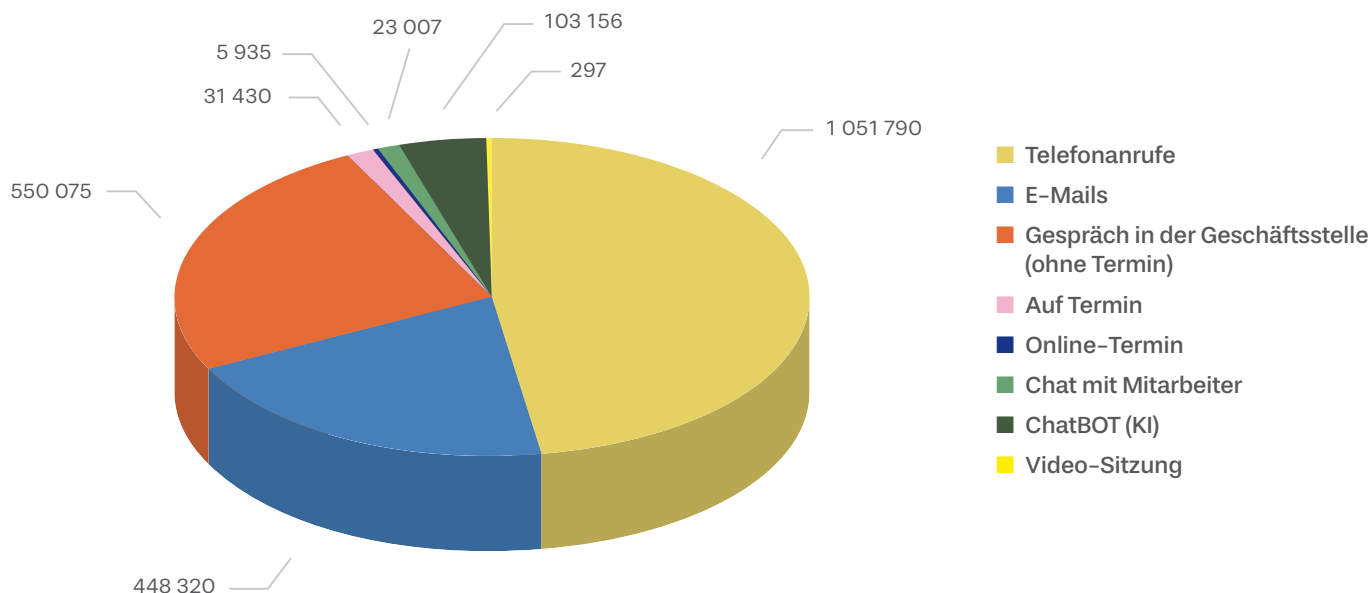
Über die Kontakte (Zahlen 2024)

Gesamtzahl

Im Jahr 2024 hatte die CKK **2.623.296 Kontakte und Interaktionen in der ersten Linie**.



Arten der Kontakte



Der Telefonanruf

Das Telefon ist der von Mitgliedern am häufigsten genutzte Kontaktkanal. Es ist kostengünstig, leicht zugänglich und über einen breiten Zeitrahmen verfügbar (von 8:30 bis 18:00 Uhr sowie samstags vormittags). Aus diesen Gründen bevorzugen die Mitglieder häufig das Telefon. Telefonanrufe machen fast 50 % der Erstkontakte aus. Im Jahr 2024 erhielt die CKK **1 051 790 Telefonanrufe**.

Entwicklung des Besuche auf Termin

Der Termin ermöglicht es, komplexere Fälle zu bearbeiten. Im Jahr 2024 führte die CKK über 31.000 Termine sowie fast 300 Videoberatungen durch. Im April führte die Organisation die Möglichkeit für Mitglieder ein, direkt über die Website und die App einen Termin zu vereinbaren. Diese Option war bei den Mitgliedern sofort ein beachtlicher Erfolg. **Mehr als 25% der gesamten Termine werden nun online vereinbart.**

Der menschliche Kontakt

Mit ihren **80 Geschäftsstellen** im ganzen Land unterhält die CKK eine physische Anwesenheit für Mitglieder, die mit erheblichen Schwierigkeiten zu kämpfen haben. **Über 540.000 Gespräche werden während des gesamten Jahres 2024 kontinuierlich durchgeführt.**

Der digitale Kontakt

E-Mails und Webformulare sind effiziente Wege, um mit der CKK in Kontakt zu treten, wobei Antworten innerhalb von 7 Tagen garantiert werden. Ein neues Kontaktmanagement-Tool verbessert den reibungslosen Ablauf und die Nachverfolgung von Interaktionen. **Mehr als 448.000 E-Mails wurden im Jahr 2024 in der ersten Linie bearbeitet.**

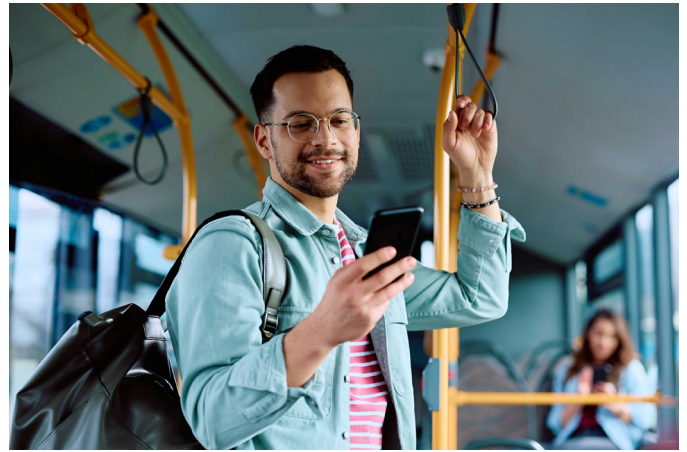
App Meine CKK im Fokus

Immer mehr CKK-Dienste in der Tasche!

Die App Meine CKK hat sich seit ihrer Einführung im Jahr 2021 stetig weiterentwickelt. Indem wir unseren Mitgliedern immer mehr „Selbstbedienung“ anbieten, ermöglichen wir es ihnen, mit wenigen Mausklicks Informationen über ihre Gesundheit abzurufen oder Behördengänge zu erledigen, ohne in einem Wartezimmer, auf die Annahme eines Telefonanrufs oder auf die Beantwortung einer E-Mail warten zu müssen.

Dank der 2024 durchgeführten Entwicklungen der App Mein CKK können unsere Mitglieder Termine vereinbaren, die Entwicklung ihrer Arbeitsunfähigkeitsakte von der Eingabe ihrer Bescheinigung bis zur Zahlung der Entschädigungsleistungen verfolgen, Formulare ausfüllen, den Status und die Beitrags- und Prämientabellen einsehen und der Verwendung ihrer Daten zustimmen, um personalisierte Informationen von der CKK zu erhalten.

Diese neuen Funktionen wurden also zu den bereits vorhandenen hinzugefügt. Ende 2024 verfügten über 400 000 Mitglieder über ein Meine-CKK-Konto und nutzten somit das Online-Dienstleistungsangebot der CKK!



Optimierung der Support-Rolle für Meine CKK: Das Mitarbeiterportal ermöglicht Beratern jetzt den direkten Zugriff auf Meine CKK, indem sie sich als Mitglied anmelden. Diese Funktion verbessert die Geschwindigkeit und Effizienz der Unterstützung.



Anne-Catherine Schul
Direktorin Mitgliederbetreuung

Die CKK als soziale Bewegung



Die CKK als soziale Bewegung

Die Tätigkeit der CKK beschränkt sich nicht auf einen einfachen.

Versicherungsmechanismus bei der Verwaltung des Krankheitsrisikos, sondern erweitert ihren Aktionsradius durch die Beeinflussung der **Gesundheitspolitik** auf allen Ebenen, durch die Unterstützung von **sozialpädagogischen Bewegungen**, indem sie eine **demokratische und partizipative Verwaltung** fördert, den Kampf gegen **soziale Ungleichheiten im Gesundheitsbereich** als Leitmotiv ihrer Arbeit hervorhebt und eine Verankerung und **lokale Aktionen** möglichst nahe an den Mitgliedern und Bürgern entwickelt.

Partizipative Demokratie

Demokratische Gesellschaften müssen die Meinungsäußerung und das Engagement aller Menschen fördern. Das Ehrenamt spielt dabei eine entscheidende Rolle. Die CKK mobilisiert Freiwillige auf verschiedenen Ebenen, um ihre Aktionen zu legitimieren und die Bedürfnisse der Gesellschaft zu erfüllen. Die partizipative Demokratie ist zentral für die Führung der CKK, die verantwortungsvolles Management, wirtschaftliche Leistung und kollektives Interesse in ein Gleichgewicht bringt.

Einfluss auf die Gesundheitspolitik nehmen



Um ihr gesellschaftliches Projekt zu verwirklichen, müssen sich die Akteure auf Gegenseitigkeit organisieren. Es ist notwendig, weiterhin Machtverhältnisse aufzubauen, Entscheidungen zu beeinflussen, die Gesellschaft umzugestalten und gesundheitsbezogene Maßnahmen fortzusetzen.

Das Jahr 2024 war von mehreren Wahlen geprägt (Europa-, Föderal-, Regional-, Gemeinschafts- und Kommunalwahlen). Während des gesamten Wahljahres hat sich die CKK mit einer Kampagne und zahlreichen Projekten vorbereitet, beteiligt und engagiert, um sicherzustellen, dass die Interessen der Mitglieder und die von der Organisation vertretenen Werte in den öffentlichen Debatten und bei den Mehrheitsvereinbarungen berücksichtigt werden.

Während dieser Kampagne wurde betont, dass die Gesundheit umfassender und bereichsübergreifend betrachtet werden muss. Nicht nur der Gesundheitsminister, sondern die gesamte Regierung sollte sie beachten; man spricht von „Gesundheit in allen Politikbereichen“. Dabei ist es wichtig, an den sozioökologischen Ursachen und auf der Grundlage einer kollektiven, politischen und öffentlichen Verantwortung zu arbeiten, um die Gesundheit der Bevölkerung zu verbessern. Deshalb wurden mehrere Aktionen innerhalb und außerhalb der CKK organisiert. Der politische Dienst verglich die gesundheitspolitischen Programme der Parteien. In zwei regionalen Debatten in Brüssel und Namur kamen Kandidaten zusammen, um über die 8 Prioritäten des Gesundheitswesens zu besprechen.

Die CKK befragte die Vorsitzenden französischsprachiger Parteien zu ihrer Vision von Gesundheitsfürsorge und Krankenkassen. Nach den Wahlen arbeitete sie dann mit den Verhandlungsführern zusammen, um die Vereinbarungen durch Textvorschläge und Themenblätter zu beeinflussen, von denen einige in die endgültige Version aufgenommen wurden, darunter die Verdoppelung des Budgets für Prävention und Gesundheitsförderung und die Umsetzung des Konzepts „Gesundheit in allen Politikbereichen“.

Schließlich wurde nach der Veröffentlichung dieser Vereinbarungen eine Analyse durchgeführt, um die Zufriedenheit und die Besorgnis in Bezug auf das Memorandum zu ermitteln, die dann intern in der CKK präsentiert wurden.

Während der Legislaturperiode wird die CKK die Entscheidungsträger weiterhin an ihre Verpflichtungen erinnern und ihre Vision der Gesundheitspolitik in den föderierten französisch- und deutschsprachigen Föderationen vertreten. Zu den nächsten Herausforderungen gehört die Beobachtung der politischen Verhandlungen in Brüssel in einem besorgniserregenden institutionellen und haushaltspolitischen Kontext.

Sozialpädagogische Bewegungen

Die Sozialbewegung auf Gegenseitigkeit entstand aus der Notwendigkeit, Einzelpersonen zu Kollektiven zusammenzuschließen, um den sozialen Bedingungen zu begegnen und ihre Projekte durch die Zusammenlegung von Ressourcen zu verwirklichen. Diese Solidarität ist im Herzen der CKK verankert. Auch heute noch beruht die Sozialbewegung auf zahlreiche Freiwillige, die an der Leitung der Strukturen beteiligt sind, zum täglichen Betrieb beitragen und Projekte und Aktionen ausarbeiten und entwickeln, die den Bedürfnissen entsprechen.

Die Krankenkasse ist nicht nur ein Versicherungsmechanismus für die Verwaltung des Krankheitsrisikos.

Im Jahr 2024 gewährte die CKK einen Zuschuss für alle Bewegungen in Höhe von 10 497 500€.



Altéo setzt sich für die Integration von Menschen mit Langzeiterkrankungen und Behinderungen ein, verteidigt ihre Rechte und Interessen und bietet Informationen, gegenseitige Unterstützung, Begleitung und Transport an. Die Organisation fördert auch das freiwillige Engagement.

Einige Zahlen

In 2024, zählt Altéo mehr als 1160 Freiwillige (davon 159 neue in diesem Jahr) und mehr als 12.000 Anspruchsberechtigte, darunter mehr als 1500 Sportler in 25 verschiedenen Disziplinen.

Bis 2024 hat Altéo 80 Bürgerprojekte entwickelt und 1136 Stunden lebenslanges Lernen durchgeführt.

Im Jahr 2024 führte Altéo 44.366 Begleit- und Transportmissionen durch und legte dabei 2.500.000 km für 4.754 Anspruchsberechtigte zurück.

Fokus auf die Kampagne „Et si demain c'était vous?“ (Was, wenn Sie es wären?)

Altéo startete am 18. Oktober 2024 eine Sensibilisierungskampagne zum Thema Autonomieverlust, in der französischsprachige Parteivorsitzende mit Autonomieverlust zu Hause dargestellt werden. Die Kampagne „**Et si demain c'était vous ?**“ soll das Bewusstsein für die Bedeutung der personenbezogenen Unterstützung schärfen und die Notwendigkeit betonen, ihre Finanzierung durch die öffentliche Hand und über die Sozialversicherung aufrechtzuerhalten und zu verstärken. Altéo fordert die Politiker auf, diese Finanzierung zu verstärken, um die Bezahlbarkeit der wichtigsten Hilfen zu gewährleisten.



Ocarina ist eine von der Föderation Wallonie-Brüssel anerkannte und subventionierte Jugendorganisation und Partner der CKK. Ocarina bietet Animationen, Aufenthalte und eine durchgehende Schulung.

Jeder Jugendliche, der unsere Tür aufstößt, kann den Platz einnehmen, den er möchte, und ein CRACS (Citoyen Responsable Actif Critique et Solidaire) werden.

Ocarina möchte durch sein freiwilliges Engagement einen bedeutenden Einfluss auf die Gesellschaft sowie auf jeden einzelnen Jugendlichen, sei es als Betreuer oder Teilnehmer, ausüben, indem er ihnen die Möglichkeit bietet, Werte und Fähigkeiten zu erwerben, die für ihre Entwicklung von entscheidender Bedeutung sind. Jeder Jugendliche, der sich Ocarina anschließt, kann seine Rolle selbst wählen und ein CRACS werden.

Einige Zahlen

Ocarina im Jahr 2024, das sind fast 1 500 Ehrenamtliche, davon 460 in den 86 organisierten Aufenthalten und 1.000 bei den Aktivitäten.

Im vergangenen Jahr nahmen 2401 Kinder an einer Animation (-4% im Vergleich zu 2023) und 5570 Kinder an einem Aufenthalt teil (-7% im Vergleich zu 2023). Außerdem wurden 2024 890 Schulungen absolviert (10% mehr als 2023).



ocarina.be



alteoasbl.be



énéoSport organisiert und fördert angepasste sportliche Aktivitäten für Senioren mit dem Ziel, die Gesundheit und die soziale Eingliederung zu fördern, und dies in einem sicheren Rahmen.

Einige Zahlen

In 2024 konnte énéoSport seine Sportaktivitäten dank der Beteiligung von mehr als 1920 Ehrenamtlichen, darunter etwa 900 Sportanimatoren, anbieten. Derzeit sind 343 Sportkreise im Land aktiv und organisieren nicht weniger als 900 Aktivitäten pro Woche in 34 verschiedenen Disziplinen.



eneosport.be

Énéo hat den Auftrag, die Beteiligung und das Engagement der Senioren zu fördern, ihnen Verantwortung zu übertragen, ein partizipatives und demokratisches Netzwerk zu entwickeln, die Älteren zu vertreten, Diskriminierungen gegen sie zu bekämpfen und Initiativen zur Verbesserung ihres Wohlbefindens zu unterstützen und zu entwickeln.

Einige Zahlen

Im Jahr 2024 zählt Énéo mehr als 34 500 Mitglieder, von denen fast 23 000 dem Zweig ÉnéoSport angehören. Énéo vereint auch 1 000 Ehrenamtliche, von denen 800 in 165 lokalen Gruppen aktiv sind.

Énéo bedeutet auch 1325 wöchentliche Aktivitäten in 169 Gemeinden und 2900 Stunden lebenslanges Lernen (Wege des Alterns, Digitalisierung, Lebensräume, Bürgerbeteiligung, ...).



eneo.be

Fokus auf das Projekt „Les aînés face au défi de la rénovation énergétique“ (Senioren vor der Herausforderung der energetischen Sanierung)

Im März 2024 veröffentlichte Énéo eine Studie über die energetische Gebäudesanierung mit besonderem Schwerpunkt auf älteren Menschen. Diese Studie ist das Ergebnis der Kampagne „Pauvres de toit“, die in Zusammenarbeit mit dem Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté (Wallonisches Netzwerk zur Bekämpfung der Armut) ins Leben gerufen wurde. Die Hauptziele dieser Initiative waren, den Senioren eine Stimme zu geben, ihre Bedürfnisse zu analysieren und konkrete Empfehlungen zu formulieren. Zwischen Juli und September 2023 wurde eine partizipative Umfrage durchgeführt, die 1348 Befragte mobilisierte, um ihre Wahrnehmung der energetischen Sanierung zu verstehen.

Die Ergebnisse dieser Umfrage ergaben alarmierende Feststellungen: 70 % der Befragten kannten die Energieeffizienz ihrer Wohnung nicht und mussten ihre Heizgewohnheiten ändern. Außerdem fühlten sich 55,5 % zu alt, um Renovierungsarbeiten vorzunehmen. Auch der Informationsmangel ist auffällig: 63% der Teilnehmer wissen nicht, wo sie nützliche Informationen finden können, und 75% sind der Meinung, dass die Beantragung von Prämien zu kompliziert ist.

Obwohl die Senioren engagiert sind, sind sie oft nicht ausreichend ausgestattet, um Renovierungsprojekte durchzuführen. Unter den Befragten sind 87% Eigentümer und 25% Vermieter, von denen die Hälfte bereit ist, ihre Wohnung zu renovieren. Die Schlussfolgerung der Studie unterstreicht die Notwendigkeit, die Realitäten älterer Menschen bei Projekten zur energetischen Gebäudesanierung zu berücksichtigen. Es ist von entscheidender Bedeutung, die Verwaltungsverfahren zu vereinfachen, klare Informationen anzubieten und menschliche Begleitung bereitzustellen. Énéo wird sich weiterhin für eine integrative Energiewende einsetzen, die den Bedürfnissen der Senioren gerecht wird.

Lokale Aktion bei der CKK

Die Gesundheitstreffe (CMS) und Bezirke verleihen der CKK eine lokale Verankerung, um Dienstleistungen, Informationen und Unterstützung anzubieten und die Bürgerbeteiligung zu fördern.

Im Jahr 2023 konzentrierte die Organisation ihre Aktivitäten wieder auf die lokale Ebene und stärkte damit ihren bereichsübergreifenden Ansatz zwischen ihren acht Schwerpunkten, brachte ihre Ressourcen zur Geltung und baute ihr Fachwissen aus.

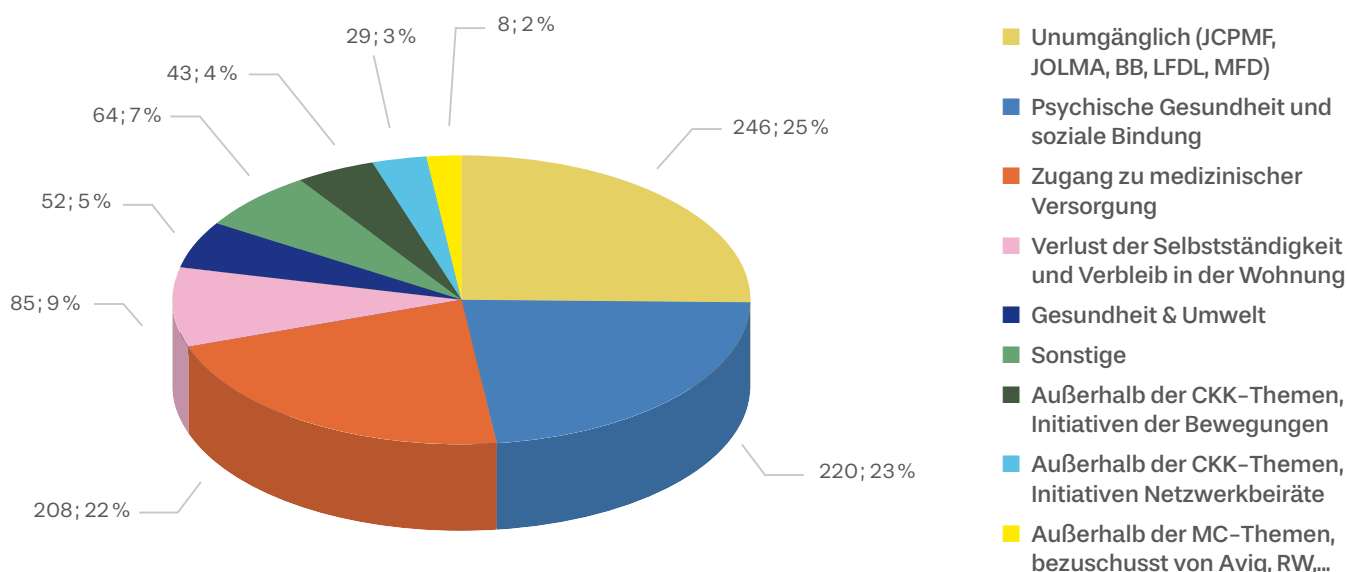
Im Jahr 2024 ermöglicht die Verbesserung unserer Steuerungsinstrumente eine bessere Messung der

Aktivitäten und ihrer Auswirkungen. Zu den Prioritäten gehören psychische Gesundheit, soziale Bindungen, Verlust der Selbstständigkeit, Zugang zu Gesundheitsversorgung und Dienstleistungen sowie Umweltgesundheit. Die CKK arbeitet an Projekten wie „Je cours pour ma forme“ (Ich laufe für meine Fitness), „J'ose la marche active“ (Ich wage aktives Gehen), Kampagnen zur Verteidigung des Sozialschutzes, Lauf für das Leben und dem „Moving Family Day“ (MFD) mit.

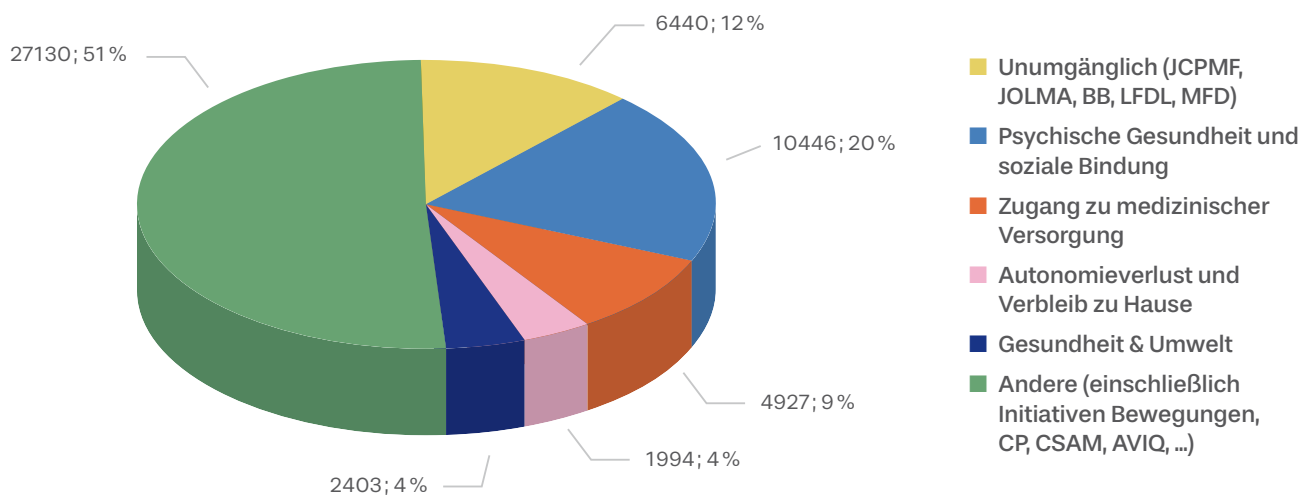
Einige Zahlen für das Jahr 2024

Im Jahr 2024 wurden 965 Veranstaltungen gezählt, ein Anstieg um 12% im Vergleich zu 2023, die 53 340 Personen erreichten.

965 Aktionen nach Themenbereichen



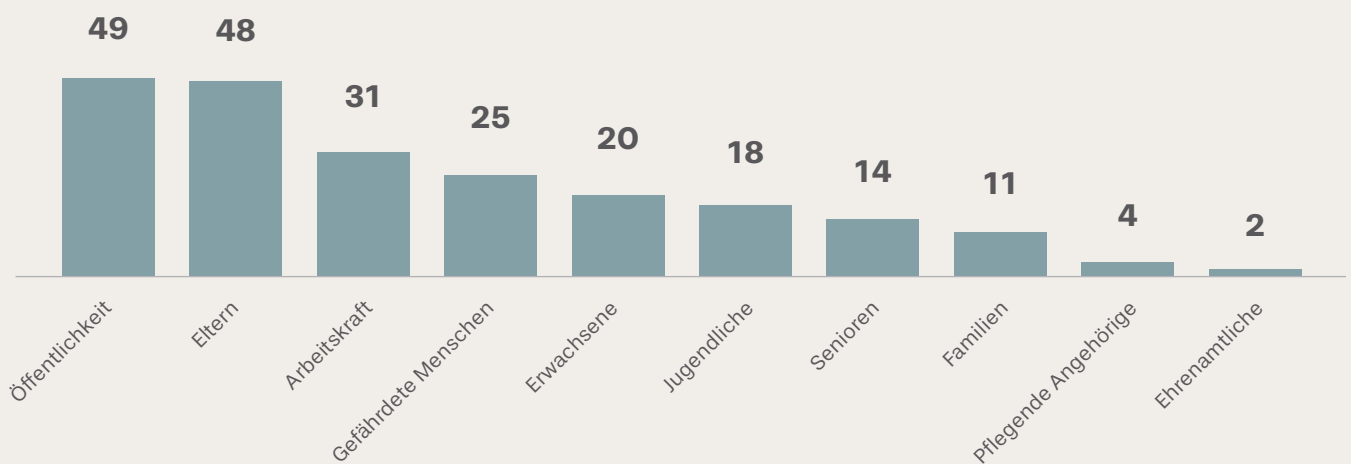
Anzahl der von den Aktionen betroffenen Personen nach Themenbereichen und unverzichtbaren Aktionen



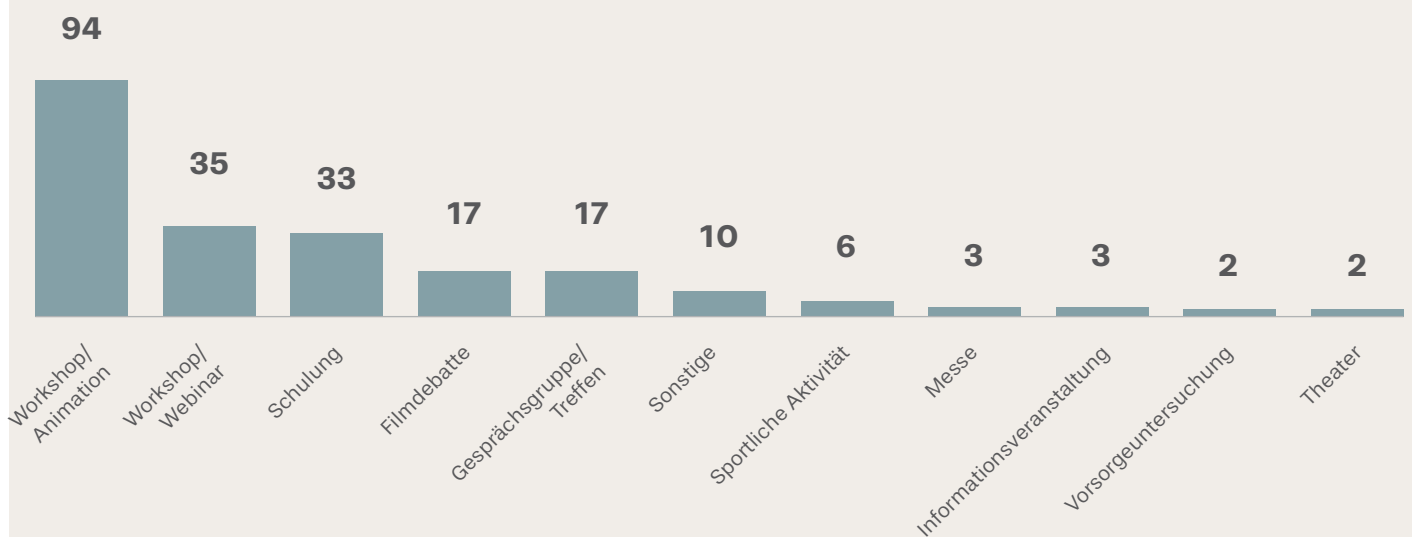
Fokus auf soziale Ungleichheiten in der Gesundheit

Unterschwellig richtet die CKK in ihren Aktionen und Projekten ein besonderes Augenmerk auf soziale Ungleichheiten im Gesundheitsbereich. Die Organisation strebt eine Gesellschaft an, in der jeder Einzelne die Macht und die Möglichkeiten hat, ein gesundes Leben zu führen, und gleichzeitig dafür sorgt, dass niemand vernachlässigt wird. Daher ist es von entscheidender Bedeutung, dass die Bemühungen fortgesetzt werden, um die Ungleichheiten im Gesundheitsbereich zu verringern. Durch die Umsetzung inklusiver und gerechter Strategien will die CKK einen einheitlichen Zugang zu Gesundheitsversorgung, Bildung und Präventionsdiensten für alle Menschen unabhängig von ihrem Hintergrund oder Status gewährleisten.

In 2024 abgeschlossene Aktionen im Bereich „mentale Gesundheit“, nach Zielgruppe



In 2024 abgeschlossene Aktionen im Bereich „mentale Gesundheit“, nach Art der Aktion



Fokus auf das CHW-Projekt

Community Health Workers (CHW) begleiten gefährdete Personen im belgischen Gesundheitssystem und verringern so Ungleichheiten im Gesundheitsbereich. Sie besuchen die Anspruchsberechtigten, um sie über Gesundheit und medizinische Versorgung zu informieren. Sie sind in ihrer Gemeinschaft aktiv und kennen deren Bedürfnisse und Realitäten gut. Das Vertrauen, das sie genießen, ermöglicht es ihnen, als Bindeglied zwischen Gesundheitsdiensten, Sozialhilfe und den Bewohnern gefährdeter Stadtviertel zu fungieren. Schließlich identifizieren und berichten sie über Hindernisse beim Zugang zu grundlegender Gesundheitsversorgung und Dienstleistungen.

Einige Statistiken für das Jahr 2024:

Insgesamt wurden in der Wallonie 782 Einzelpersonen durch 150 kollektive Maßnahmen erreicht, z. B. durch Animationen auf Messen oder für VoGs. Darüber hinaus erhielten 1303 Personen durch 5707 Maßnahmen individuelle Unterstützung, was einem Durchschnitt von etwa 4,38 Maßnahmen pro Person entspricht.

Fokus auf Je cours pour ma forme

2024 verzeichnete das JCPMF-Programm die Teilnahme von **3765** Personen, worunter **1822** CKK-Mitglieder. Diese Aktivität fand in **47** Gemeinden statt, die sich auf die acht CKK-Bezirke verteilten.

Im Frühjahr waren **115** Coaches aktiv, im Herbst belief sich die Zahl auf **108**.

Insgesamt wurden in 2024 **209** Sitzungen abgehalten, die sich wie folgt verteilten:

- **91** für das Niveau 0–5 km (Stufe 1)
- **93** für das Niveau 5–10 km (Stufe 2)
- **25** für das Niveau 10+ km (Stufe 3)

Fokus auf J'ose la marche active

Im Jahr 2024 nahmen **2654** Wanderer, davon **1644** CKK-Mitglieder, am JOLMA-Programm von Promusport teil. Diese Aktivität fand an allen CKK-Bezirken statt.

126 Animateure betreuten nicht weniger als **249** Sitzungen:

- **53** Sitzungen Wiedererlangung der Gehfähigkeit (Stufe 1)
- **123** Sitzungen für Anfänger (Stufe 2)
- **73** Sitzungen für Fortgeschrittene (Stufe 3)

Fokus auf die Patientenrechte

Die Achtung und Aktivierung der Patientenrechte ist für den Zugang zur Gesundheitsversorgung von entscheidender Bedeutung. Die CKK engagiert sich seit langem als „Verteidiger“ ihrer Mitglieder und der Patienten im Allgemeinen und hat diese Aufgabe seit 2023 auf der Ebene der Gruppe MC/CKK-CM verstärkt. Im Februar 2024 wurde **das Gesetz „Patientenrechte“ überarbeitet**. Bei den Leistungsempfängern, den Angehörigen der Gesundheitsberufe und sogar unter Kollegen wurde eine Unkenntnis dieses Gesetzes festgestellt.

Die Zuschüsse

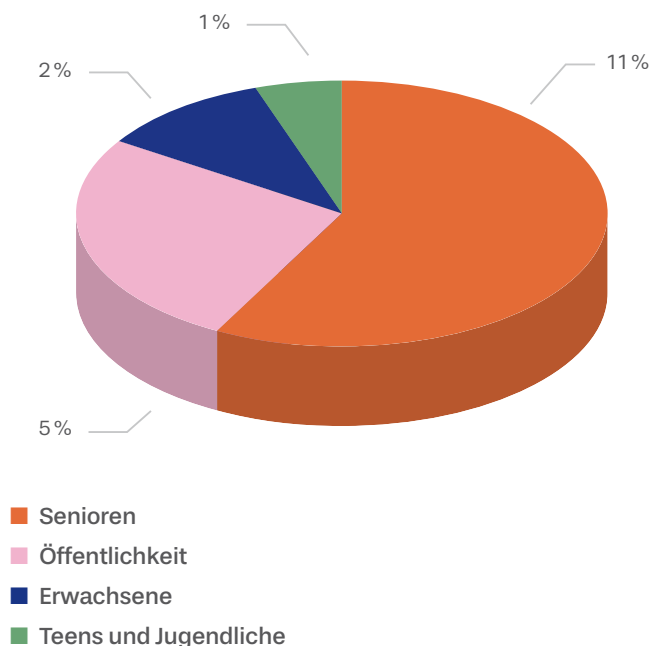
Die sozialenmedizinischen VoG

Die Organisation hat den sozialmedizinischen VoG im Jahr 2024 ebenfalls einen Zuschuss in Höhe von 5.156.100 € gewährt, der durch eine spezielle Arbeitskraft von 4,5 Vollzeitäquivalenten (VZÄ) unterstützt wird. Die Verwaltung von 24 Gebäuden wurde effizient durchgeführt.

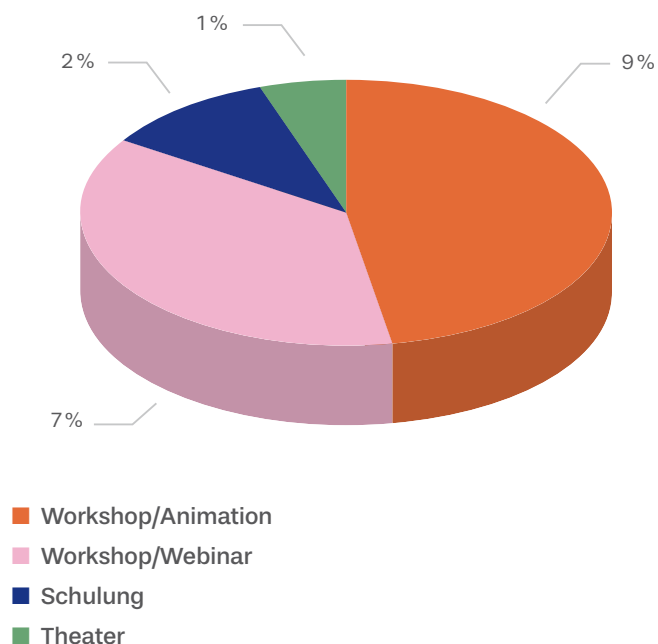
Die Bewegungen

Im Jahr 2024 hat die CKK ihren Bewegungen einen Gesamtzuschuss von 10.487.500 € gewährt. Diese entsprechen 174 Vollzeitäquivalenten (VZÄ).

Aktionen zum "Patientenrecht", 2024 abgeschlossen, nach Zielgruppe



Anzahl Aktionen zum "Patientenrecht", in 2024, nach "Art" der Aktion



Internationale Zusammenarbeit und Sozialschutz (CIPS)

Um gesundheitliche Ungleichheiten zu verringern, ist es entscheidend, bei den sozialen Faktoren anzusetzen, die eine Hauptursache für die beobachteten Unterschiede innerhalb und zwischen den Ländern darstellen. Das Recht auf Gesundheit und sozialen Schutz, das in der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte festgeschrieben ist, muss hier und anderswo geachtet werden.

Durch die Unterstützung der Entwicklung von Gesundheitskassen auf Gegenseitigkeit (insbesondere in afrikanischen Ländern) fördert die CKK die Einbeziehung der Zivilgesellschaft in die Gestaltung der öffentlichen Politik, die den Sozialschutz unterstützt.

Die Initiativen für internationale Zusammenarbeit und Sozialschutz sind sowohl zur Unterstützung der afrikanischen oder libanesischen Partner als auch bei uns zur Verteidigung eines gerechten und ausgewogenen Modells des Sozialschutzes bestimmt.

Die Maßnahmen im Jahr 2024 zielen auf diese beiden Ziele ab.

Darunter sind zu nennen:

- Zwei Missionen zum Empfang von Partnern aus Benin und Burkina Faso (ermöglicht Querbegegnungen zwischen unseren Bezirken, der CKK und der Gruppe)
- Sensibilisierungsmaßnahmen in den Bezirken und Gesundheitstreffen (Filmdebatten, Sensibilisierung, solidarische Aktivitäten, ...)
- Eine Unterstützung für die Operation 11.11.11. (CNCD)

Um dem entgegenzuwirken, wurde ein föderales Projekt gestartet, das darauf abzielt, die Rolle und das Fachwissen zu stärken, indem die Maßnahmen in ganz Belgien unter Wahrung der lokalen Autonomie harmonisiert werden.

Im Jahr 2024 führte die CKK 19 Aktionen (Workshops, Animationen, Informationen, Konferenzen, Schulungen) durch, die 850 Personen erreichten. Für 2025 ist eine stärkere Harmonisierung und eine weitere Förderung der Patientenrechte geplant.



Valérie Notelaers
Bereichsleiterin Soziale Bewegung

Die CKK als sozialer Unternehmer



Die CKK als sozialer Unternehmer

Die CKK positioniert sich als Schlüsselakteur der Sozialwirtschaft, der die Werte Solidarität, Gerechtigkeit und soziale Verantwortung in alle seine Handlungen einbezieht. Als soziales Unternehmen stellt sie das Gemeinwohl und die soziale Eingliederung in den Vordergrund und erfüllt die Gesundheitsbedürfnisse ihrer Mitglieder auf innovative und nachhaltige Weise.

Durch ihre sozialmedizinische Tätigkeit agiert die CKK als Sozialversicherer und bekräftigt ihre Rolle als sozialer Unternehmer. Im vergangenen Jahr hat die CKK eine strategische Vision festgelegt, um ihre gesundheitsbezogenen Maßnahmen und Entscheidungen zu priorisieren. Verschiedene interne und externe Akteure setzen diese Vision durch Mandate, gemeinsame Projekte, finanzielle Unterstützung und Initiativen um.

Vision und Ziele

Gesund sein bedeutet mehr als „nicht krank sein“. Die CKK zielt darauf ab, auf Situationen der Gebrechlichkeit, der Begleitung und der Pflege zu reagieren und auch den Ausdruck und die Handlung jedes Einzelnen zu fördern und gleichzeitig Faktoren zu unterstützen, die die Lebensqualität günstig beeinflussen.

Die Organisation stellt die Mitglieder und ihren Alltag im Mittelpunkt, wobei sie die bestmöglichen Gesundheitsbedingungen anstrebt und dafür sorgt, dass die Dienstleistungen den Bedürfnissen ihrer Mitglieder entsprechen und in der Nähe ihres Wohnortes erbracht werden, unabhängig von Alter, Gesundheit, kulturellem Hintergrund oder Wohnort.

Die CKK engagiert sich für die Gewährleistung der finanziellen Zugänglichkeit, Verfügbarkeit und Qualität der Gesundheitsversorgung und -dienstleistungen für alle. Sie verteidigt ein nicht-kommerzielles Modell, das die Vermarktung des Gesundheitswesens und somit eine Zwei-Klassen-Gesundheitsversorgung verhindern soll. Die Organisation will außerdem ihre grundlegenden Gesundheitsoptionen, Projekte und Aktionen verbreiten, darüber austauschen und die Akteure so im sozialmedizinischen Bereich vereinen.

Sozialmedizinische Schwerpunktbereiche, die 2024 für fünf Jahre von der CKK festgelegt wurden



Zu Hause

Unterstützung von Menschen mit eingeschränkter Selbstständigkeit, damit sie mit angemessener Hilfe und Pflege zu Hause bleiben können.



Gesundheitsförderung und Prävention

Festlegung von Gesundheitszielen in den Bereichen Förderung, Aufklärung und Prävention, um jeden Einzelnen in seiner Gesundheit und der seiner Gemeinschaft zu unterstützen.



Mentale Gesundheit

Differenzierte und für alle zugängliche Lösungen für psychische Leiden anbieten.



Krankenhaussektor

Angepasste Alternativen für Menschen mit eingeschränkter Selbstständigkeit und Behinderung anbieten.



Ein Netzwerk von sozialmedizinischen gemeinnützigen Organisationen

Der sozialmedizinische Bereich betrifft juristische Einheiten, die von der CKK initiiert wurden oder an die er sich angeschlossen hat. Dieser Sektor verbindet medizinische und/oder soziale Aspekte, um den Bedürfnissen der Menschen im Bereich der Gesundheit in all ihren Dimensionen gerecht zu werden. Die Dynamisierung der lokalen Partner wird durch seine 8 sozialmedizinischen VoGs gewährleistet. Es sind nicht weniger als 311 VoGs, die auf jeden der Bezirke verteilt sind.

Die „Petite Maison“



Die Partner der „Petite Maison“ sind Akteure im häuslichen Bereich, die von der CKK gegründet wurden. Sie arbeiten gemeinsam daran, das Wohlbefinden von Menschen mit eingeschränkter Selbstständigkeit, die zu Hause bleiben möchten, aufrechtzuerhalten. Sie sind unter einem Logo zusammengefasst, das ein kleines Haus darstellt und ihre Zusammenarbeit wird im Sinne der Komplementarität verstärkt. Die CKK entwickelt so ein Angebot, das auf Menschen mit eingeschränkter Selbstständigkeit zugeschnitten ist und Hilfe und Pflege am richtigen Ort und zur richtigen Zeit anbietet, wobei die Wahlfreiheit der Betroffenen und ihrer Betreuer respektiert wird.

Solival



Im vergangenen Jahr beantworteten 13 Ergotherapeuten über 1.800 Anfragen und bewiesen damit ihr Engagement für die Hilfeempfänger. Darüber hinaus wurden 58 Schulungen für professionelle Partner (ASD, Altéo, ACSOL usw.) durchgeführt, um ihre Kompetenzen zu stärken und die Qualität der angebotenen Dienstleistungen zu verbessern.

Vitatel



Das Notrufsystem, das rund um die Uhr ununterbrochen in Betrieb ist, hat derzeit fast 16.000 Abonnenten und bearbeitet täglich über 1.200 Anrufe. Das diesem Service gewidmete Team besteht aus über 40 Angestellte und zeigt damit sein Engagement für die Sicherheit und das Wohlergehen der Nutzer.

Aide & soins à domicile (ASD)



Im vergangenen Jahr profitierten rund 20 000 Menschen von verschiedenen Dienstleistungen zur Unterstützung des täglichen Lebens, darunter Familienhilfe, sozialer Haushalt und häusliche Betreuung. Diese Leistungen umfassten mehr als eine Million Interventionen, die darauf abzielten, die Leistungsempfänger in ihrem Alltag zu unterstützen und ihre Lebensqualität zu verbessern.

Etwa 3.000 Vollzeitäquivalente, von denen mehr als die Hälfte Familienhelfer sind.

Fokus auf die Krankenpflege

Im vergangenen Jahr wurden monatlich mehr als 11.000 Patienten betreut, darunter mehr als 400 Palliativpatienten, mit insgesamt mehr als 2.500.000 Besuchen pro Jahr. Diese Bemühungen entsprachen mehr als 1.000 Vollzeitäquivalenten und zeugten von dem bedeutenden Engagement der Gesundheitsdienstleister für das Wohlergehen der Hilfeempfänger.



Bandagisterie - Orthopédie - Optique - Audition

Das Netzwerk umfasst 23 Bandagistik-Geschäfte sowie Optik- und Hörzentren in der Wallonie und in Brüssel, die fast 200 Mitarbeiter beschäftigen. CKK-Mitglieder profitieren von Preisnachlässen zwischen 20 % und 50 % auf bestimmte Artikel, was ihnen dabei hilft, ihre Gesundheitsbedürfnisse auf erschwinglichere Weise zu bewältigen.

Soziale Innovation

Soziales Unternehmertum bedeutet, einen positiven Beitrag zur Gesellschaft zu leisten, indem Projekte mit hohem sozialem Nutzen initiiert werden.

Die CKK hat sich zum Ziel gesetzt, Innovation in den Mittelpunkt der Organisation zu stellen, und zwar auf allen Ebenen – sowohl lokal, regional als auch national. Ihr Ziel ist die Verbesserung des Bestehenden durch die Entwicklung von innovativen Projekten, Dienstleistungen, Prozessen, Produkten, Konzepten, Praktiken und Modellen in verschiedenen Formen: technologisch, finanziell, digital, konzeptionell, prozedural.

Fokus auf das Projekt „L'univers de Raph“

Clara, eine unternehmerisch denkende Logopädin, hat eine digitale Plattform namens „My Raph“ erstellt. Diese Plattform listet die in der Wallonie und in Brüssel verfügbaren Dienste auf, die Eltern von Menschen mit Beeinträchtigungen den Alltag erleichtern sollen. Hier ist ein Video (in französischer Sprache), das das Projekt vorstellt, zugänglich über diesen Link:



[L'Univers de Raph entdecken](#)

Fokus auf die Digitalisierung

Digitale und technologische Mittel zur Lösung realer Probleme einzusetzen, ist eine zentrale Herausforderung für die Organisation. Hier sind zwei Beispiele, in denen die Digitalisierung den Bedürfnissen der CKK-Mitglieder entgegenkommt.



nous prenons soin de vous

Um sich auf die Rückkehr nach Hause nach einem Krankenhausaufenthalt vorzubereiten, haben sich etwa 2.000 Genesende aus über 50 Krankenhauseinrichtungen in Spa-Nivezé aufgehalten und dabei fast 50.000 Übernachtungen gesammelt.

Fokus auf das Projekt „Digitatel“

Dieses Projekt, das vom Plan National pour la Relance et la Résilience (PNRR), dem Plan de Relance Wallon (PRW) und der Agence pour une Vie de Qualité (AVIQ) unterstützt wird, soll die Selbstständigkeit zu Hause mit neuen Technologien, insbesondere mit künstlicher Intelligenz, fördern. Digitatel, das von PSD-Vitatel, Solival, FASD und der CKK entwickelt wurde, ergänzt die bestehende Hilfe, um den Autonomieverlust zu verhindern und eine verfrühte Einweisung zu vermeiden.

Die Technologie sammelt die Lebensdaten des Anspruchsberechtigten, um abnormale Schwankungen zu erkennen, die auf ein Risiko für den Verlust der Selbstständigkeit oder Demenz hindeuten können. Die Datenverwaltung hält sich an die DSGVO und jeder Beteiligte wird informiert. Die Sensoren übermitteln die Daten über ein Gerät, das neutrale Berichte erstellt, die in sicheren Datenbanken gespeichert werden.

Diese Lösung ermöglicht es, eine aufdringliche Einweisung in eine Einrichtung zu verhindern, zu antizipieren und abzuwehren.

Fokus auf einige neue Initiativen, die die Ziele der sozialmedizinischen Politik der CKK innerhalb der prioritären Sektoren integrieren.



Proximité santé (Brüssel)

- Proximité Santé ist eine einzigartige VoG, die Gesundheitsaufgaben und sozio-professionelle Wiedereingliederung miteinander verbindet.
- Sie bietet nicht dringende sozial-sanitäre Transportdienste, kleine Hausarbeiten und den Verkauf von gebrauchtem Bandagistik-Material an. Darüber hinaus organisiert und implementiert sie Qualias in der Region Brüssel.



Les Solidaires (Wallonisch-Brabant)

- Les Solidaires ist eine Initiative, die mehr als 70 Freiwillige zusammenbringt, um isolierte Menschen in Wallonisch-Brabant zu besuchen.
- Dieses Projekt soll der Isolation entgegenwirken, pflegende Angehörige unterstützen und die bestehenden häuslichen Dienstleistungen ergänzen.
- Indem es wieder Nähe herstellt, steigert es das Wohlbefinden der Freiwilligen und der besuchten Personen.
- Die CKK zeigt damit ihr langfristiges Engagement, solche Projekte zu begleiten.



Optik zu Hause (Qualias)

- Ein Optiker besucht Menschen mit eingeschränkter Mobilität oder eingeschränkter Selbstständigkeit, auch in Pflegeheimen und Unterbringungszentren.

- Er führt Sehtests und Messungen mit modernster mobiler Ausrüstung durch.
- Außerdem bringt er eine Auswahl an Brillengestellen mit, um die Wahl der Brille zu erleichtern.
- Dieser innovative Service soll den Zugang zu optischer Versorgung für alle verbessern.



Musterwohnung Demenz (Verviers -Eupen)

- Das Projekt „Mobile Musterwohnung Demenz“ startete am Montag, den 10. Dezember 2024.
- Es handelt sich um eine Musterwohnung, die eingerichtet wurde, um Menschen mit Demenz dabei zu helfen, ihre Umgebung anzupassen.
- Es werden geführte Touren organisiert, die sehr erfolgreich sind.
- Darüber hinaus sind Konferenzen und Aktionen rund um das Thema geplant.
- Dieses Projekt wird in Zusammenarbeit mit der AOK, einer deutschen Krankenkasse, durchgeführt.



Übergang von zu Hause in ein Pflegeheim (Namur)

- Dieses Projekt soll älteren Menschen den Wechsel erleichtern, indem es die Zusammenarbeit zwischen AcSol und ASD stärkt.
- Durch die gemeinsame Nutzung von qualifiziertem Pflegepersonal gewährleisten wir eine kontinuierliche Pflege und optimieren die Ressourcen trotz des Mangels an Pflegekräften.
- Gemeinsam schaffen AcSol und ASD ein innovatives Pflegemodell, in dessen Mittelpunkt die Qualität der Pflege und das Wohlbefinden der Bewohner und Patienten stehen.



**Alle Botschafter
dieser Vision**

Alle Botschafter dieser Vision

Das neue CKK-Angebot 2025, das am 1. Januar enthüllt wurde, ist das Ergebnis einer dreijährigen methodischen Arbeit, die auf den Erwartungen von mehr als 12.000 Wallonen und Brüssellern basiert, die zu diesem Zweck befragt wurden. Sie ist um drei wesentliche Säulen herum strukturiert – Pflege und Behandlung, Prävention und Wohlbefinden, Begleitung und Beratung – und soll die Nähe zu den Mitgliedern stärken und deren Zufriedenheit verbessern. Mit Neuheiten wie dem Kauf von Fahrrädern und Periodenprodukten verspricht dieses Angebot, die aktuellen und zukünftigen Bedürfnisse der Mitglieder auf innovative und effiziente Weise zu erfüllen.

Auf dem Weg zu einem neuen Angebot

Die Definition des CKK-Angebots 2025, das von den Instanzen genehmigt, den Mitarbeitern vorgestellt und den Mitgliedern am 1. Januar dieses Jahres angeboten wurde, ist das Ergebnis einer dreijährigen Arbeit, die darauf abzielte, die Erwartungen der derzeitigen und zukünftigen Mitglieder zu erfüllen. Mehr als 12.000 Wallonen und Brüsseler brachten so ihre Erwartungen zum Ausdruck.

Die DNA der CKK ist nach wie vor auf die Nähe zu ihren Mitgliedern ausgerichtet. Einige Elemente stammen aus der ZV, die im Jahr 2021 entwickelt wurde, dem Jahr der Fusion der ehemaligen französisch- und deutschsprachigen Christlichen Krankenkassen. Dazu gehören unter anderem: Hospi, Denta, Unterstützung des Ökosystems (medizinisch-soziale Bewegungen und Verbände) sowie Verwaltungsvereinfachungen und verstärkte Erstattungen (Optik, Kieferorthopädie usw.). Auch Neuheiten wie der Kauf von Fahrrädern und Periodenprodukten wurden eingeführt.

Die Analyse der Rückmeldungen dieser 12.000 Personen ergab, dass sich ihre Erwartungen in drei Säulen oder „Produktlinien“ zusammenfassen lassen:

- **Pflege und Behandlung:** umfasst alle Erstattungen für Gesundheitsleistungen (Pflichtversicherung, Zusatzversicherung, wahlfreie Versicherungen) und bietet einen umfassenden Versicherungsschutz für die körperliche und geistige Gesundheit.
- **Prävention und Wohlbefinden:** umfasst Dienstleistungen und Vorteile zur Aufrechterhaltung des Gesundheitskapitals (Urlaub und Freizeit, Sport und Mobilität, Psychologie und Sexualwissenschaft usw.).
- **Begleitung und Beratung:** Über alle ihre Dienstleistungen und ihr Ökosystem hilft die CKK ihren Partnern, hört ihnen zu und bietet ihnen ständige Unterstützung.

Von nun an wird das Angebot der CKK um diese drei Produktlinien herum entwickelt und präsentiert, wie es derzeit auf der Website ckk-mc.be oder in den Broschüren und Merkblättern der Fall ist.

Fokus auf das Projekt „Inversons ensemble la tendance“ (IELT)

Am 12. September 2024 versammelten sich die 2.000 deutsch- und französischsprachigen Arbeitnehmer der CKK und der anderen Einheiten der Gruppe MC/CKK-CM an acht Orten, um das Angebot der CKK 2025 kennenzulernen. Medi+, eine neue wahlfreie Versicherung, wurde ebenfalls vorgestellt.

Ein weiteres Ziel ist es, alle Mitarbeiter in die Verbesserung der Zufriedenheit der Mitglieder einzubeziehen, und das CKK-Angebot ist nicht das einzige Element, das zu dieser Verbesserung beiträgt.

Die Organisation arbeitet auch daran, die Kundenerfahrung der Mitglieder zu verbessern. Die erste Phase begann 2024: Es wurden Umfragen unter Kollegen und Mitgliedern durchgeführt, um herauszufinden, wie diese ihre Beziehung zur CKK wahrnehmen. Die Ergebnisse werden 2025 ausgewertet, um die Maßnahmen der Organisation zu lenken und die Erwartungen der Mitglieder noch besser zu erfüllen.

Das Ziel der CKK über einen Zeitraum von fünf Jahren ist es, Marktanteile zurückzugewinnen. Attraktivität und Loyalität sind die endgültigen Indikatoren für die Leistung der Organisation gegenüber der Bevölkerung. Dies geschieht nicht sofort. „Zum Erfolg gibt es keinen Lift, man muss die Treppe benutzen“ ist ein Sprichwort, der den Ansatz der CKK verdeutlicht, der durch „gemeinsam und methodisch vorgehen“ ergänzt werden könnte. Dies wendet die Organisation bei der Verwaltung dieses IELT-Projekts an, indem sie eine langfristige, bereichsübergreifende Dynamik schafft.

Die ersten Auswirkungen sind bereits sichtbar.



Jean-Luc Vanneste
Direktor Markt & Entwicklung