



TÄTIGKEITSBERICHT 2022

Ein Akteur des
gesellschaftlichen
Wandels sein

Inhaltsverzeichnis

1. Zum Geleit	3
2. Die CKK in Zahlen	4
3. Wie sieht es mit unseren Vorteilen und Dienstleistungen aus?	17
4. CKK-Fusion, Maßnahmen und Auswirkungen	21
5. Belastbarkeit: Rückkehr zu den Grundlagen	24
6. Unternehmertum und Innovation bei der CKK: Wir sagen ja!	28
7. Kontaktangebot	33
8. CKK Politischer Einflussnehmer	37
9. Höhepunkte und Zukunftsaussichten der Bewegungen	42
10. Unsere Kampagnen und Aktionen vor Ort 2022	50

Um weiter zu gehen, klicken Sie auf die verschiedenen Symbole:



um zum INHALT zurückzukehren



um den Text in seiner Gesamtheit anzuzeigen



um zum Bericht zurückzukehren

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



**Sie lesen die gedruckte Version?
Die Online-Version finden Sie unter cck-mc.be/tätigkeitsbericht**

Zum Geleit

In einer Gesellschaft, die sich im Rhythmus des technologischen Wandels und vielfältiger Krisen entwickelt, muss sich die CKK ständig anpassen. Sich anpassen, um auf neue Herausforderungen zu reagieren, um unseren Mitgliedern näher zu sein, indem wir ihre Erwartungen besser erfüllen, um ein Akteur des gesellschaftlichen Wandels zu sein und um den Geist der Gegenseitigkeit in unseren verschiedenen Gremien weiterleben zu lassen.

Am 1. Januar 2022 wurde durch die Fusion unserer 8 regionalen Krankenkassen eine neue MC/CKK ins Leben gerufen, deren Aufgabe es nun ist, die Bedürfnisse aller unserer Mitglieder von Brüssel bis Arlon, von Tournai bis Eupen zu erfüllen, unabhängig von ihrem Wohnort in der wallonischen Region oder der Region Brüssel.

Dies können wir nur erreichen, wenn wir alle gemeinsam an der Verbesserung unserer Dienstleistungen arbeiten und den Erwartungen derjenigen, die wir vertreten, Gehör schenken.

Ein solcher Prozess verläuft nicht ohne Schwierigkeiten. Unsere Mitarbeiter standen auf der Brücke, um diese wichtige Umgestaltung zu leiten. 2022 war ein Jahr intensiver Arbeit, in dem viele einen neuen Beruf erlernen und in einem anderen Umfeld arbeiten mussten. Die Zahl der Schulungen hat sich vervielfacht. Diese Investition aller muss hervorgehoben werden. Die Herausforderung ist so groß, dass sie weder in ein paar Tagen noch in ein paar Monaten bewältigt werden kann. Es liegt noch viel Arbeit vor uns, aber wir wissen, dass wir mit der Mobilisierung unserer Mitarbeiter und Freiwilligen sowie mit dem Vertrauen und Verständnis unserer Mitglieder das Ziel erreichen werden.

Die CKK ist nicht nur ein Dienstleistungsangebot, sondern auch eine Bewegung, die sich zum Ziel gesetzt hat, Einfluss auf die gesellschaftlichen Entwicklungen zu nehmen, damit die Gesundheit im Mittelpunkt steht. Die CKK ist ein echtes Sprachrohr für Gesundheitsfragen.

Die neuen Strukturen, die sich herausgebildet haben, ermöglichen es, die Beteiligung der Mitglieder zu erweitern und unsere Aktionen sowohl auf der Ebene der Bezirke als auch auf wallonischer, Brüsseler, französischsprachiger oder deutschsprachiger Ebene zu entwickeln. Eine Krankenkasse hat nur dann einen Sinn, wenn sie von ihren Mitgliedern getragen wird.

2022 haben die Krankenkassenwahlen die Erneuerung unserer Instanzen ermöglicht. Ein großer Moment der Demokratie, der die Wahl von 140 Personen in die Generalversammlung der CKK ermöglicht hat. Diese Versammlung ist sozusagen das Parlament, das die Handlungen der CKK lenkt. Es wurden 29 Verwaltungsratsmitglieder gewählt, die die Regierung der CKK bilden. Das demokratische Mitspracherecht innerhalb der Krankenkasse endet aber nicht bei diesen Gremien, da sie sich auch auf lokaler und regionaler Ebene entfaltet. Auf lokaler Ebene werden die Gesundheitstreffe von Mitmachräten betreut, die allen offenstehen, und auf regionaler Ebene werden die Bezirke von einem Netzwerkbeirat begleitet. Unsere medizinisch-sozialen VoG sind ebenfalls wichtige Orte der Mitbestimmung und des Handelns.

Demokratie und Lebendigkeit einer Krankenkasse, das sind auch unsere Bewegungen, Énéo, Die Eiche, Ocarina oder Altéo. Sie geben wichtige Impulse, die es der CKK, aber auch der gesamten Gesellschaft ermöglichen, die spezifischen Herausforderungen, die sie mit sich bringen, zu berücksichtigen.

Sowohl im Hinblick auf das Dienstleistungsangebot als auch auf die Organe der Mitbestimmung und der Bewegungen haben wir noch viele Herausforderungen zu bewältigen.

Als Krankenkasse auf Gegenseitigkeit sind wir ein Instrument, das den Aufbau des Zusammenlebens ermöglicht, die sogenannten sozialen Vermittlungsinstrumente. Sie sind für das Funktionieren unserer Demokratien von entscheidender Bedeutung.

Der Sinn der Gegenseitigkeitsbewegung ist mehr denn je von entscheidender Bedeutung. Die Bedürfnisse bündeln, um ihnen begegnen zu können. Wir müssen sie bündeln, damit wir alle davon profitieren können, unabhängig von unserem Einkommen, unserem Beruf, unserem Geschlecht oder unserer Herkunft.

Mehr denn sollte die Gesundheit die Welt leiten: die Gesundheit der Menschen, aber auch die Gesundheit unseres Planeten. Lassen Sie uns gemeinsam unsere Energien bündeln, damit der morgige Tag für alle besser wird.



Claude Rolin
Präsident der MC/CKK



Alexandre Verhamme
Generaldirektor der MC/CKK

Die CKK in Zahlen



Unsere Mitglieder

Mit 1.128.991 Mitgliedern am 30. Juni 2022 verzeichnete die MC/CKK einen Rückgang der Gesamtmitgliederzahl um 6326 Mitglieder (-0,55%) gegenüber dem gleichen Zeitraum im Jahr 2021. Innerhalb eines Jahres sank die Anzahl der eigenständig Versicherten, die der CKK angehören, um 929 Personen (-0,13%). Das Volumen der Mitversicherten ging seinerseits um 5397 (-1,55%) zurück, gegenüber einem Rückgang um 3148 zwischen 2021 und 2020. (-0,90%).

Schwindende Attraktivität bei jungen Menschen

Wie bereits im letzten Jahr beobachtet, sinkt die Attraktivität der CKK bei „jungen Eltern“, was direkt dazu führt, dass die Zahl der Mitversicherten unter ihren Mitgliedern sinkt.

	Entwicklung der Mitgliederzahlen nach Provinz oder Wohnort			
	2021	2022	Differenz	Änderungsrate
Provinz Wallonisch-Brabant	94 953	93 830	-1 123	-1,18%
Provinz Hennegau	291 374	289 404	-1 970	-0,68%
Provinz Lüttich	276 394	274 539	-1 855	-0,67%
Provinz Luxemburg	91 044	90 684	-360	-0,40%
Provinz Namur	168 074	166 939	-1 135	-0,68%
Region Brüssel-Hauptstadt	138 193	137 180	-1 013	-0,73%
Provinz Flämisch-Brabant	32 617	33 439	822	+2,52%
Flämische Region (ohne Flämisch-Brabant)	11 263	11 246	-17	-0,15%
Ausland	30 243	30 157	-86	-0,28%
Unbekannt	1 162	573	-589	-50,69%
Gesamtzahl der CKK-Mitglieder	1 135 317	1 128 991	-6 326	-0,56%

Quelle: LIKIV-Daten zum 30-06-2022



Anzumerken ist, dass infolge der Fusion der 8 Krankenkassen zum 1. Januar 2022 die LIKIV-Daten über die CKK nunmehr in einer einzigen Krankenkasse zusammengefasst werden. Es ist daher nicht mehr möglich, einen Vergleich der Entwicklung der Mitgliederzahlen nach ehemaligen Krankenkassen fortzusetzen. Wir schlagen daher vor, die Entwicklung nach Provinzen oder Wohnorten zu verfolgen.

Interessant ist, dass mehr als 33.439 CKK-Mitglieder ihren Wohnsitz in Flämisch-Brabant haben (fast 3% unserer Mitglieder). Diese Zahl ist in ständiger Bewegung und spiegelt die Abwanderung der Brüsseler Mittelschicht in die nähere Umgebung wider, wo die Wohnungspreise insgesamt erschwinglicher sind als in der Region Brüssel-Hauptstadt.

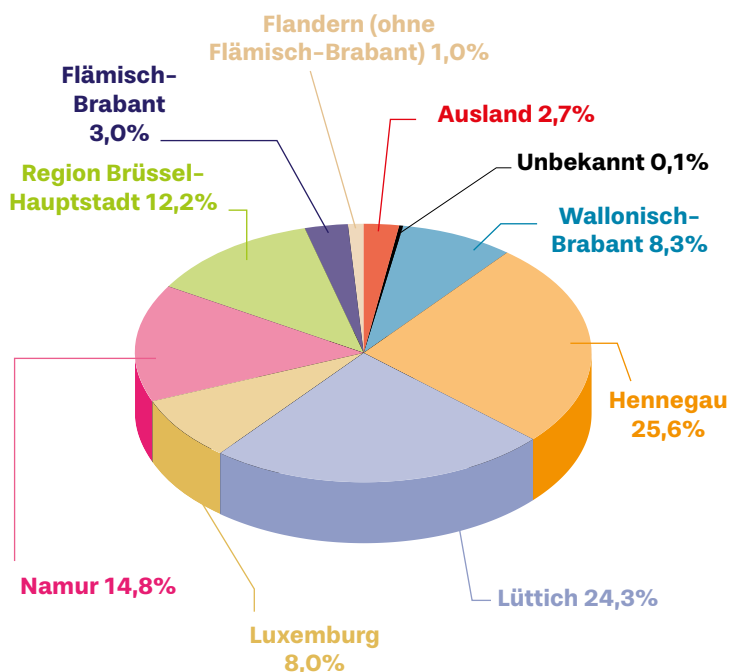
	Verteilung der CKK-Mitglieder nach Wohnort	
	Mitglieder	Verteilung
Provinz Wallonisch-Brabant	93 830	8,3%
Provinz Hennegau	289 404	25,6%
Provinz Lüttich	274 539	24,3%
Provinz Luxemburg	90 684	8,0%
Provinz Namur	166 939	14,8%
Region Brüssel-Hauptstadt	137 180	12,2%
Provinz Flämisch-Brabant	33 439	3,0%
Flämische Region (ohne Flämisch-Brabant)	11 246	1,0%
Ausland	30 157	2,7%
Unbekannt	573	0,1%
Gesamt	1 128 991	

Quelle: LIKIV-Daten zum 30-06-2022

Eine erste Betrachtung macht deutlich, dass 75.415 unserer Mitglieder nicht in Brüssel oder der Wallonischen Region wohnen, was immerhin fast 7% unserer Mitgliederzahl entspricht.

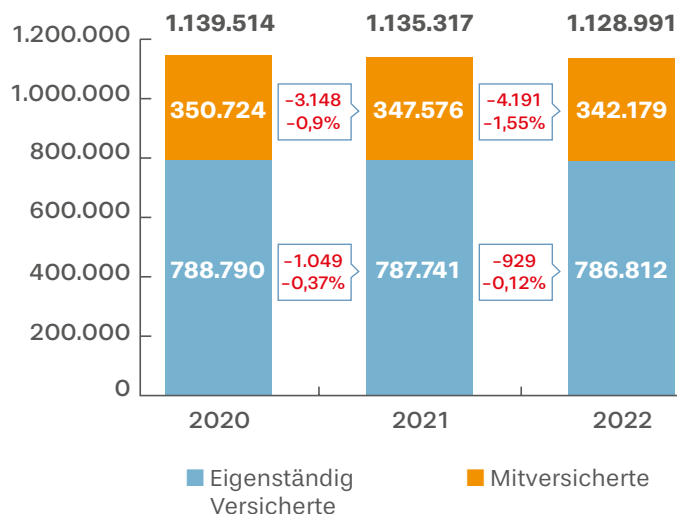
Insgesamt ist die Zahl der CKK-Mitglieder im Vergleich zu 2021 sowohl in Brüssel als auch in allen wallonischen Provinzen zurückgegangen.

Verteilung der CKK-Mitglieder nach Provinz bzw. Wohnorten



Quelle: LIKIV-Daten zum 30-06-2022

Verteilung nach eigenständig Versicherten/Mitversicherten



Quelle: LIKIV-Daten zum 30-06-2022



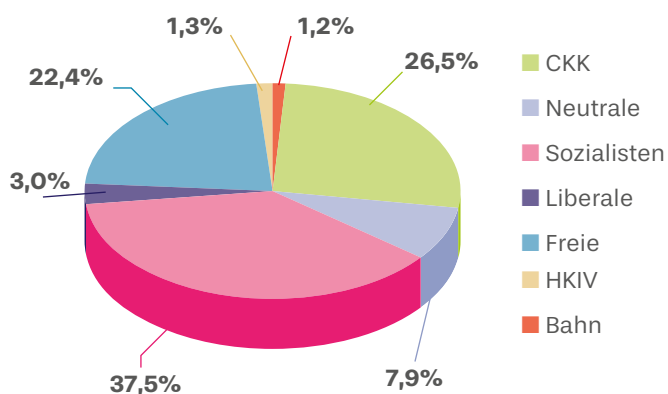
Ein sinkender Marktanteil

In Bezug auf den Marktanteil bleibt die CKK der drittgrößte Akteur auf dem Krankenkassenmarkt im französisch- und deutschsprachigen Teil Belgiens. Am 30. Juni 2022 betrug der Marktanteil der CKK nur noch 23,77% gegenüber 23,85% zum gleichen Zeitpunkt im Jahr 2021 (und 24,79% im Juni 2011, was einem Marktanteil von -1% in 10 Jahren entspricht). Unsere schlechte Marktleistung ist nach wie vor besonders ausgeprägt bei den Mitversicherten (22,5%) und bei den eigenständig Versicherten unter 50 Jahren (22,5%).

In den letzten 10 Jahren haben die Freien Krankenkassen ihren Aufwärtstrend fortgesetzt und erreichen nun 26,76% des Marktanteils der französisch- und deutschsprachigen Krankenkassen. Sie übertreffen insbesondere in Brüssel (40,4%) und generell bei jungen Menschen und Familien, wo sie über 28% erreichen (sogar 29,6% bei den 30-jährigen Mitgliedern). Die Sozialistischen Krankenkassen festigen ihren ersten Platz auf dem Markt der Krankenkassen mit einem stabilen Marktanteil von 37%. Bei den Familien ist die relative Attraktivität der Sozialen Krankenversicherung leicht zurückgegangen.



Marktanteil am 30-06-2022 Leistungsberechtigte LIKIV Wallonie

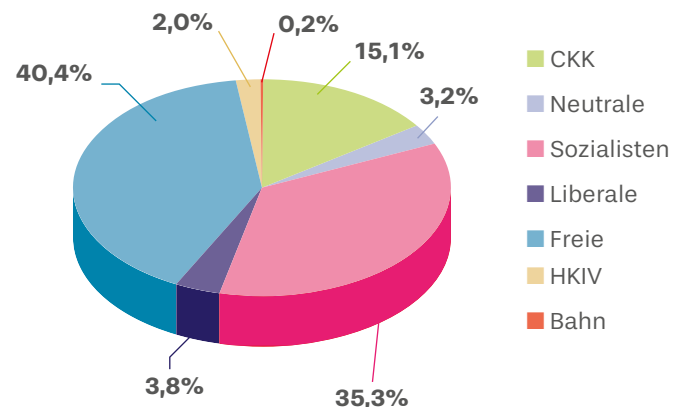


Quelle: LIKIV-Daten zum 30-06-2022

In der Wallonie liegt der Marktanteil der CKK bei 26,5%, und es gelingt uns, unsere Position als zweitgrößter Akteur auf dem Krankenkassenmarkt hinter den Sozialistischen Krankenkassen, deren Marktanteil sich bei etwa 37,5% stabilisiert hat, zu halten. Es ist anzumerken, dass die CKK zwar in ländlichen Regionen weiterhin gut abschneidet, dass unser Erfolg aber bei bestimmten Zielgruppen, bei Familien, die in größeren Städten oder deren Umland wohnen, deutlich schwächelt.

In Brüssel beträgt der Marktanteil der CKK nun 15,1%. Der Brüsseler Markt wird weiterhin von den Freien Krankenkassen dominiert, die dort das zweite Jahr in Folge über 40% (40,4%, +0,2% in einem Jahr) liegen, mit einer Spitzenleistung von 44,8% bei den 30- bis 39-Jährigen eigenständig Versicherten und 40% bei den 20- bis 29-Jährigen).

Marktanteil am 30-06-2022 Leistungsberechtigte LIKIV Region Brüssel-Hauptstadt



Quelle: LIKIV-Daten zum 30-06-2022



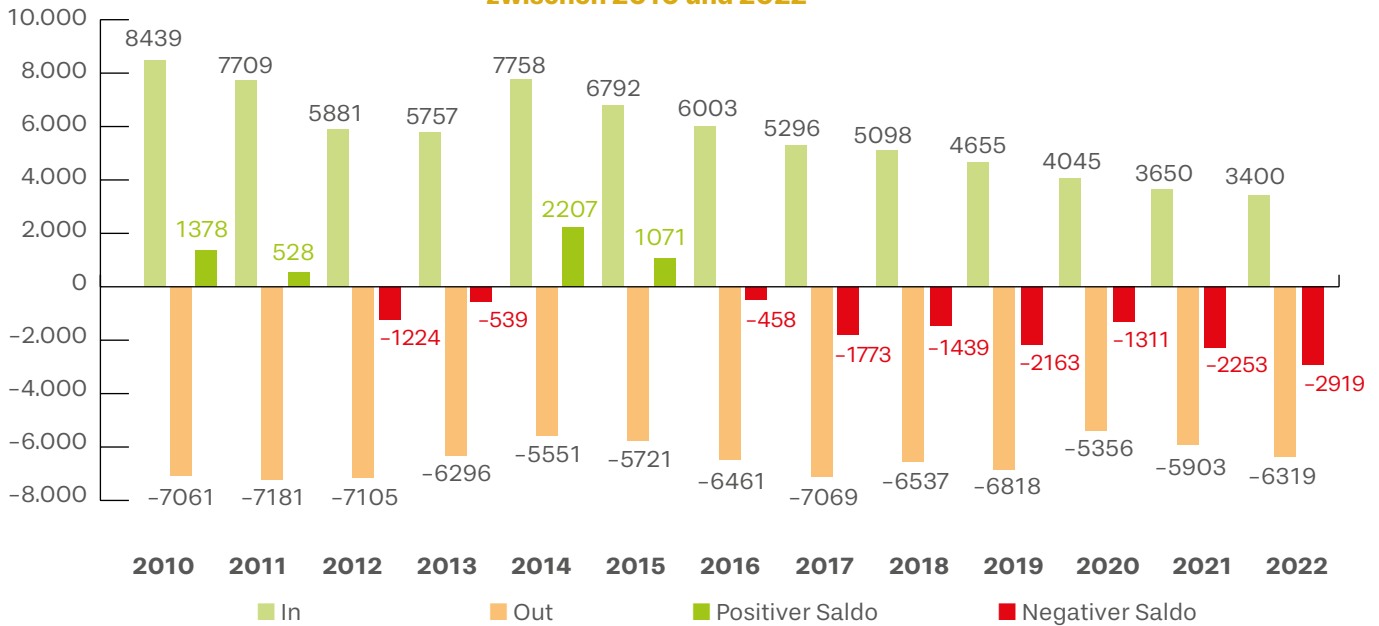
Krankenkassenwechsel

Im Laufe des Jahres 2021 traten insgesamt 3.394 eigenständig Versicherte der CKK bei (Krankenkassenwechsel zu unseren Gunsten). Dieser Anzahl an Neuanwerbungen steht der Vertrauensverlust von 6.329 eigenständig Versicherten gegenüber, die sich dafür entschieden haben, die CKK zu verlassen und zu einem anderen belgischen Versicherungsträger zu wechseln. Der Saldo der Krankenkassenwechsel beläuft sich somit auf **-2.919**. Dieses Ergebnis stellt den höchsten Mitgliederückgang durch Krankenkassenwechsel dar, den die CKK seit dem Jahr 2010 verzeichnet.

Im Jahr 2022 belief sich das Gesamtvolumen der Krankenkassenwechsel auf 9 719, In- und Out-Bewegungen zusammengefasst. Die Zahl der jährlichen Wechsel stieg zwar im Vergleich zu 2021 (9 553) leicht an, lag aber immer noch deutlich unter dem Volumen, das vor zehn Jahren erreicht worden war.

Dieser Rückgang ist zum größten Teil auf den Rückgang der jährlichen Neuanwerbungen zurückzuführen, die die CKK bei anderen Versicherern durchführt. Die CKK ist von 8.439 Krankenkassenwechsel zu ihren Gunsten im Jahr 2010 auf knapp 3.400 im Jahr 2022 zurückgegangen, was einem Rückgang von 56% in 12 Jahren entspricht. Im gleichen Zeitraum schwankt das jährliche Volumen der ausgehenden Krankenkassenwechsel zwischen 6.300 und etwas mehr als 7.000 Abgängen pro Jahr. Ohne sie zu ignorieren, ist es daher angebracht, die Auswirkungen unserer derzeitigen Schwierigkeiten, einen optimalen Service zu bieten, auf unsere Ergebnisse bei den Krankenkassenwechseln etwas zu relativieren. Kurzfristig wird die Wiederherstellung eines ausgeglichenen Ergebnisses zwangsläufig eine deutliche Erhöhung unserer Anwerbung neuer Mitglieder und damit dem der eingehenden Krankenkassenwechsel erfordern.

Krankenkassenwechsel: Entwicklung zwischen 2010 und 2022



Saldo der 2022 von der CKK erfassten vierteljährlichen Krankenkassenwechsel nach Versicherungsträgern

	Neutrale		Sozialisten		Liberales		Freie		HKIV		Gesamt		Saldo
	IN	OUT	IN	OUT	IN	OUT	IN	OUT	IN	OUT	IN	OUT	
Q1-2022	99	440	408	455	49	48	229	722	92	96	877	1761	-884
Q2-2022	131	397	478	500	41	45	289	674	96	111	1035	1727	-692
Q3-2022	93	437	348	434	44	46	226	604	93	116	804	1637	-833
Q4-2022	85	196	329	336	21	37	178	555	71	70	684	1194	-510
Gesamt	408	1470	1563	1725	155	176	922	2555	352	393	3400	6319	-2919

Quelle: Daten Krankenkassenwechsel CKK 2022



Die „Familien“ und ihre Mitversicherten: Es geht um die Rückgewinnung des Marktes

Im letztjährigen Tätigkeitsbericht haben wir darauf hingewiesen, wie wichtig es für die CKK ist, die 30-Jährigen und ihre Familien zurückzugewinnen. Diese Herausforderung ist nach wie vor aktuell.

Wir halten es für wichtig, auf den zunehmenden Rückgang unserer Attraktivität bei den 40-Jährigen hinzuweisen, die 22,6% der ausgehenden Krankenkassenwechsel (1.430) ausmachen, was zu einem Negativsaldo von -765 in der Altersgruppe 40 bis 49 Jahre führt.



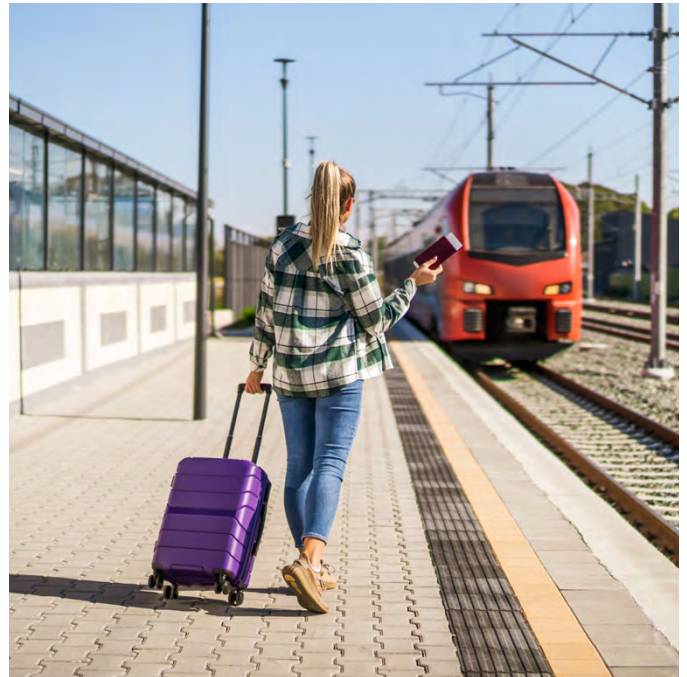
	Registrierte Krankenkassenwechsel nach Altersgruppen		
	In	Out	Saldo
Unter 18 Jahren	4	3	1
18 bis 29 Jahre	654	1 035	381
30 bis 39 Jahre	1 026	2 193	-1 167
40 bis 49 Jahre	665	1 430	-765
50 bis 59 Jahre	450	893	-443
60 bis 69 Jahre	293	469	-176
70 bis 79 Jahre	169	195	-26
80 bis 89 Jahre	96	75	21
89 Jahre und älter	43	26	17
Gesamt	3 400	6 319	-2 919

	Gewicht der verschiedenen Altersgruppen bei den Krankenkassenwechseln	
	In	Out
Unter 18 Jahren	0,1%	0,1%
18 bis 29 Jahre	19,2%	16,4%
30 bis 39 Jahre	30,2%	34,7%
40 bis 49 Jahre	19,6%	22,6%
50 bis 59 Jahre	13,2%	14,1%
60 bis 69 Jahre	8,6%	7,4%
70 bis 79 Jahre	5,0%	3,1%
80 bis 89 Jahre	2,8%	1,2%
89 Jahre und älter	1,3%	0,4%

Salden Krankenkassenwechsel nach Versicherungsträgern

Im Jahr 2022 und schon seit einigen Jahren sind die Freien Krankenkassen die ersten Konkurrenten der CKK, wenn es um die Krankenkassenwechsel geht. Der Saldo der Wechselbewegung zu dieser Organisation beträgt -1.725 (-1.371 im Jahr 2021). Eine genauere Analyse der Wechselbewegungen macht deutlich, dass im Jahr 2022 2.555 eigenständig Versicherte von der CKK zu den Freien Krankenkassen wechselten, was in etwa der Anzahl der Abgänge zu dieser Krankenkasse im Jahr 2021 entspricht (2.498). Dagegen ging im Laufe des Jahres die Fähigkeit der CKK, Mitglieder der Freien Krankenkassen anzuwerben, um 18% von 1.127 in im Jahr 2021 auf knapp 922 im Jahr 2022 zurück.

Wir stehen weiterhin unter starkem kommerziellen Druck der Neutralen Krankenkassen, zu denen 1.400 ehemalige eigenständig Versicherte der CKK wechselten, während die Wechsel von dort mit 408 Abwerbungen auf einen Negativsaldo von -1.062 sanken.



	Salden Krankenkassenwechsel nach Versicherungsträgern					
	Neutrale	Sozialisten	Liberale	Freie	HKIV	Gesamt
Unter 18 Jahren	0	-2	0	0	3	1
18 bis 29 Jahre	-139	5	-19	-262	34	-381
30 bis 39 Jahre	-310	-6	-13	-842	4	-1167
40 bis 49 Jahre	-236	-51	6	-463	-21	-765
50 bis 59 Jahre	-220	-30	0	-142	-51	-443
60 bis 69 Jahre	-114	-48	-16	14	-12	-176
70 bis 79 Jahre	-38	-27	9	34	-4	-26
80 bis 89 Jahre	-9	0	3	22	5	21
89 Jahre und älter	4	-3	9	6	1	17
Gesamt	-1062	-162	-21	-1633	-41	-2919

Quelle: Daten Krankenkassenwechsel CKK 2022

Unsere Aktivitäten in der gesetzlichen Krankenversicherung

Erstattung von Gesundheitsleistungen									
		Anzahl Leistungen 2020	Betrag 2020	Anzahl Leistungen 2021	Betrag 2021	Anzahl Leistungen 2022	Betrag 2022	Differenz nach Zahlungskreis (EUR)	Differenz in% (im Vergleich zum Betrag 2021)
Barzahlung (an Mitglieder)	OG3 (Geschäftsstelle)	4.256.266	87.690.948,28 €	2.094.244	46.293.573,28 €	1.455.468	34.135.611 €	-12.157.962,28 €	-26%
	E-Attest	1.409.411	30.507.689,31 €	2.631.500 (+86% !)	64.509.305,75 €	2.457.861	66.018.084 €	+1.508.778,25 €	2%
	Ibis scan	8.404.374	158.001.919,80 €	9.602.953	180.870.030,80 €	7.503.808	140.055.493 €	-40.814.537,80 €	-23%
Drittzahler - (unmittelbare Zahlung an den Leistungserbringer)	Drittzahler manuell	3.469.898	430.932.028,70 €	3.651.267 (+ 5,2%)	448.718.318,00 €	3.471.744	479.906.750 €	+31.188.432,00 €	7%
	Drittzahler automatisch über E-Fakt	3.199.465	77.393.187,72 €	3.759.087 (+ 17,5%)	93.987.998,46 €	5.420.285	137.522.229 €	+43.534.230,54 €	46%

In der gesamten Tabelle (Leistungen in Beträgen) stellen wir einen Rückgang der Leistungen, die über die OG3 (Barzahlung in nicht gescannten Papierbescheinigungen) laufen, um 23% und der Ibis-Scan-Leistungen (gescannte Papierbescheinigungen) um 26% in Richtung Drittzahler fest. Dies lässt sich insbesondere durch eine Gesetzesänderung zum 1. Januar 2022 erklären, die Ärzten, Zahnärzten und Logopäden die Möglichkeit eröffnet, die Drittzahler-Regelung anzuwenden. So können wir auch einen Anstieg der Leistungen im Drittzahlersystem um 46% feststellen.

Weitere Informationen finden Sie auf der Website des LIKIV: [Das System des Drittzahlers für den individuellen Leistungserbringer – LIKIV \(fgov.be\)](https://www.fgov.be/likiv)



Seit dem 1. Januar 2022 sind alle Verbote der Anwendung des Drittzahlersystems für Ärzte, Zahnärzte und Logopäden aufgehoben.

	Ersatzeinkommen	
Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung	2021	2022
Erste	81 193	91 088
Verlängerungen	113 430	137 378
Gesamt	194 623	228 466

	Arbeitsunfähige Mitglieder	
Mitglieder	2021	2022
Erstes Jahr der Arbeitsunfähigkeit	15 814	16 518
Invaliden	50 172	51 718

	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 58 674 €	- 10 548 734 €



Die Zusatzversicherung

Leistungen	GESAMTZAHL der 2021 erstatteten Leistungen	GESAMTZAHL der 2022 erstatteten Leistungen
Solidarische Krankenhausversicherung	13 077 130	12 690 568
Leistungen für Kleinkinder	9 576 280	11 227 030
Psychologie	4 315 473	5 354 771
Geburtsprämie	3 453 450	4 433 038
Optik	3 444 516	3 699 850
Denta-Solidar	3 205 638	3 427 213
Sport & Ernährungsberatung	3 035 745	3 267 157
Verhütung	2 631 983	3 022 966
Nicht dringender Transport	2 165 123	2 563 260
Krankenpflege	2 040 083	2 064 271
Alternative Medizin	1 992 370	1 808 330
Schwere und kostspielige Krankheiten	1 440 600	1 747 284
Betreuung kranker Kinder	1 410 583	1 173 749
Ferien-Aktivität	1 234 375	890 010
Verleih medizinischer Hilfsmittel	741 118	750 003
Notrufsysteme	720 977	736 125
Impfstoffe	617 277	708 786
Dringender Krankentransport	509 046	445 582
Logopädie	505 205	431 434
Spielanimationen & Ocarina-Aufenthalte	407 337	357 166
Psychomotorik	283 810	355 571
Behinderung - Verschnaufpause	276 676	304 555
Körperpflege	145 708	187 470
Schwangerschaftsgeschenk	125 450	147 510
Aufenthalte Alteo	59 135	141 415
Homöopathische Arzneimittel	49 775	50 623
Sozialfonds	43 512	44 900
Erste Hilfe	36 400	38 514
Enéo (Eiche)-Aufenthalte	15 150	1735 47
Gesamtergebnis	57 559 925	62 070 886



Wahlversicherungen

	Versicherte, die eine Wahlversicherung abgeschlossen haben			
	Denta +	Hospi +	Hospi +100	Hospi +200
31.12.2020	158 546	157 024	172 728	135 328
31.12.2021	166 007	155 443	172 667	133 985
31.12.2022	173 704	154 049	173 078	131 426

	Zahl der Vertragsaufhebungen und -abschlüsse			
	Denta +	Hospi +	Hospi +100	Hospi +200
Abschluss von neuen Verträgen	19 035	10 047	13 097	7 121
Beendigung von Verträgen	10 036	11 758	11 208	10 173

	Ausgezählte Beträge			
	Denta +	Hospi +	Hospi +100	Hospi+200
Anzahl der Zahlungen	191.473	29.973	66.340	55.213
Anzahl der betroffenen Versicherten	79.374	11.574	18.034	14.233
Bezahlter Gesamtbetrag	12.146.155,05 €	3.145.725,14 €	11.886.394,84 €	26.873.937,17 €
Durchschnittlicher Betrag	63,44 €	104,95 €	179,17 €	486,73 €
Durchschnittlicher Betrag pro Versicherten	153,02 €	271,79 €	659,11 €	1.888,14 €
Mindestbetrag	2.000,00 €	5.015,13 €	10.095,81 €	21.021,44 €

* Daten aus den Vergleichsdateien Claim-AP 2022



Schulungen im Hybrid-Modus

Nach zwei Jahren, in denen die Schulungen – mit all ihren Vor- und Nachteilen – hauptsächlich als Fernunterricht durchgeführt wurden, nutzte die Schulungsabteilung die Möglichkeiten der Rückkehr zu den Präsenzs Schulungen, um ihre Praktiken zu hinterfragen und zu hybriden Formeln überzugehen, d.h. E-Learning, Präsenzunterricht, Fernunterricht, alles je nach den verfolgten Zielen.

CKK-Schulungen 2022, das bedeutet ...

- **7** Schulungsprogramme „Empfang neuer Mitarbeiter“, die für alle deutsch- und französischsprachigen Mitarbeiter organisiert wurden
- **3** Schulungsprogramme „Kundenberater, mein Beruf“ in 3 Phasen, d.h. 32 Ausbildungstage für jedes Programm mit durchschnittlich 15 Teilnehmern je Programm
- Die Einführung **neuer „Auffrischungs-Module“** für Kundenberater, d.h. 6 Halbtage zum Thema Ersatzeinkommen, mit durchschnittlich 20 Teilnehmern je Halbtag.
- Ein **Schulungsangebot im** Rahmen der Entwicklungen im Netzwerk mit folgenden Themen: Kundenberatungsprogramm OCT, Umgang mit Telefonanrufen und E-Mails sowie Umgang mit der Unzufriedenheit von Mitgliedern.
- **52** Ausbildungstage für die zweite Linie, davon 12,5 Tage für die Kompetenzzentren des Bereichs Ersatzeinkommen
- **41** Schulungstage im Rahmen der Einrichtung von Kompetenzzentren für medizinische Verwaltung und Drittzahler im Bereich Erstattung von Gesundheitsleistungen
- **5** Bildungsinitiativen zum Thema „Meine Zeit, meine Prioritäten, meine Aufgaben verwalten“.
- Die Einführung eines Pfades im Bereich **„Projektmanagement“**, der aus drei Modulen besteht:
 - Unternehmensführung und Instrumente CKK-Projekte: 7 organisierte Gruppen
 - Ein Projekt von A bis Z leiten: 3 organisierte Gruppen
 - Führungsqualitäten des Projektleiters: 3 organisierte Gruppen
- Organisation von **drei** über mehrere Monate verteilten Programmen zur Schulung neuer Teamleiter in den Grundlagen des Managements
- Aufbau von **5** neuen maßgeschneiderten Programmen von 3–4 Tagen Dauer für verschiedene Zielgruppen unter den Managern: Manager von Managern, funktionale Koordinatoren, Supervisoren, die zu Teamleitern wurden, etc.
- Aufbau von **vier** neuen eintägigen Modulen, die sich mit den aktuellen Herausforderungen für alle Manager befassen: Mobilisierung im Wandel, Motivation und Entwicklung, Steuerung der Aktivitäten und Ziele der Abteilung mithilfe von Indikatoren, Umgang mit den Auswirkungen von Fehlzeiten in einem Team.
- Aufbau von **vier** Arten von (Auffrischungs-)Initiativen, die allen Teamleitern angeboten werden, um den HR-Zyklus mit ihrem Team zu bewältigen: HR-Zyklus-Schulung für neue oder Auffrischung des HR-Zyklus für ehemalige Vorgesetzte, (Wieder-)Entdeckung der eHR-Anwendung, Entwicklung von Fähigkeiten zur Gesprächsführung.
- Und viele weitere Initiativen...

Fokus auf digitales Lernen

Konzeption und Entwicklung von E-Learning-Modulen

Mehrere MC/CKK-CM-intern konzipierte und entwickelte E-Learnings unterstützten die Transformation der Organisation zu Schlüsselmomenten wie der technischen Fusion Anfang des Jahres und der Umsetzung der neuen Arbeitsordnung Ende des Jahres (MyMobility). In der Zwischenzeit wurden E-Learnings für verschiedene Zielgruppen angeboten, z. B. für das Back Office (Digiflow) und die erste Linie (Beschwerdemanagement).

Entwicklung eines neuen LMS (Learning Management System) für die Kundenberater Anfang 2023

Von CKK-Assura und VMOB angeschafft, um die Anforderungen des Kontrollamtes der Krankenkassen an die Ausbildung von PCP (Personen mit Publikumskontakt), RD (Vertriebsleitern) und DE (geschäftsführenden Direktoren) erfüllen zu können, wird ihre Nutzung auf die gesamte Berufsausbildung der Kundenberater ausgeweitet. Sie wird E-Learn für diese Zielgruppe ersetzen. Sie wird ab dem 1. Januar 2023 unter dem Namen MC e-DUCATION eingeführt.

Die Aussichten 2023

Aus demselben Blickwinkel wie alle Bereiche werden wir unser Fortbildungsangebot im Rahmen des Managementplans überarbeiten. Das Angebot an übergreifenden Schulungen wird Platz für spezifische und wesentliche Initiativen schaffen, die innerhalb jedes Bereichs nachgefragt werden.

Wir werden kreativ sein und unsere internen Ressourcen voll ausschöpfen müssen, um die üblichen Anfragen (Onboarding, Beruf..) zu beantworten, aber auch Anfragen, die mit der immer noch laufenden Transformation und der Strategie der Organisation zusammenhängen.

Die weitere Entwicklung des digitalen Lernens (allein oder in einem hybriden Lernpfad) sollte über die Entwicklung neuer Module in verschiedenen Bereichen und für verschiedene Zielgruppen ausgeweitet werden.

Es wird viele Herausforderungen geben!



52 Ausbildungstage für die zweite Linie, davon **12,5** Tage für die Kompetenzzentren des Bereichs Ersatzeinkommen



Unsere Kontaktmuster passen sich noch immer an aktuelle Ereignisse an

Arten der Kontakte	Anzahl der Kontakte 2021	Anzahl der Kontakte 2022
Telefonanrufe	1 102 238	1 446 335
E-Mails	884 888	451 414 (OCT)
Chat auf mc.be	82 404	47 923 (ohne Chatbot) und 123 788 mit Chatbot
Chat in sozialen Netzwerken	4 683	4 534

Monat	Fokus auf den Chatbot			
	Anzahl Sitzungen	Im Chatbot behandelt	Auf einen Mitarbeiter übertragen	% von Chatbot verarbeitet
Jan-21	12569	3108	9461	25%
Feb-21	11763	1851	9912	16%
März-21	13678	1435	12243	10%
Apr-21	10772	1310	9462	12%
Mai-21	11415	1812	9603	16%
Juni-21	11055	1548	9507	14%
Jul-21	10214	2424	7790	24%
August-21	9768	3530	6238	36%
Sept-21	8887	3296	5591	37%
Okt-21	9351	3531	5820	38%
Nov-21	12359	4417	7942	36%
Dez-21	9957	3608	6349	36%
Gesamt 2021	131788	31870	99918	24%
Jan-22	13735	6512	7223	47%
Feb-22	11456	5438	6018	47%
März-22	9659	5424	4235	56%
Apr-22	8631	5122	3509	59%
Mai-22	8383	5139	3244	61%
Juni-22	8677	5434	3243	63%
Jul-22	7057	4333	2724	61%
August-22	8516	5435	3081	64%
Sept-22	9199	5506	3693	60%
Okt-22	9482	5573	3909	59%
Nov-22	13285	8922	4363	67%
Dez-22	15708	13027	2681	83%
Gesamt 2022	123788	75865	47923	61%





**Wie sieht
es mit unseren
Vorteilen und
Leistungen aus?**

Was wäre, wenn die CKK einen neuen Ansatz für das Leistungsangebot wagen würde?

In einer hart umkämpften Marktsituation startet die CKK im Jahr 2022 einen Prozess des Nachdenkens, um ihr Angebot an Vorteilen und Dienstleistungen zu überdenken. Im Blickpunkt: eine grundlegende Überarbeitung des CKK-Angebots bis 2025.

Ein kurzer Blick zurück

Seit dem 1. Januar 2021 gelten für alle unsere Mitglieder dieselben Vorteile in der Zusatzversicherung (ZV). Vor diesem Datum war dies bereits für ein gutes Dutzend Leistungen der Fall, die von Solimut zugunsten aller Mitglieder der acht ehemaligen Krankenkassen entwickelt worden waren. Beispiele hierfür sind Hospi-Solidar, die Denta-Solidar oder auch der Vorteil „100%ige Erstattung für 0-18-Jährige“.

Die Harmonisierung unseres gesamten Angebots war ein wesentlicher Schritt vor der Verschmelzung der Krankenkassen. Diese ist das Ergebnis einer umfangreichen Arbeit, die mit dem Ziel durchgeführt wurde, der Vielfalt der bei der CKK versicherten Zielgruppen in ausgewogener Weise gerecht zu werden.

Der „Blaue-Ozean-Ansatz“

Dennoch zeigt eine aufmerksame Beobachtung der verschiedenen Krankenversicherungsträger aller Landesverbände eine relative Ähnlichkeit zwischen den von den verschiedenen Akteuren angebotenen Vorteilen. Beispielsweise bieten die meisten Krankenkassen Leistungen für Sport, Optik, Geburt, Impfung usw. an. Meistens mit mehr oder weniger gleichen Beträgen und im Großen und Ganzen ähnlichen Zugangsbedingungen. Die Elemente einer wirklich starken und dauerhaften Differenzierung zwischen Krankenkassen sind in der Tat recht selten.

Diese Situation eines **stark umkämpften Marktes**, in dem die Aktivitäten der verschiedenen Akteure nahe beieinander liegen und bekannt sind, ähnelt einer **Umgebung des „Roten Ozeans“**, wie sie von Kim und Mauborgne¹ beschrieben wird. Das Risiko eines solchen Ansatzes besteht im besten Fall in einem weit verbreiteten Desinteresse der Öffentlichkeit und am häufigsten in einem gnadenlosen Handelskrieg. Daher das Bild von einem Wasser, das von streitlustigen Fischen bevölkert wird.

Um diese Situation extremer Wettbewerbsintensität zu vermeiden, schlagen Kim und Mauborgne vor, den Mut zu haben, die Dinge „anders“ zu denken, um in die friedlichen Gewässer eines *blauen Ozeans* zu gelangen.

Die Grundlage des *Blauen-Ozean-Konzepts* besteht darin, dass eine Organisation mehr von ihren Nutzern

wahrgenommenen Mehrwert entwickelt, indem sie bestimmte Angebote schafft und ausbaut, während sie gleichzeitig die Verantwortung dafür übernimmt, Merkmale, die für ihre Nutzer weniger wertvoll sind, zu reduzieren oder zu streichen. Die Idee ist, die Attraktivität eines Angebots zu steigern, indem die Mittel für Merkmale, die für ihr Publikum von geringerem Interesse sind, reduziert oder gestrichen werden, um sie für innovative Dienstleistungen einzusetzen.

Als die CKK im Jahr 2000 die Hospi-Solidar gründete, verfolgte sie genau diesen strategischen Ansatz des blauen Ozeans. Der Beweis dafür ist, dass dieses Angebot, auch wenn es wahrscheinlich ein wenig entstaubt werden müsste, seit über 20 Jahren weiterhin ein Unterscheidungsmerkmal bleibt. Dies ist auch derselbe Ansatz, den wir verfolgen möchten, um die CKK in den kommenden Jahren weiterzuentwickeln.



Trauen Sie sich, die Dinge „anders“ zu denken, um die friedlichen Gewässer eines blauen Ozeans zu erreichen!

Was im Laufe des Jahres 2022 erreicht wurde

Zum 1. Januar 2023 wurden einige Anpassungen des ZV-Angebots vorgenommen, darunter eine **deutliche Stärkung der Optik-Leistungen**, durch die wir die mit Abstand beste Leistung auf dem Markt anbieten können (120 €).

120 € Erstattung für Ihre Brille und Kontaktlinsen

Entdecken Sie unser neues Optik-Angebot

CKK. Mitten im Leben.

¹ W. Chan Kim und Renée Mauborgne – Der blaue Ozean als Strategie – 2005



Auch die **Erstattung für psychologische Beratungen und Ferienaktivitäten** wurden verbessert. Die von unseren Teams im Laufe des Jahres 2022 durchgeführten Arbeiten zielten im Wesentlichen darauf ab, die Grundlagen für eine grundlegende Überarbeitung des CKK-Angebots bis zum Jahr 2025 zu schaffen.

Auch wenn dieser Termin in weiter Ferne zu liegen scheint, ist es hilfreich, sich daran zu erinnern, dass die Entwicklung neuer Produkte zahlreiche Schritte erfordert, zu denen – ohne Anspruch auf Vollständigkeit – folgende gehören: Ermittlung der Bedürfnisse durch Verbraucherstudien, Budgetierung, IT-Entwicklung von Verwaltungsapps, Durchlaufen der verschiedenen Validierungsorgane, Erstellung der Satzungsbestimmungen und nicht zu vergessen die verschiedenen Abstimmungen in den Gremien.

Die Produktspezialisten der Abteilung Markt und Entwicklung (MD) reagierten auf den Auftrag des Verwaltungsrats und der Generalversammlung und arbeiteten an der Einführung einer Arbeitsmethode mit dem Ziel, unser Produktangebot grundlegend zu überdenken.

Es wurden verschiedene Baustellen in den Bereichen Unternehmensführung, vorherige Umweltanalyse und Strukturierung der Überlegungen durchgeführt.

Unternehmenssteuerung

Die Einrichtung der Unternehmensführungsstruktur, die aus den folgenden Organen besteht:

- Der **Lenkungsausschuss ‚Produkte‘ (COPIIL Produits)**, der sich aus Vertretern des VR und Vertretern der verschiedenen Bereichsleiter der CKK zusammensetzt. Der Lenkungsausschuss hat die Aufgabe, die strategische Ausrichtung des CKK-Angebots in der Zusatzversicherung und den Wahlversicherungen, vorzugeben.
- Der **Ausschuss ‚Produkte‘** ist dafür zuständig, die Kohärenz und die bereichsübergreifende Beschaffenheit der eingebrachten Vorschläge zu überprüfen. Er achtet auch auf ihre Durchführbarkeit und stellt sicher, dass die Voraussetzungen für den Erfolg zum richtigen Zeitpunkt mit der richtigen Intensität aktiviert werden. Dieser Ausschuss setzt sich aus den Sponsoren und Leitern der vier Arbeitsbereiche zusammen, die im Folgenden beschrieben werden. Auf Wunsch kann er auch durch die Kompetenzen von Fachleuten für verschiedene Aspekte aus den Bereichen Recht, Finanzen, IT, Prozesse, Wahlversicherungen, Marketing usw. verstärkt werden.
- **Vier thematische Arbeitsgruppen**, die sich mit dem CKK-Angebot von morgen unter folgenden Gesichtspunkten befassen: Schwerpunkt Pflege, Schwerpunkt Prävention, Schwerpunkt Familien und schließlich Schwerpunkt Autonomie. Jede dieser Arbeitsgruppen wird von einem der Produktexperten des Bereichs Markt & Entwicklung geleitet und von einem operativen Direktor gesponsert. Die Arbeitsgruppen setzen sich aus etwa zehn Mitarbeitern zusammen, die über gute Kenntnisse in den Bereichen verfügen, die für das jeweilige Thema relevant sind.

Die vorausgehende Umweltprüfung

In Zusammenarbeit mit externen Akteuren der CKK, die auf die Ausarbeitung von Produkt- und Dienstleistungsangeboten spezialisiert sind, hat das Produktteam eine Analyse des Umfelds und der Herausforderungen des Marktes für Krankenkassen durchgeführt.

Konkret bestand diese Forschungsarbeit darin, die Erkenntnisse aus verschiedenen Ansätzen zusammenzufassen: Literaturrecherche, Interviews mit internen und externen Beteiligten der CKK, die für den Gesundheitsbereich im weitesten Sinne relevant sind, und schließlich die Durchführung verschiedener interner Workshops, die darauf abzielten, Leistungslücken zu identifizieren, die nicht von der CKK abgedeckt werden.



Die wichtigsten Erkenntnisse der Umweltanalyse:

- **Das Angebot der Krankenkasse ist im Allgemeinen unübersichtlich und wenig diversifiziert. Daraus ergibt sich die Notwendigkeit, unser Angebot zu differenzieren, indem wir versuchen, die maximale Umverteilung der verfügbaren Mittel durch eine Zusatzversicherung zu fördern, die in der Anzahl der Vorteile etwas reduziert ist, aber starke Antworten auf spezifische Bedürfnisse im Hinblick auf den Zugang zu Gesundheit im weitesten Sinne bietet.**
- **Die Komplementarität zwischen Zusatzversicherungen und Wahlversicherungen stärker auszuspielen, ist ein wichtiges Ziel.**
- **Die Erwartungen an soziale Bindungen, denen die CKK durch ihr Angebot begegnen kann, dürfen nicht vernachlässigt werden.**

Die Strukturierung der Überlegungen

Auf der Grundlage dieser ersten Erkenntnisse wurde eine Arbeitsmethodik mit vier Schwerpunkten festgelegt:

- Der Schwerpunkt **Gesundheitspflege** zielt darauf ab, eine Antwort auf die Gesundheitsrisiken zu finden, mit denen wir alle konfrontiert sind. Sie zielt darauf ab, hohe Kosten zu decken, die teilweise durch die solidarischen Leistungen der Zusatzversicherung abgedeckt werden könnten.
- Der Schwerpunkt **Prävention** versucht, Gesundheit ganzheitlich zu betrachten, indem er Verhaltensweisen fördert, die es jedem ermöglichen, sein Gesundheitskapital zu entwickeln und zu erhalten.
- Der Schwerpunkt **Familie** konzentriert sich auf spezifische Antworten für Familien im weitesten Sinne.
- Der Schwerpunkt **Autonomie** zielt darauf ab, konkrete Lösungen für Menschen mit vorübergehendem oder



langfristigem Verlust der Autonomie sowie für pflegende Angehörige anzubieten.

Dieser Ansatz mit vier „Produkt“ Schwerpunkten wird später durch einen fünften Schwerpunkt, die sogenannte „Aktivierung“, ergänzt, dessen Ziele es sein werden, den Zugang zu unseren verschiedenen Leistungen zu erleichtern. Eine erste „qualitative“ Studie, die bei einem ausgewählten Panel von CKK-Mitgliedern und Nicht-Mitgliedern durchgeführt wurde, hat die Relevanz dieses Denkansatzes bestätigt und einige Anpassungen aufgezeigt, die vorgenommen werden müssen.

Auf dem Programm für 2023

Das Programm für das Jahr 2022 war sehr umfangreich, das Programm für das Jahr 2023 wird es jedoch ebenso sein. Die verschiedenen Arbeitsgruppen haben sich ab Januar 2023 konkret an die Arbeit gemacht mit dem Auftrag, die Bedürfnisse unserer Mitglieder zu ermitteln und Vorschläge für konkrete Antworten darauf zu machen. Diese Arbeit erfolgt durch ständige Wiederholungen, wobei sich Momente der Reflexion hinter verschlossenen Türen mit Phasen der Recherche in der breiten Öffentlichkeit abwechseln.

Um die Arbeit mit Input zu versorgen, sind über das Jahr verteilt drei große Studienphasen geplant. In der ersten Jahreshälfte sind zwei Verhaltensstudien geplant, die zunächst die Bedürfnisse der Bevölkerung im Hinblick auf den Zugang zur Gesundheit ermitteln und anschließend Lösungsansätze für diese Bedürfnisse aufzeigen sollen.

In der zweiten Jahreshälfte wird eine qualitative Studie zeigen, ob die konkreten Vorschläge der Arbeitsgruppen glaubwürdige Antworten auf die Erwartungen der Bevölkerung darstellen.

Es sind auch verschiedene Informationsmomente für die Gremien geplant, damit sie sich positionieren können, wenn der Vorschlag für ein neues Angebot auf der GV im November 2023 zur Abstimmung vorgelegt wird.

Dann wird uns ein Jahr bleiben, um die technischen und organisatorischen Aspekte im Zusammenhang mit der Entwicklung der Zusatzversicherung und der Wahlversicherungen 2025 abzuschließen und ihre Werbung sowohl intern als auch extern vorzubereiten.



Hubert Bouchat
Verantwortlicher
für Kundenerfahrung
& Produkte





CKK-Fusion, Maßnahmen und Auswirkungen

CKK-Fusion, Maßnahmen und Auswirkungen

Am 1. Januar 2022 erblickte die CKK durch die Fusion von acht französisch- und deutschsprachigen Krankenkassen rechtlich das Licht der Welt. Der rechtliche Aspekt ist jedoch bei weitem nicht das einzige Raster, um dieses historische Ereignis zu betrachten.

Auf organisatorischer Ebene

Der Vorgang mobilisierte alle Mitarbeiter auf allen Ebenen, um die technische Fusion durchzuführen (Zusammenführung unserer Mitgliederdateien, Buchhaltung, Personalverwaltung ...). Diese beispiellose Mobilisierung war ein Erfolg. Sie hat die Türen für eine Vielzahl von Projekten geöffnet, die es ermöglichen, Synergien zu optimieren, um den Mitgliedern einen einheitlichen und hochwertigen Service zu bieten und eine flexiblere und effizientere Organisation zu schaffen.

Sich neu erfinden

Eine weitere Herausforderung bestand darin, die Art und Weise, wie wir Dinge in Bewegung setzen, neu zu erfinden und uns den gesellschaftlichen und zeitgenössischen Herausforderungen zu stellen. Unsere Mitglieder zu repräsentieren, uns in das Vereinsleben einzubringen, neue innovative Dienstleistungen zu schaffen, die mit den aktuellen Gesundheitsbedürfnissen in Verbindung stehen... bilden mehr denn je unsere DNA.

Erneuerung der CKK-Gremien

Das Jahr 2022 war auch durch die Erneuerung der CKK-Gremien bei den Krankenkassenwahlen im März gekennzeichnet. Die repräsentative Demokratie ist ein wichtiger Bestandteil unserer Organisation. Aus diesem Grund werden unsere Gremien alle sechs Jahre durch einen demokratischen Prozess erneuert, bei dem die Mitglieder unserer Generalversammlung (GV) aus den Reihen unserer Mitglieder gewählt werden.

Die Gewählten vertreten die Stimme und die Interessen aller CKK-Mitglieder. Obwohl wir zahlreichen gesetzlichen Vorgaben unterliegen, die uns dazu veranlassen haben, immer mehr Aufgaben an professionelle Kräfte zu übertragen, sind Gesundheit, Wohlbefinden und der Zugang zu medizinischer Versorgung auch eine Angelegenheit der Freiwilligen. Auf der Grundlage ihrer Realitäten vor Ort kommunizieren diese die Bedürfnisse und Erwartungen der Mitglieder. Sie lenken die Aufmerksamkeit von Fachleuten auf wichtige Aspekte. Sie vertreten ideologische Optionen und Werte und formen die politischen Botschaften, die die CKK in der Zivilgesellschaft vertritt. Sie setzen sich für den erfolgreichen Aufbau neuer Initiativen im Gesundheitsbereich ein. Eine umfangreiche Aufgabe in menschlicher Größe und zu 100 % von wesentlicher Bedeutung.

2022 wurde die Generalversammlung somit erneuert und feminisiert. Es waren 140 Mandate in 34 Wahlkreisen zu besetzen. Die Wählerinnen und Wähler sprachen sich deutlich für die Kandidatinnen aus: 91 % der weiblichen Kandidaten wurden tatsächlich gewählt. Der Generalversammlung der CKK werden somit 58 Frauen (41 %) angehören. Außerdem werden 17 gewählte Mitglieder der Generalversammlung jünger als 40 Jahre sein (12%).

Zum ersten Mal wurde die elektronische Abstimmung angeboten. Sie stieß bei den Wählern auf Zustimmung, die sie zu 68 % bevorzugten. Insgesamt wurden 130.608 gültige Stimmen für die 242 Kandidaten abgegeben. Die Zahl der leeren Stimmen betrug weniger als 1 %.

© AdobeStock

Partizipative Demokratie in den vom Bezirk betreuten Mitbestimmungsorten

Um das lokale (auf der Ebene der **Gesundheitstreffs** und regionale (auf der Ebene der Bezirke) Krankenkassenleben zu entfalten, hat die CKK „Orte der Mitbestimmung“ geschaffen:

die **Mitmachräte** in jedem Gesundheitstreff und den **Netzwerkbeirat** in jedem Bezirk.

Diese Orte der Mitbestimmung sind Orte des Austauschs, der Information, der Bildung, des Schaffens und des Handelns. Sie tragen dazu bei, den Freiwilligen das Rüstzeug für das Verständnis der Herausforderungen zu geben, denen sich die CKK zu stellen hat. Die gewählten Vertreter und ihre Stellvertreter werden zu den Sitzungen der Mitmachräte der Gesundheitstreffs sowie zu den Sitzungen der Netzwerkbeiräte eingeladen. Es geht darum, ein Netzwerk zu schaffen, Aktionen durchzuführen, die mit den lokalen und regionalen Gesundheitsbedürfnissen in Verbindung stehen, ein lebendiges Image zu vermitteln und die Krankenkasse dynamischer zu gestalten. Diese Orte der Mitbestimmung sind offen und zugänglich für Personen, die nicht für die Wahlen kandidiert haben, sofern sie für die Aktionen und Werte der Krankenkasse empfänglich sind. Auch Vertreter der sozialpädagogischen Bewegungen der CKK (Altéo, Énéo, Die Eiche, Ocarina) sind dort integriert. Die Mitmachräte stehen auch Nicht-CKK-Mitgliedern offen, die sich bereit erklären, für Projekte mit dem CKK-Label einzutreten.

Im Zuge der Einsetzung der Verwaltungsorgane der CKK in jedem Bezirk und jedem Gesundheitstreff hat die partizipative Dynamik im Jahr 2022 begonnen, sich zu etablieren. Um den Fortbestand der Organisation zu gewährleisten, müssen alle Akteure der Krankenkasse, ob freiwillig oder professionell, die Ressourcen, die uns die Mitglieder durch den Beitrag, den sie der CKK anvertrauen, zur Verfügung stellen, bestmöglich nutzen: Wir organisieren die Mitbestimmung innerhalb der Krankenkasse in einer angemessenen Abstimmung zwischen den Ressourcen und den Ambitionen, innerhalb eines festgelegten Rahmens. Die Maßnahmen,

die an den Orten der Mitbestimmung durchgeführt werden, entsprechen den auf CKK-Ebene objektivierten Gesundheitsbedürfnissen.



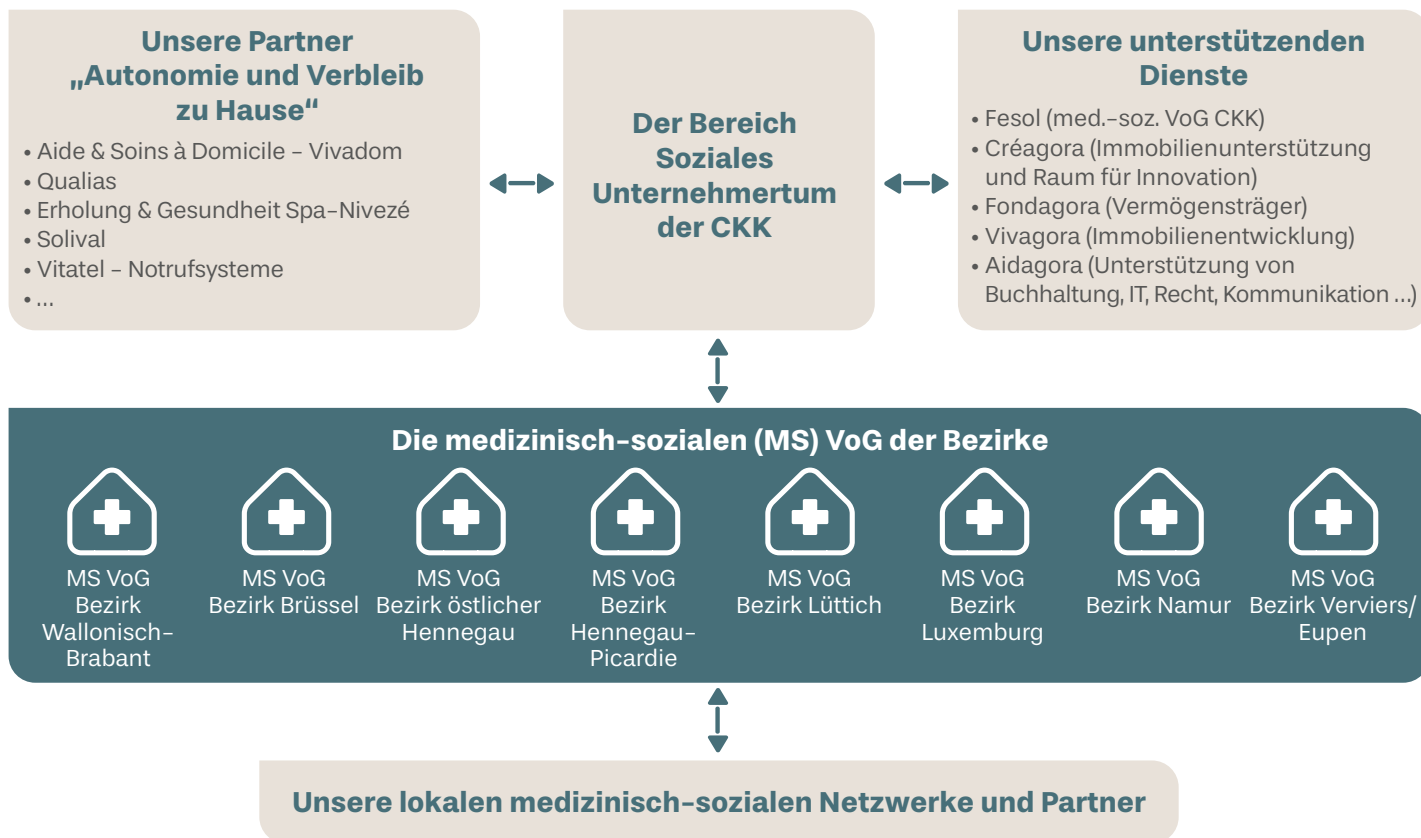
Die Struktur der CKK

Das medizinisch-soziale Netzwerk

Innerhalb jedes Bezirks wurden Vereinigungen gegründet, die ihre medizinisch-soziale Politik entfalten. Das Ziel ist:

- das lokale und regionale medizinisch-soziale Netz zu unterstützen und zu begleiten (Altenheime, Krankenhäuser, Hilfe und Pflege zu Hause, Unternehmen für angepasste Arbeit, Gesundheitsförderung in der Schule...),
- Mandate der Krankenkasse im lokalen und regionalen medizinisch-sozialen Netz zu vergeben,
- neue Initiativen zu unterstützen, die auf dem Gebiet des Bezirks entstehen,
- das übernommene Immobilienvermögen zu verwalten,
- bilaterale Nord-Süd-Partnerschaften zu begleiten.

Die Mitglieder der Generalversammlung der medizinisch-sozialen Vereinigung des Bezirks sind die gewählten Vertreter der Wahlkreise im Gebiet des Bezirks. Diese Mitglieder sind von Rechts wegen auch Mitglieder der CKK-Generalversammlung. Sie sind die legitimen, da gewählten Akteure, um sowohl die Mitglieder in den CKK-Gremien zu vertreten als auch Managemententscheidungen in der medizinisch-sozialen VoG ihres Bezirkes zu treffen.



Valérie Notelaers
Leiterin des Bereichs Bewegung & Gesundheitspolitik



Belastbarkeit: Rückkehr zu den Grundlagen



Sich immer wieder anpassen und auf Kurs bleiben

Das Jahr 2022 beginnt mit der im Vorfeld lange vorbereiteten rechtlichen Fusion unserer regionalen Krankenkassen zu einer CKK.

Diese neue Rechtsperson entsteht vor dem Hintergrund einer beispiellosen Gesundheitskrise. Hinzu kommen eine geopolitische Krise und eine Energiekrise, die niemand vorhergesehen hatte. Diese Krisen wirken sich stark auf unsere Mitglieder aus, die mit Inflation, steigenden Energiepreisen, der Aufnahme von Ukrainern und dem Ende der Hilfen im Zusammenhang mit der Gesundheitskrise konfrontiert sind. Die Schwierigkeiten unserer schwächeren Bevölkerungsgruppen werden immer eklatanter und unsere Herausforderung, für jeden Einzelnen einen qualitativ hochwertigen und individuellen Service zu bieten, wird dadurch umso wichtiger.

In unserem Transformationskontext ist es nicht einfach, die notwendige Dynamik an den Tag zu legen und unsere Fähigkeit, alle Erwartungen unserer Mitglieder zu erfüllen, deutlich zu steigern. Die Unmöglichkeit, in unserem Mitgliederservice immer leistungsfähig zu sein, ist für die Mitarbeiter der CKK schwer zu ertragen.

Unter diesen Umständen will sich die CKK auf ihre Kernaufgaben konzentrieren und von daher die strategischen Prioritäten in diesem Sinne aufbauen.

Da sich gleichzeitig die Haushaltsprognosen verschlechterten, war die strategische Übung, die zur Erstellung des Strategischen Orientierungsplans 2023–2025 führte, ein Verfahren zur Auswahl und Hervorhebung von Prioritäten. Die Investitionen in die Optimierung unserer Dienstleistungen für die Mitglieder müssen durch das Streben nach maximaler Effizienz im Rahmen eines Sanierungsplans erfolgen.

Die strategischen Achsen 2023–2025:

- Als Gesundheitskasse auf Gegenseitigkeit zur Lebensqualität unserer Mitglieder beitragen
- Unsere Verantwortung innerhalb des Sektors der sozialen Sicherheit voll wahrnehmen
- Beeinflussung der Gesellschaft durch unsere breite Auffassung von Gesundheit
- Verankerung der Managementfunktion zur Entfaltung der menschlichen, wirtschaftlichen, organisatorischen und strategischen Leistung innerhalb der CKK.



Überlegungen zur Verbesserung unserer Kernprozesse, zur richtigen Verknüpfung von Front- und Backoffice, zur solidarischen Verwaltung unserer Telefonanrufe und E-Mails und zur Optimierung unseres Kontaktangebots stehen im Mittelpunkt der im Jahr 2022 durchgeführten Transformationsprojekte.

Die strategischen Achsen werden in strategische Aktionen unterteilt, die mit einem Zeitplan für die nächsten sechs Halbjahre versehen sind, und die Verantwortung wird von jedem Bereich getragen. Ende 2022 konnten so die Aktionspläne für das 1. Halbjahr 2023 von jedem Mitglied des neuen Koordinierungsausschusses erstellt werden, um sie ab Anfang 2023 umzusetzen.



Management - die ständige (R)Evolution

Die CKK zu steuern bedeutet, sie zum Leben zu erwecken. Auf jeder Ebene, in jedem Team. Das erfordert Energie und Zusammenhalt. Jeden Tag im Zusammenhalt zu handeln, um die notwendige Kooperation zu erzeugen, ist die Herausforderung für alle Manager. Auf der Ebene unserer neuen großen Organisation ist die Herausforderung groß.

Ein strukturiertes Programm zur Managemententwicklung

Seit 2021 und in erheblichem Umfang bis 2022 hat der erweiterte Geschäftsführungsausschuss stark in einen strukturierten Prozess der Managemententwicklung investiert, der von einem externen Partner (Endogen) begleitet wird. Dazu gehören Schulungen, Interventionen, die Aufarbeitung von Missständen sowie die Arbeit an Haltungen und Verhaltensweisen.

Zu den Projekten zur Behebung von Missständen gehört die **Überarbeitung des Organigramms**, die zu stärkeren dezentralisierten Einheiten und einer stärkeren Integration von Front- und Backoffice führt. Zu erwähnen ist auch die strukturiertere Arbeit an den strategischen Prioritäten.



Das Organigramm der CKK

Die HRBP (oder HR Business Partners) haben einen speziellen Ausbildungsweg mit Endogen durchlaufen, um die verschiedenen Akteure der CKK bestmöglich zu begleiten und die neuen Managementinstrumente und -reflexe in ihre Praxis zu integrieren.

Im Herbst und um nach und nach die Entwicklung der gesamten CKK-Lenkungskräfte zu gewährleisten, wurde ein neuer öffentlicher Auftrag an den externen Partner Endogen vergeben, dessen Gegenstand „Die Managemententwicklung der CKK für den nachhaltigen Aufbau ihrer menschlichen, strategischen, organisatorischen und wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit“ ist. Der Auftrag ist für ein Jahr gültig und darf sechsmal verlängert werden.

Das Ende des Jahres war somit der Vorbereitung einer Intervention von Endogen gewidmet, die 2023 in drei Bezirken durchgeführt werden soll. Die internen CKK-Referenten, die ihre Ausbildung mit Endogen fortgesetzt haben, werden diese neuen Leistungen begleiten und voll in ihren neuen Beruf einsteigen.

Nach anderthalb Jahren Begleitung durch Endogen kann man deutlich die Annahme eines gemeinsamen Management-Referenzsystems, einer kollektiven Sprache und kollektiver Instrumente beobachten, die gemeinsame Orientierungspunkte bieten und zu einer solidarischen Kompetenzerweiterung der betroffenen Akteure einladen. Die Teilnahme an den unternehmensübergreifenden Kursen in Lyon hat die Managementhaltungen und -praktiken gestärkt und eine Vertiefung der Methodik ermöglicht.



Managementziele

Eine gemeinsame Basis von drei Managementzielen wurde bis 2022 für alle Funktionen mit Managementverantwortung in der CKK festgelegt:

- Ihr Team in einem Kontext des Wandels und der Gesundheitskrise durch regelmäßige individuelle Treffen, Teamsitzungen und Maßnahmen zum Wohlbefinden der Kollegen und des Teams eng zu steuern.
- Beitrag zur Steuerung der CKK über die Berichterstattung mit qualitativ hochwertigen Daten und Dashboards und Einbindung in die neue Arbeitsweise der CKK.
- Kenntnis des halbjährlichen Aktionsplans des Vorgesetzten und Beherrschung der strategischen Ziele der CKK, um das Handeln darauf abzustimmen.

Hinzu kamen 4 Ziele für die Mitglieder des erweiterten Geschäftsführungsausschusses:

- Steuerung ihrer Aktionen und Teams in Verbindung mit ihrem halbjährlichen Aktionsplan.
- Sich für die Behebung der Missstände einsetzen, die in der von Endogen durchgeführten Diagnose im Jahr 2021 festgestellt wurden.
- Mit dem Vorgesetzten an der eigenen Haltung arbeiten, um den Zusammenhalt zu stärken.
- Indikatoren und Dashboards über weitgehend gemeinsam genutzte Tools in den Mittelpunkt der Steuerung ihrer Aktivitäten stellen.

Verschiedene Entwicklungsinitiativen wurden 2022 auf mehreren Ebenen koordiniert, mit Unterstützung der HRBPs, der Linien, der Akteure des Wandels, der Learning & Development Unit und der CKK „Management Development Coordination“:

- Was für jeden Bereich spezifisch ist (Berufe und Begleitung von Veränderungen)
- Was den People Managern der CKK gemeinsam ist (Steuerung von Teams und Aktivitäten)
- Was den CKK-Lenkungskräften gemeinsam ist (People Manager und Staffs)
- Was spezifisch für den individuellen Weg ist (Soft Skills, Interventionen, individuelles Coaching)

An zwei Tagen kamen alle Mitglieder der CKK-Lenkungsgruppe 2022 zusammen. Dabei wurden starke Botschaften zu unserer Managementmethodik, aber auch zu unserer finanziellen Situation und unserem neuen Organigramm vermittelt.

Die Abteilungen, aber auch die Standorte, versammelten regelmäßig ihre Führungskräfte, um sich zu verbinden, auszurichten, gemeinsam zu bauen, sich auszutauschen und sich in Bezug auf die Berufe und die CKK-Kultur aufeinander abzustimmen.

Das Café-Treffen & Strategie wurde halbjährlich und mit zunehmendem Erfolg fortgesetzt, um den Austausch über bereits durchgeführte, laufende und zukünftige strategische Maßnahmen zu fördern.

Eine neue Arbeitsordnung

Schließlich wurde im zweiten Halbjahr 2022 viel Zeit darauf verwendet, sich die neue Arbeitsordnung anzueignen und umzusetzen, damit sie zum 1. Januar 2023 in Kraft treten kann. Die paritätischen Verhandlungen führten zur Unterzeichnung neuer Vereinbarungen, die einen weiteren wichtigen Schritt im Fusionsprozess darstellten.

Diese soziale Fusion ermöglicht es, allen People Managern einen gemeinsamen Rahmen zu geben, um Teampläne zu erstellen, die Arbeitsorganisation zu verwalten und sicherzustellen, dass alle CKK-Kollegen bei der Erfüllung ihres Arbeitsvertrags gleichbehandelt werden.

Die neue Arbeitsordnung verlangt von jedem Manager, sein Team so zu führen, dass die Anforderungen an die zu erbringenden Dienstleistungen mit den neuen Flexibilitätsmöglichkeiten für unsere Arbeitnehmer integriert werden. In jeder Abteilung wurde viel Managementarbeit geleistet, um diese Integration zu erreichen: Wie kann man die Möglichkeit für bestimmte Arbeitnehmer, einen halben Tag frei zu haben, integrieren, wie kann man die Möglichkeit der Telearbeit integrieren, wie kann man flexible Arbeitszeiten integrieren, wie kann man mit Arbeitsspitzen umgehen, welche strukturellen Arbeitsorte wird es geben...? Dies erforderte Team- und individuelle Vereinbarungen.



Anne Avaux

*Direktorin für Personalwesen,
Managemententwicklung
& Organisation*





**Unternehmertum
und Innovation
bei der CKK:
Wir sagen ja!**

Unternehmertum und Innovation bei der CKK: Wir sagen ja!

Seit einigen Jahren sind die Begriffe Unternehmertum und Innovation in unserem Alltag durch die Informationen, die wir lesen, sehen und entdecken, allgegenwärtig. Auch wir bei der CKK haben den Ehrgeiz, unternehmerisch und innovativ zu sein, aber wie und wo? Im Bereich Soziales Unternehmertum der CKK werden diese Begriffe besonders deutlich.

- **Sozialer Unternehmer zu sein** bedeutet, einen positiven Beitrag zur Gesellschaft zu leisten, indem man Projekte mit hohem sozialem Nutzen initiiert, begleitet, umsetzt und trägt.
- Wir tun dies bei der CKK mit dem Ziel, den Bedürfnissen unserer Mitglieder angesichts der gesellschaftlichen Realitäten und Herausforderungen im Gesundheitsbereich (Alterung der Bevölkerung, Entwicklung von Krankheitsbildern und chronischen Krankheiten, Zugang zur Gesundheitsversorgung ...) gerecht zu werden.
- **Innovation** ist das ständige Streben nach Verbesserung des Bestehenden durch die Einführung, Schaffung und Begleitung von innovativen Projekten, Dienstleistungen, Prozessen, Produkten, Konzepten, Praktiken und Modellen. So wie wir sie sehen und arbeiten, kann Innovation viele Formen annehmen: technologisch, finanziell, digital, konzeptionell, verfahrenstechnisch usw. Sie kann sich aber auch auf die Art und Weise auswirken, in der sie stattfindet.



Die von der CKK ausgewählten und begleiteten Projekte im Jahr 2022

Im Jahr 2021 hatten wir ein Verfahren zur Auswahl und Begleitung von Projekten zu diesem Thema eingeführt. Hier sind einige Projekte, die von der Jury ausgewählt und vom Team des Bereichs im Jahr 2022 auf unterschiedliche Weise begleitet wurden:

- **Die Welt von RAPH:** Dieses Projekt wurde von einer jungen Logopädin und Unternehmerin ins Leben gerufen. Ihr Ziel war es, eine Plattform für Eltern von Kindern mit Behinderungen zu schaffen, auf der die im französischsprachigen Teil Belgiens vorhandenen Lösungen aufgelistet werden. Die Welt von RAPH soll den Eltern den Alltag erleichtern und sie in die besten Voraussetzungen versetzen, um ihr Kind zu unterstützen. Diese Plattform könnte auch von Gesundheitsfachkräften genutzt werden, um betroffene Eltern bestmöglich zu unterstützen.



Die Welt von RAPH

- **Die App „Gratiago“:** Ziel dieses Projekts ist es, den Patienten zu einem Akteur seiner Gesundheit zu machen. Vor allem bei chronischen Krankheiten ist es nicht ungewöhnlich, dass Patienten Angst haben, ihre Medikamente vergessen oder vermeiden, sie einzunehmen. Die Gratiago-App möchte den Patienten ermutigen, indem sie ihm täglich positive Informationen sendet, um das Vertrauen und die Akzeptanz seiner Behandlung zu erhöhen. Die CKK arbeitet derzeit mit Gratiago an der Durchführung von Tests in Originalgröße mit Patienten. Die Anwendung sowie die von ihr vorgeschlagene Methode werden so getestet, um den größtmöglichen Nutzen für die Gesellschaft und insbesondere für unsere Mitglieder zu erzielen.



Gratiago



- **Les Maisons Partagées du Nouveau Chapitre:**

Dies ist das erste wallonische Projekt für Wohngemeinschaften für Menschen, die an einer Alzheimer-Krankheit leiden. Ziel ist es, für Menschen mit kognitiven Erkrankungen eine Alternative zum Pflegeheim und zur häuslichen Pflege zu schaffen. Derzeit existiert das erste Haus und sucht nach seinen ersten Bewohnern. In diesem Haus können die Bewohner in Gesellschaft leben, ihr tägliches Leben selbst bestimmen, Risiken eingehen, gemeinsame Momente erleben und sich in das Leben der Nachbarschaft integrieren. Auch eine Tagesbetreuung wird organisiert.



Les Maisons Partagées du Nouveau Chapitre

Die Projekte des Bereichs Soziales Unternehmertum werden fortgesetzt

Auch andere Projekte entwickeln sich in diesem Bereich weiter. Dies gilt auch für das **Vivagora-Projekt**. Ziel dieses Projekts ist es, ein innovatives, partizipatives, kollektives und generationenübergreifendes Lebensumfeld zu schaffen, um den Herausforderungen der Isolation, des Alterns und des fortschreitenden Autonomieverlusts zu begegnen.

Rom wurde nicht an einem Tag erbaut... Vivagora auch nicht. Dennoch schreitet das Projekt jeden Tag voran und die Mobilisierung unserer Partner und Freiwilligen gibt uns viel Energie. Wir haben eine Website und einen Newsletter eingerichtet, um regelmäßig über den im Aufbau befindlichen Lebensraum zu informieren.



Vivagora



Auch bei unseren Partnern leben die Projekte!

Der Bereich Soziales Unternehmertum ist auch die Verbindung zwischen der CKK und unseren Partnern bei „Petite Maison“ (ASD, Qualias, Solival, Vitatel) und anderen (Spa Niveze und HMC by Qualias).

Gemeinsam arbeiten die CKK und ihre Partner daran, ihre Zusammenarbeit rund um die Bedürfnisse und Erwartungen ihrer Mitglieder/Begünstigten/Patienten zu erforschen, zu stärken und auszubauen. Ziel ist es, einen übergreifenden Ansatz entwickeln zu können, um umfassender auf die Gesamtheit der Bedürfnisse der Mitglieder mit Autonomieproblemen eingehen zu können.

Projekte, die von den Partnern allein oder in Synergie durchgeführt wurden

- **Qualias** hat einen neuen Second-Hand-Service ins Leben gerufen, um die Kreislaufwirtschaft und Nachhaltigkeit zu fördern. Hochwertige Pflegebetten und Aufstehsessel zum kleinen Preis? Mit diesem neuen Service ist dies nun möglich. Auf diese Weise ermöglicht die Qualias-Gruppe ihren Kunden, Geld zu sparen und gleichzeitig von qualitativ hochwertigen Materialien zu profitieren.



Second-Hand-Hilfsmittel (qualias.be)



- **Solival** hat ein umfassendes Schulungsangebot für Fachkräfte oder angehende Fachkräfte im paramedizinischen Bereich, aber auch für Privatpersonen (für alle Personen, die unterstützt oder gepflegt werden, sowie für alle, die neugierig sind und sich für diesen Kompetenzbereich interessieren) ins Leben gerufen. Das Ziel von Solival ist es, den Bereich der technischen Hilfsmittel so umfassend wie möglich zu vermitteln. Die Teilnehmer haben auch die Gelegenheit, die Geräte zu testen.



Solival-Schulungen

- **PSD** und **Familia**, aber auch **FASD**, **ASD**, **Solival** und interne **CKK-Akteure** arbeiten an einem innovativen IMP-Projekt (individualisierte Medikamentenplanung), das die Expertise unserer technischen, menschlichen und medizinischen Kompetenzen mit einem eher technologischen und digitalen Aspekt verbindet.
- **Das Genesungshaus Spa Nivezé** hat in Zusammenarbeit mit dem CEP (Centre d'éducation du patient) auch neue Wohnaufenthalte für Menschen mit Typ-2-Diabetes eingeführt, um ihnen eine bessere Lebensqualität im Alltag zu ermöglichen. Der Aufenthalt dient einem doppelten Zweck:



1. Der Patient soll in die Lage versetzt werden, durch bessere Kenntnisse über die Krankheit, die Symptome, die Medikation usw. zu lernen, wie er mit Diabetes besser umgehen kann. Eine gute Kenntnis dieser Elemente ist von entscheidender Bedeutung, denn solange der Patient seine Krankheit nicht versteht, ist er nicht in der Lage, seine Gesundheit effektiv zu managen.
2. Dem Patienten gute Alltagsgewohnheiten beibringen. Dieser lernt, einen Zusammenhang zwischen diesen guten Gewohnheiten und ihren Auswirkungen auf den Diabetes und damit auf seine Gesundheit herzustellen.



Weitere Arbeitssynergien zwischen der CKK und ihren Partnern

Die Arbeitssynergien zwischen der CKK und ihren Partnern nehmen manchmal auch andere Formen als das Projekt an. Zum Beispiel

- Angesichts der derzeitigen Engpässe im Pflegebereich unterstützt die CKK die Stellenangebote der FASD und der ASD und kurbelt sie an, um die Qualität und Kontinuität der Dienstleistungen in diesen Bereichen zu gewährleisten.
- Alle Partner, die am Autonomiedienst beteiligt sind, haben ebenfalls an der Erstellung einer internen Kampagne mitgewirkt, um ihre Realitäten und Berufe zu erklären und aufzuwerten. Diese Kampagne hat die Form von Mini-Videokapseln, die uneingeschränkt mit unseren Mitarbeitern und Partnern geteilt werden sollen, damit wir alle die besten Botschafter der einen und der anderen werden.



Frédéric Etienne
Bereichsleiter Soziales
Unternehmertum



Kontaktangebot

Kontaktangebot

Das Jahr 2022 war ein Jahr des Übergangs und des Aufbaus für das Kontaktangebot. Zwischen der Einführung unseres Geschäftsstellennetzes und der Vorbereitung der Kontaktmöglichkeiten in der direkten Kundenbetreuung war es ein Jahr voller Entwicklungen, immer mit einem einzigen Ziel vor Augen: dem Mitgliederservice.

Mehrere Kanäle

Seit mehreren Jahren bietet die CKK ihren Mitgliedern verschiedene Kontaktmöglichkeiten an: Geschäftsstelle, Telefon, E-Mail, Chat, soziale Netzwerke ... Wie alle Unternehmen, ob Dienstleistungsunternehmen oder Marktsektor, stellen auch wir eine deutliche Entwicklung bei den Kontaktpreferenzen unserer Mitglieder fest, die sich immer mehr an digitalen Kanälen orientieren.

Die Gesundheitskrise ist natürlich nicht ganz unschuldig daran, aber wir können uns der Tatsache nicht entziehen, dass der allgemeine Trend bei der Entwicklung der Profile unserer (zukünftigen) Mitglieder in diese Richtung weist. Die jungen Familien (30-40 Jahre) gehören zur Generation Y, während unsere jüngsten Mitglieder, die ins Berufsleben eintreten, zur Generation Z gehören.

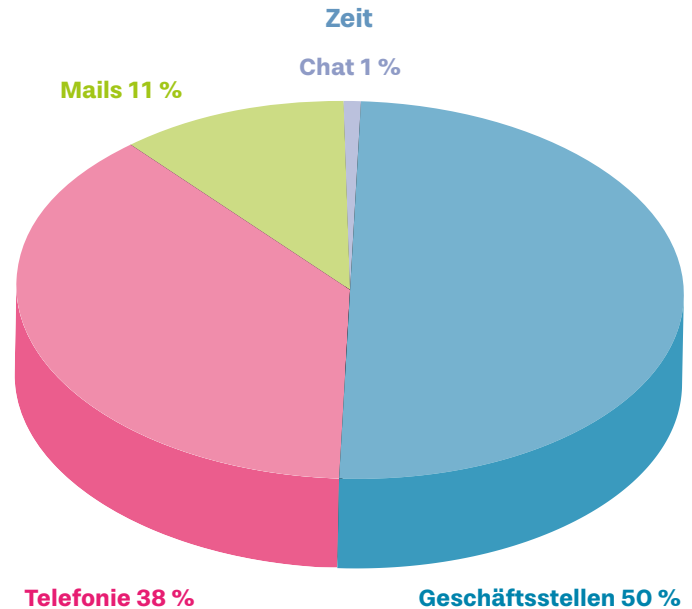


Generation Y

Generation Z



Neben diesen Y- und Z-Profilen, die 50 % unserer Mitglieder über 18 Jahre ausmachen, zählt die CKK auch ältere Zielgruppen, die manchmal weniger sensibel sind oder sich



mit den neuen Technologien weniger wohl fühlen, und es ist natürlich wichtig, dies zu berücksichtigen. Daher ist es unser Bestreben, angepasste Alternativen (Papier oder E-Mail, Telefon oder persönliches Gespräch...) anzubieten, die auf die tatsächlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind. In diesem Sinne bleibt das persönliche Gespräch der Kanal, auf den sich die meisten Arbeitszeiten unserer Kundenberater konzentrieren.

Die Telefonie hingegen ist der Kanal, der zeitlich am besten zugänglich ist.

		8Uhr	9Uhr	10Uhr	11Uhr	12Uhr	13Uhr	14Uhr	15Uhr	16Uhr	17Uhr	18Uhr
Telefon	Virtu Team											
	Kundenberater											
Chat	Virtu Team											
	Kundenberater	7/7 & 24/24 — Aufgeschobene Bearbeitung										
E-Mail	Virtu Team	7/7 & 24/24 — Aufgeschobene Bearbeitung										
	Kundenberater	7/7 & 24/24 — Aufgeschobene Bearbeitung										
Direktes Gespräch am Sitz	Kundenberater										1/ Woche	
Direktes Gespräch Gesundheitstreff	Kundenberater										1/ Woche	
Direktes Gespräch in der Geschäftsstelle	Kundenberater											

		Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
Telefon	Virtu Team							
	Kundenberater							
Chat	Virtu Team							
	Kundenberater	7/7 & 24/24 — Aufgeschobene Bearbeitung						
E-Mail	Virtu Team	7/7 & 24/24 — Aufgeschobene Bearbeitung						
	Kundenberater	7/7 & 24/24 — Aufgeschobene Bearbeitung						
Kontaktstellen	Kundenberater							



Virtu Team



Ein einheitliches und übersichtliches Angebot

Vor der Fusion organisierte jede Krankenkasse ihr Geschäftsstellennetz, ihre Telefonie und ihre Erreichbarkeitszeiten unabhängig von den anderen. Seit der Fusion sind die Ambitionen der CKK auf verschiedenen Ebenen angesiedelt:

- ein einheitlicher Mitgliederservice, in dem jedes Mitglied an jedem Ort in der Wallonie, Brüssel und im deutschsprachigen Raum empfangen werden kann.
- harmonisierte Zeitpläne für den frühen und späten Vormittag und Nachmittag;
- identische halbe Arbeitstage in geschlossenen Büros;
- gemeinsam verwalteter Telefon- und E-Mail-Service für die gesamte CKK.

Die Arbeiten im Jahr 2022 machten es möglich, dass ab dem 9. Januar 2023 ein identisches Angebot in der gesamten CKK eingeführt werden konnte.

In der Geschäftsstelle...

Über die gemeinsamen Zeiten am frühen und späten Vormittag oder Nachmittag hinaus verfolgen wir vier spezifische Ziele für unser Geschäftsstellennetz.

Erstens war es unerlässlich, die Größe unseres Netzwerks zu überdenken. Die veränderten Erwartungen des jungen Publikums und die während der Gesundheitskrise eingeübten Gewohnheiten führten dazu, dass unsere Mitglieder verstärkt Telefon und E-Mail nutzten. Daher mussten wir wieder Arbeitskraftressourcen finden, um die Bearbeitung der Anrufe und E-Mails zu gewährleisten.



Zweitens wurden durch die Verringerung der Anzahl der Geschäftsstellen (von 140 auf 82 Kontaktstellen) strukturelle Gewinne erzielt, da bei den Fixkosten (Miete, diverse Versicherungen, Internetanschluss, Heizung, Wartung ...) gespart werden konnte.

Drittens haben wir auch die Art und Weise, wie wir das Mitglied empfangen, vereinheitlicht, indem wir die Möglichkeit der Terminvereinbarung ausgeweitet und die Einrichtung von Empfangsdiensten mit der Möglichkeit von „Schnell-Operationen“ in unseren größten Geschäftsstellen allgemein eingeführt haben.

Schließlich wurde diese Neuausrichtung des Geschäftsstellennetzes mit der Unterstützung eines auf Geomarketing spezialisierten Unternehmens (Sirius Insight) durchgeführt. Diese Zusammenarbeit ermöglichte es uns, die Verteilung unserer Geschäftsstellen über das Land zu optimieren, indem wir die Grenzen zwischen den Bezirken öffneten. Unsere Mitglieder können nun dorthin gehen, wo es für sie am einfachsten ist.



... oder vom Sofa aus

Die Nutzung von Fernkanälen ist in den letzten vier Jahren explosionsartig angestiegen. Zwischen 2021 und 2022 ist die Zahl der eingehenden Anrufe um 31 % gestiegen (von 1 102 238 Anrufen im Jahr 2021 auf 1 446 335 Anrufe im Jahr 2022). Wenn wir von den Daten aus dem Jahr 2019 ausgehen, hat sich die Zahl der Anrufe einfach verdoppelt, denn damals lagen wir bei durchschnittlich 700 000 Anrufen pro Jahr. Die Nutzung von E-Mails folgte demselben Trend.

Angetrieben durch den Zwang der aufeinanderfolgenden Lockdowns haben unsere Mitglieder verstanden, dass es eine andere Möglichkeit gibt, mit der CKK in Kontakt zu treten, von der Couch zu Hause oder vom Büro aus oder bei der Arbeit von zu Hause aus, und sie nutzen diese Möglichkeit. Mit E-Mail oder Chatbot (künstliche Intelligenz, die einfache Fragen außerhalb der Bürozeiten beantwortet) verschwinden die zeitlichen Zwänge und das Mitglied stellt seine Frage, wann immer es Zeit hat, auch mitten in der Nacht.

Der Weg zu mehr Agilität

Die Kanäle sind nun klar definiert, ebenso wie ihre praktische Organisation, ihr Arbeitsvolumen, ihre erhoffte Servicequalität... Und nun? Eine der größten Herausforderungen für das Jahr 2023 und die folgenden Jahre wird es sein, an der Agilität der Mitarbeiter im Kundenservice zu arbeiten, an ihrer Fähigkeit, den optimalen Kanal für die Bearbeitung der Mitgliederfrage zu erkennen, und an ihrer Fähigkeit, von einem Kanal zum anderen zu wechseln.

Wir wissen, dass es schwierig ist, eine Wahlversicherung am Telefon zu erklären; dass die Vereinbarung eines Termins für die Einreichung von Unterlagen für jeden eine Zeitverschwendung ist; dass die Bestellung von Aufklebern keinen Gang in die Geschäftsstelle erfordert. Wir müssen die Fähigkeiten unserer Berater verfeinern, um ihnen zu helfen,

- am Telefon sehr schnell das Bedürfnis des Mitglieds zu erkennen, die Bearbeitungszeit abzuschätzen und das Mitglied an einen optimaleren Kanal (z.B. Termin) weiterzuleiten;
- zu wissen, welche Fragen besser in einem persönlichen Gespräch nach Terminvereinbarung als in der offenen Sprechstunde zu behandeln sind;
- im Laufe des Tages den Kanal zu wechseln, um seine Energie dort einzusetzen, wo der Druck am größten ist.

Um dies zu erreichen, werden die Kundenberater das ganze Jahr über durch Schulungen und Team-Interventionen begleitet.

Es wird auch eine gewisse Anpassungszeit für unsere Mitglieder mit sich bringen, da das Endziel darin besteht, dass alle Beteiligten gewinnen: das betroffene Mitglied, weil sein Fall effizient bearbeitet wird; die anderen Mitglieder, weil sie sehen werden, dass Plätze im richtigen Kanal für ihren Fall frei werden; die Mitarbeiter, die sehen sollten, dass der Druck nachlässt, wenn die Kontaktkanäle flüssiger werden. Dies ist eine langfristige Herausforderung, die Geduld und Ausdauer erfordern wird.

Was ist mit dem Sozialdienst

Es soll ein kaskadenartiger Ablauf entstehen: zuerst die Beratung durch die Krankenkasse, dann die Sozialberatung. Wir haben uns für dieses Schema entschieden, weil es gemeinsame Grundelemente im Ansatz des direkten Kundenservice gibt: Solidarität innerhalb der CKK, Harmonisierung der Praktiken, Aufhebung der Abschottung der Bezirke ... Die Berufe der Sozialhilfe sind viel stärker in einem lokalen Gebiet verankert: Partnerschaften mit Institutionen (insbesondere des medizinisch-sozialen Netzes), Verbindungen mit den ÖSHZ und den Gemeinden... Eine vollständige Zusammenlegung ist nicht wünschenswert, verhindert aber nicht die Harmonisierung der Öffnungszeiten, die Solidarität bei der Entgegennahme von Telefonanrufen und die erwartete Qualität der Dienstleistung, die überall gleich ist.

Die Arbeit ist Anfang 2023 noch nicht abgeschlossen und wird ab dem 1. April 2023 schrittweise umgesetzt.





CKK
Politischer
Einflussnehmer

Die CKK als politische Beeinflusserin

Die CKK ist eine politische Einflussnehmerin. Das ist richtig, aber was bedeutet das genau?



Man könnte diese Rolle der politischen Einflussnahme anhand von **drei demokratischen Funktionen** definieren, **mit denen die CKK** als Vermittlerin **agiert**, die ihre Mitglieder und ganz allgemein die kranken und nicht kranken Nutzer des Gesundheitssystems vertritt: die beratende Funktion, die paritätische Verwaltung und die strategische und prospektive Funktion.

Die beratende Funktion

Durch die beratende Funktion konsultiert die Exekutive die Akteure der Zivilgesellschaft zu Entwürfen von Gesetzestexten und Verordnungen. Die CKK macht sich zum Sprachrohr ihrer Mitglieder in verschiedenen Gremien: den Beiräten von COCOM und COCOF¹ sowie den erweiterten Ausschüssen von Iriscare²; der DSL³; und künftig dem Generalrat der AViQ⁴ und ihren Branchenausschüssen.

Paritätische Verwaltung

Die paritätische Verwaltung überträgt den Vertretern der Leistungserbringer der verschiedenen Sektoren und der Versicherungsträger die Mitverwaltung des Gesundheitssystems und eine Fähigkeit, die Finanzierung und Umsetzung neuer politischer Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität und des Zugangs zur Gesundheitsversorgung über Ad-hoc-Budgets vorzuschlagen. Die CKK nimmt diese Aufgabe in den paritätischen Kommissionen von AViQ und Iriscare wahr.

Die strategische und vorausschauende Funktion

Die strategische und vorausschauende Funktion zielt darauf ab, mittel- und langfristig auf die Politik einzuwirken. Die CKK beteiligt sich im Rahmen der AViQ an dieser Funktion und setzt sich aktiv für die Schaffung einer ähnlichen Funktion in der Region Brüssel-Hauptstadt und der Deutschsprachigen Gemeinschaft ein.

Neben diesen Orten und Funktionen engagiert sich die CKK, sensibilisiert und beeinflusst durch öffentliche Äußerungen, politisches Lobbying und ihr Vereinsnetzwerk. Sie engagiert sich auch in verschiedenen Arbeitsgruppen und innerhalb des Gemeinsamen Kollegiums der Krankenkassen der Wallonie und Brüssel. Ein einziges Motto: ihre Rolle als soziale Bewegung voll wahrnehmen und **die Bedürfnisse ihrer Mitglieder weitergeben, indem sie ihre Interessen und eine große Vision der Gesundheit verteidigt**, die auf die Verbesserung der Lebensqualität der Bevölkerung abzielt.

Haben wir, nachdem wir über diese verschiedenen Orte und Funktionen gesprochen haben, richtig verstanden, inwiefern die CKK eine politische Einflussnehmerin ist? Lassen Sie uns vom Reden zum Handeln übergehen und bei einigen Dossiers verweilen, die das Jahr 2022 der politischen Abteilung der CKK geprägt haben.

¹ Gemeinsame Gemeinschaftskommission und Französische Gemeinschaftskommission: Beide üben die (bi)personalisierbaren Kompetenzen auf dem Gebiet der Region Brüssel-Hauptstadt aus.

² Iriscare ist eine gemeinschaftsübergreifende Einrichtung von öffentlichem Interesse (Organisme d'Intérêt Public, OIP), die in der Region Brüssel-Hauptstadt für Angelegenheiten im Zusammenhang mit dem Sozialschutz zuständig ist.

³ Die Dienststelle für Selbstbestimmtes Leben (DSL) ist die öffentliche Einrichtung, die in der Deutschsprachigen Gemeinschaft für die Interessen von Menschen mit Behinderungen und älteren Menschen zuständig ist.

⁴ Die Agentur für Lebensqualität (AViQ) ist in der Region Wallonien für Angelegenheiten zuständig, die mit Wohlbefinden, Gesundheit, Behinderung und Familie zu tun haben.

Politische Dossiers, die 2022 geprägt haben

Verlust der Eigenständigkeit, psychische Gesundheit, Prävention und Gesundheitsförderung, Steuerung der Gesundheitspolitik... Die CKK war 2022 an allen Fronten aktiv!

Der Verlust der Autonomie

Der Verlust der Eigenständigkeit betrifft einen immer größeren Teil der Bevölkerung. Daher ist dieses Thema für die CKK von besonderer Bedeutung. Dieses Interesse wurde 2022 in drei wichtigen Dokumenten festgehalten.



Die Deinstitutionalisierung

Auf Initiative des Kabinetts von Ministerin Morreale **wurden Überlegungen zur Deinstitutionalisierung von Menschen mit Autonomieverlust angestellt**. Im Rahmen der AViQ verteidigte die CKK ihre Vision zu diesem Thema. Sie betonte insbesondere, wie wichtig es ist, die Problematik in all ihren Facetten zu überdenken: Egal aus welchem Grund eine Person pflegebedürftig wird, **sie muss sich auf ein verständliches Gesundheits- und Hilfesystem stützen können, das genügend Alternativen bietet, die finanziell, physisch und geografisch zugänglich** sind; ein System, das die Entscheidungen der Bürger und ihre Lebensentwürfe sowie die der pflegenden Angehörigen in ihrem Umfeld berücksichtigt.

Die gesamte Arbeit floss in die Erstellung eines umfassenden Berichts ein, aus dem eine Reihe von Empfehlungen hervorgingen, die in verschiedene Maßnahmen umgesetzt wurden. **Diese wurden der Regierung im Februar 2022 vorgelegt und von ihr genehmigt.**

Die Überarbeitung der Standards für Alten- und Pflegeheime (AH/APH)

Nach dem Orpéa-Skandal hat das Dokument zur Überarbeitung der Standards für AH/APH sowohl in Brüssel als auch in der Wallonie an Fahrt aufgenommen. **Die CKK hat sich aktiv an den Arbeiten in beiden Regionen beteiligt und die Interessen der Bewohner, die in AH/APH wohnen, verteidigt.** Dem erfahrenen Leser wird die Entscheidung auffallen, von „Bewohnern“ und nicht von „Patienten“ zu sprechen. Aus gutem Grund lag die CKK während der gesamten Überlegungen am Herzen, dass **die Menschen, die in diesen Einrichtungen leben, nicht nur Patienten oder Bewohner sind**: Sie haben eine Geschichte, Lebensprojekte, Angehörige ... Die schrittweise Entwicklung von „Tubbe“-Projekten in Pflegeheimen, die von der CKK gefordert und erreicht wurde, geht in diese Richtung.



Tubbe-Projekte

Die CKK hat sich auch dafür eingesetzt – und erreicht –, dass nach dem Vorbild der Wallonischen Region auch die Region Brüssel-Hauptstadt **eine Beschränkung der Öffnung von Plätzen in kommerziellen Einrichtungen** zugunsten von öffentlichen und gemeinnützigen Einrichtungen durchsetzt.

Die Aktivierung von individuellen Hilfen (IH)

Um ihren Mitgliedern das Leben zu erleichtern, **hat die CKK die Verwaltung von IH-Leistungen** wie Mobilitätshilfen oder Wohnraumanpassungen wieder für sich **beansprucht**. Ziele: Den Leistungsempfängern soll ermöglicht werden, einen Hauptansprechpartner zu haben, der durch die Krankenkasse gestellt wird, und die **Hilfen, die ihre Mitglieder erhalten, zu erleichtern, zu vereinfachen, zu betreuen und einen Gesamtüberblick über diese Hilfen zu vermitteln**. Gleichzeitig hat die CKK auch einen ersten Schritt in Richtung einer Öffnung dieser Hilfen für Personen über 65 Jahre erreicht.

Das Pflegegeld in der Deutschsprachigen Gemeinschaft

Manchmal weigern sich Regierungen, die Stimme des Vermittlers zu hören. Dies war beim Pflegegeld der Deutschsprachigen Gemeinschaft der Fall. Die CKK hat mehrmals ungehört die Entscheidungen angeprangert, die die deutschsprachige Exekutive bei der Übernahme dieser Hilfe getroffen hat und die zu einem Verlust an finanziellen Ressourcen für Empfänger in prekären Situationen geführt haben. Die CKK ließ sich jedoch nicht entmutigen und **erreichte durch** eine krankenkassenübergreifende Dynamik und Lobbyarbeit in den Medien, **dass die Exekutive** Anfang 2023 eine **Konzertierung zu diesem Thema einleitete**.

Psychische Gesundheit

Die CKK ist fest davon überzeugt, dass das psychische Wohlbefinden der Bevölkerung ein wichtiges und vorrangiges Ziel der öffentlichen Gesundheit ist. Zwei Dokumente veranschaulichen diese Überzeugung besonders deutlich.



Die Zugänglichkeit der psychiatrischen Pflegeheime (PPH) in Brüssel

Im Rahmen der Diskussionen über das Budget 2022 für die Gesundheitsversorgung in der Region Brüssel **hat sich die CKK für eine Senkung des Eigenanteils der Patienten in den PPH eingesetzt – und diese auch durchgesetzt**. Konkret bedeutet dies für die Patienten eine Senkung um 5 Euro (indexiert) pro Tag bei einem Betrag von 45 Euro, zusätzlich zu den bereits bestehenden Kürzungen für bestimmte Gruppen von Leistungsempfängern.

Das Angebot an Initiativen für betreute Wohnformen

Eine betreute Wohneinrichtung ist eine nachstationäre Unterbringungseinrichtung, die den Übergang von Menschen mit psychiatrischen Störungen in ein eigenständiges Leben unterstützen soll. Für die CKK sind solche Orte für die kontinuierliche Versorgung von entscheidender Bedeutung. Es war ihr ein Anliegen zu empfehlen, dass von den 20 neuen Plätzen, die in der Region Brüssel geschaffen wurden, eine Anzahl einer der Zielgruppen gewidmet wird, auf die sie ein besonderes Augenmerk legt: Jugendliche. **So wurden sechs Plätze für Jugendliche mit komplexem Profil geschaffen**.



Prävention und Gesundheitsförderung

Die CKK stimmt voll und ganz der Tatsache zu, dass Prävention und Gesundheitsförderung die ersten und wichtigsten Glieder der Gesundheitspolitik sind, sobald sie direkt auf die sozialen Begleiter der Gesundheit einwirken. Über die Vision hinaus hat die CKK in diesem Themenbereich konkrete Fortschritte erzielt.

Die wallonischen Präventionsbeauftragten

In diesem Fall war das Ziel der CKK klar: Die Aufgabe, die den Krankenkassen im Rahmen der Covid-Krise außerhalb der Zeiten von Gesundheitskrisen gegeben wurde, sollte dauerhaft gesichert und ausgeweitet werden. Der Ausgang des Verfahrens widersprach diesem Ziel nicht. **So erhielt die CKK einen stabilen Rechtsrahmen für die Präventionsbeauftragten der Krankenkassen und eine Finanzierung für 20 VZÄ, von denen 5,5 auf die CKK entfielen**. Diese Ressourcen wurden bald mobilisiert: Aktionen im Rahmen des Hitzeplans im Juli 2022 und zugunsten der Impfung gegen Covid und gegen die Grippe im September desselben Jahres.

Die Brüsseler Gesundheitsberater

Das Ziel der CKK in der Region Brüssel unterschied sich nicht von dem in der Wallonischen Region: Stärkung der Prävention und Gesundheitsförderung durch die Weiterführung von Maßnahmen, die während der Gesundheitskrise eingeführt wurden. Auch hier **kann sich die CKK über die Verlängerung ihrer Aufgaben freuen**, zumindest bis 2024.

Die Steuerung der Gesundheitspolitik

AVIQ, IRISCARE, DSL... Diese Institutionen sind zentral für den politischen Ausdruck der CKK, die Abstimmung und das Co-Management mit anderen Akteuren. Aus diesem Grund betrachten wir ihre Funktionsweise kritisch und zögern nicht, dort, wo wir es für notwendig erachten, eine Überprüfung der Praktiken vorzuschlagen.

Das AViQ-Dekret

Im Rahmen der Arbeiten innerhalb der AViQ zur Überarbeitung des Gründungsdekrets der Agentur hat die CKK darum gekämpft, die Antworten auf ihre Anliegen in den Text zu übertragen. So setzte sich die CKK für eine **allgemeine Verbesserung der Funktionsweise der** Institution durch eine Stärkung der paritätischen Verwaltung und die effektive Einführung einer beratenden Funktion sowie einer strategischen und vorausschauenden Funktion ein.

Der Gesundheitsbeirat der Deutschsprachigen Gemeinschaft

Die deutschsprachige Exekutive plante die Zusammenlegung von zwei Beiräten, dem für Gesundheitsförderung und -prävention und dem für die Institutionen des Krankenhaussektors. Was ist das Problem? Das Fusionsprojekt sah eine Unterrepräsentation der Akteure der Prävention und Gesundheitsförderung und der Krankenkassen vor. Eine inakzeptable Situation für die CKK, die zusammen mit den anderen Krankenkassen einen Nachtrag zum Fusionsprojekt einbrachte. Als Reaktion darauf wurden **die Mitglieder des Beirats der Prävention und Gesundheitsförderung und die Krankenkassen zu einer Anhörung durch den Gesundheitsausschuss des Parlaments der DG Anfang 2023 eingeladen**. Die Angelegenheit wird weiterverfolgt.

Brüssel, die Wallonie, die Deutschsprachige Gemeinschaft, Autonomieverlust, psychische Gesundheit, Prävention und Gesundheitsförderung, Steuerung... 2022 **war die CKK an allen Fronten, um mehr als nur eine Vision von Gesundheit, sondern eine Vision der Gesellschaft zu verteidigen. Das kostet Zeit, Energie, Dialog und Geduld, aber es zahlt sich aus.** Die CKK kann diese Bilanz ihrer politischen Arbeit ziehen, weil sie über eine wichtige Legitimität verfügt, die durch die über eine Million Mitglieder, die sie vertritt, gestärkt wird. **Diese Legitimität als Vermittlerin muss ständig gepflegt und in Erinnerung gerufen werden. Einige politische Widerstände bedrohen sie, das sollten wir nicht aus den Augen verlieren...**



Laurent Jauniaux
Politischer Direktor

Höhepunkte und Aussichten der Bewegungen



Höhepunkte und Aussichten der Bewegungen

Die DNA der Partnerbewegungen der CKK (Altéo, Ocarina, Énéo, enéoSport, Die Eiche) besteht aus sozialen Bindungen, Mitbestimmung und Engagement, Inklusion und Emanzipation.

Nach zwei Jahren, die von einer tiefen Verwirrung geprägt waren, die durch die lange Dauer der Krise, die Isolation und eine gewisse erzwungene Untätigkeit, die mit Ohnmacht ertragen wurde, genährt wurde, steht das Jahr 2022 für die Wiederaufnahme von Projekten und ein großes Wiedersehen für unsere Freiwilligen, unsere Fachkräfte und unser Publikum. All dies sind Termine, die es uns erneut ermöglicht haben, in die Zukunft zu blicken und unsere Ambitionen zu erneuern.

Das Jahr 2022 hat die Bewegungen und ihre Akteure neu mobilisiert. Die Arbeit an der Identität von Ocarina, das Sozialprojekt von Altéo und ein Kongress zur Aktualisierung der Grundlagen von Énéo waren allesamt Schlüsselmomente, die den Sinn unseres Handelns wieder in den Vordergrund rückten.

- **Ocarina** hat in Masseurre fast 500 junge Freiwillige und Hauptamtliche um ein begeisterndes und festliches Projekt herum zusammengebracht. Dieser Moment des Wiedersehens und des Austauschs zwischen den Regionen hat die Bewegung angekurbelt und es ihr ermöglicht, den Sinn ihres Engagements zu bekräftigen: eine vereinte, offene und ehrgeizige Bewegung. Ein neuer Termin steht für die Freiwilligen bereits fest: der 15. April 2023, für die erste Ausgabe des „Sprungbretts: spring ins Herz unserer Träume“. Eine Ocarina-Veranstaltung, bei der die Freiwilligen die Grundzüge des Projekts der Bewegung für die nächsten vier Jahre aufbauen werden.
- Im Oktober 2022 hat **Énéo** im Laufe eines demokratischen und partizipativen Prozesses sein neues Manifest erstellt, das sich an den Grundlagen orientiert, die die Bewegung seit Jahren leiten. Dieser Text wird in Zukunft die Überlegungen und Aktionen vor Ort der sozialen Bewegung der älteren Menschen leiten. Eigene Entscheidungen treffen, sich um sich selbst und andere kümmern, an den großen Herausforderungen unserer Zeit teilnehmen und politische Entscheidungen beeinflussen sind die vier großen Prinzipien, die in jeder Region festgehalten und abgestimmt wurden. Dieses Manifest ist ein echter Fahrplan für die kommenden Jahre und wird durch die Aktivitäten und Akteure, die die Énéo-Bewegung verkörpern, mit Leben erfüllt.



Mehr denn je nach den zwei Krisenjahren, die wir erlebt haben, verkörpern sie die Überzeugung, dass soziale Bindungen, Engagement und nützliche, konkrete Aktionen vor Ort unumgängliche Zutaten für Gesundheit sind.

- **Altéo**, eine soziale Bewegung von Menschen mit Behinderungen und Langzeiterkrankungen, hat ihrerseits anlässlich ihres 60-jährigen Bestehens ihr Sozialprojekt erneuert. Dieses Projekt bekräftigt die Identität von Altéo und wird die Bewegung in ihrer künftigen Arbeit und in ihrem Kampf für eine integrativere Gesellschaft leiten und ihre Sichtbarkeit nach außen erleichtern. Am Ende einer dreijährigen Arbeit innerhalb der Bewegung wurde dieses neue Sozialprojekt auf einem Kongress sowohl formell als auch festlich gefeiert, da es auch die Gelegenheit bot, das 60-jährige Bestehen von Altéo zu begehen.

Auf den folgenden Seiten werden Sie diese drei großen Ereignisse des Jahres 2022 kennenlernen. Jedes verkörpert die Dynamik und den Gedankenreichtum, die jede unserer Bewegungen innerhalb der CKK und in den Umfeldern, die ihren spezifischen Zielgruppen eigen sind, antreiben.

Mehr denn je nach den zwei Krisenjahren, die wir erlebt haben, verkörpern sie die Überzeugung, dass soziale Bindungen, Engagement und nützliche, konkrete Aktionen vor Ort unumgängliche Zutaten für Gesundheit sind. Viel Spaß beim Entdecken ...



Valérie Notelaers
Bereichsleiterin Bewegung
& Gesundheitspolitik

Ocarina hat die Nase vorn: 500 Freiwillige auf dem Kongress

Nachdem er fast abgesagt und schließlich um ein Jahr verschoben worden war: 2022 fand der Kongress dann tatsächlich statt! Was für eine Freude, fast 500 Freiwillige und ihre Hauptamtlichen nach zwei komplizierten Jahren für die Ocarina-Bewegung um ein einziges begeisterndes und festliches Projekt zu versammeln. Der Begriff des Zusammenlebens bekam am 8. und 9. Oktober in der Domaine de Massembre wieder eine neue Bedeutung.

Wie bei allen von Ocarina getragenen Projekten wurde auch der Kongress „von und für Jugendliche“ unter dem Motto CRACS (Citoyen Responsable Actif Critique & Solidaire) inszeniert. Rund um die Kongress-Kommission (die sich ursprünglich auf die Organisation eines Kongresses im Jahr 2021 vorbereitet hatte) haben 2 bis 3 Jugendliche aus jeder Region, unterstützt von ihren Hauptamtlichen, buchstäblich ihren idealen Kongress geträumt! Der grundlegende Pitch war einfach: Die Freiwilligen wünschten sich eine sichere, möglichst abfallfreie, innovative und partizipative Veranstaltung. Na gut ... dann mal los!

Einfach? Nicht so sehr: Die Erwartungen waren vielfältig und „solide“. Für den allerersten Ocarina-Kongress seit der Namensänderung der Vereinigung war es wichtig, dass die Jugendlichen sich wiederfinden und den Sinn ihres Engagements erleben: eine geeinte, offene und ehrgeizige Bewegung.

Die Auswertung des letzten Kongresses von Jugend & Gesundheit hatte uns bescheinigt, dass wir unsere Expertise zum Klingen bringen mussten: qualitative Animation mit einer kleinen Portion Verrücktheit. Die Mitglieder der 14 Regionen stellten ihre Kreativität in den Dienst dieser Veranstaltung und koordinierten einen Teil des Wochenendes. Brabant Wallon sollte die Ankunft der Busse organisieren, Mons sollte die gesamte Umgebung mit dem Thema „Kino“ beschildern, Eupen das Rote Kreuz empfangen, um eine Blutspende zu organisieren, Lüttich die Aktivitäten am Samstagnachmittag, Dinant die Foodtrucks am Sonntag, ... Kurz gesagt, eine Verantwortung für alle Regionen entsprechend ihrer Ressourcen und Besonderheiten.

Natürlich ist es nicht einfach, Aktivitäten für mehr als 500 Teilnehmer zu planen. Daher waren etwas mehr als 15 Treffen über einen Zeitraum von fast zwei Jahren erforderlich, um das Programm fertigzustellen. Zusätzlich zu den Sitzungen des Kongressausschusses nahmen sich die Mandatäre die Zeit, vor Ort in ihren Regionen über das Projekt zu informieren, um die Jugendlichen zur Teilnahme zu motivieren und die Veranstaltung mitzutragen. Die Bemühungen zahlten sich aus, da alle Regionen zahlreich vertreten waren. Gemeinsam konnten sie unter anderem von einem Filmschnittwettbewerb profitieren, um DIE Goldene Palme zu gewinnen, von einem Abend rund um den Zirkus der 20er Jahre, bei dem Frau Irma die Gelegenheit hatte, ihnen einige Informationen über ihre Zukunft zustecken, aber auch von einem Wildschweinrennen oder einem Oca'Dance-Wettbewerb. Ist das weit hergeholt? Ja, das ist Ocarina.

Natürlich konnten die Freiwilligen auf das Team der mittlerweile wohlbekanntem „Ponys“ zählen: Dieses Team aus



dem ehemaligen Jugend & Gesundheit-Team von Mouscron ist ein echtes Schweizer Messer, wenn es darum geht, eine Festivalbühne aufzubauen, ein Feuerwerk zu starten oder die Tonanlage für die letzte Show zu koordinieren: das Privatkonzert des offiziellen Doppelgängers von Johnny Halliday.

Kurzum, die Freiwilligen vergaßen für ein Wochenende die zwei Jahre der Einschränkungen, mit denen sie zu kämpfen hatten: Schluss mit dem Tragen von Masken, die das Lächeln verdecken, Schluss mit kleinen Gruppen von maximal 50 Personen, auf Wiedersehen Isolation, ... Man trifft sich, tauscht sich aus, lebt Ocarina gemeinsam.

„Show time, it's gonna be sublime!“ ist das Motto, das die Freiwilligen von Ocarina bei der Vorbereitung des Kongresses gewählt haben... Nun, es ist ein Versprechen, das an diesem Wochenende im Oktober 2022 durchgehend gehalten wird!

Ein neuer Termin steht für unsere Freiwilligen bereits fest: der 15. April 2023, an dem die erste Ausgabe von „Sprungbrett: spring ins Herz unserer Träume“ stattfinden wird. Eine Ocarina-Veranstaltung, bei der die Freiwilligen die Grundzüge des Projekts für die nächsten vier Jahre aufbauen werden.



Célestine Lecocq,
Generalsekretärin

Énéo, créa[c]teur d'engagements (Gestalter des Engagements)

Seine eigenen Entscheidungen treffen, sich um sich selbst und andere kümmern, an den großen Herausforderungen unserer Zeit teilnehmen, politische Entscheidungen beeinflussen: Dies sind die vier großen Prinzipien, die in Zukunft die Überlegungen und Aktionen vor Ort von Énéo, der sozialen Bewegung der Senioren, leiten werden. Unser Manifest wurde auf unserem Kongress vorgestellt, der in jeder Region am Freitag, dem 14. Oktober 2022 stattfand.

Das Jahr 2022 war für Énéo ein Jahr der Bewegung auf allen Ebenen der Vereinigung mit dem Ziel, gemeinsam unser neues Manifest zu erstellen. Wir haben den Ehrgeiz, mehr denn je eine Bewegung „für und von Senioren“ zu sein. Die gemeinschaftliche Aufbauarbeit war also eine Selbstverständlichkeit. Der Ausgangspunkt unseres Vorgehens war die Aktualisierung unserer Grundlagen. Genau wie die Gesellschaft muss sich auch unsere Bewegung weiterentwickeln. Mit diesem Gedanken im Hinterkopf arbeiteten wir mit den Regionen und Instanzen an der Ausarbeitung dessen, was unser Handeln bei Énéo leitet und welche Aufgabenziele wir in Zukunft erreichen wollen.

und Freiwilligen organisiert wurden, führte dieser kollektive Aufbau zu einem Manifest, das die vier Prioritäten der Bewegung in Form einer Windrose darstellt. Am 17. Juni 2022 versammelten sich in Bouge mehr als 150 Freiwillige von Énéo rund um dieses Manifest. Von den Überlegungen genährt, sind sie nun seine Botschafter, um es in ihrem Umfeld bekannt zu machen und mit den Mitgliedern von Énéo zum Leben zu erwecken.

Ein dezentralisierter Kongress in den Regionen

Von den Grundlagen zum Manifest

Die konkrete Umsetzung unserer Grundlagen wurde zu unserer vorrangigen Herausforderung. Durch zahlreiche intensive und reichhaltige Debatten, die mit den Mitgliedern

Der Kongress von Énéo, der Sozialbewegung der Senioren, fand am 14. Oktober 2022 statt. Seit 1956 hatte Énéo die Gelegenheit, sich weiterzuentwickeln und zu wachsen. Deshalb beraten und versammeln sich alle Akteure der Bewegung alle zehn Jahre, um sich zu fragen: Welche Werte verbinden uns und treiben unsere Bewegung an?





Die Besonderheit 2022 bestand darin, dass dieser Kongress in jeder Region stattfand. Ziel dieses Tages war es, das Manifest bekannt zu machen und zu veranschaulichen, aber vor allem auch, für die Mitglieder zugänglich zu sein. Jede Veranstaltung war sowohl einzigartig als auch gemeinsam, mit einem Feuerwerk an Initiativen in jeder Region: sportliche und kulturelle Aktivitäten, Vorträge, Debatten, Workshops, Ausstellungen, die unser Manifest und den Reichtum der von unserer Bewegung entwickelten Aktivitäten illustrierten. Ein geselliger und mobilisierender Tag mit fast **1700 Teilnehmern**.

Einige Zahlen

- Fast 1.700 Teilnehmer
- Ein innovatives Konzept: ein dezentralisierter Kongress, um näher bei den Mitgliedern zu sein
- 8 Orte

Einige Zeugnisse

„Der Kongress hat Teilnehmer, die sich oft nicht kannten, in einer freundschaftlichen Atmosphäre zusammengebracht. Ich selbst habe mich lange mit einer Person unterhalten, die ich noch nie zuvor gesehen hatte und mit der ich mich vollkommen verbunden gefühlt habe. So viele Mitglieder in einem solchen Rahmen zu versammeln, ist eine echte Herausforderung, die nur dank der Arbeit von Ihnen allen und Ihrer Hingabe möglich ist. Außerdem ist ein gutes Essen und ein gutes Gläschen nie verkehrt und fördert auch die menschlichen Kontakte. Es war ein voller Erfolg“.

„Den ganzen Tag über konnten die Teilnehmer ihre Gedanken und Ideen auf kleine Zettel schreiben, die gesammelt und später ausgewertet wurden. Darunter waren viele Vorschläge für sehr konkrete Aktivitäten, Wünsche für Begegnungen, die Lust, das Manifest mit Leben zu erfüllen und sich für das Klima einzusetzen, generationenübergreifende Projekte zu entwickeln oder auch ein Augenmerk auf alleinstehende, sozial schwache Senioren zu haben.“

„Es ist immer eine Freude, einen Teil der freiwilligen Helfer aus anderen Freundeskreisen zu treffen. Das stärkt unsere Beziehungen und ermöglicht uns den Austausch von Erfahrungen, das Kennenlernen und vor allem die Bestätigung, dass wir Teil einer Gruppe sind, die in unserer heutigen Gesellschaft wirklich Sinn macht, nämlich Geselligkeit, schöne menschliche Begegnungen und das Teilen von großartigen Lebensmomenten“.

Und jetzt?

Unser Manifest, unser Fahrplan für die kommenden Jahre, ist auf den Weg gebracht. Es liegt nun an jedem von uns, auf allen Ebenen der Bewegung, ihm Gestalt zu verleihen. Es ist das Verdienst von uns allen, die wir auf lokaler, regionaler und föderaler Ebene an Énéo beteiligt sind, dass dies möglich ist. Als soziale Bewegung hat Énéo seinen Mitgliedern, den Senioren im Allgemeinen und der Gesellschaft viel zu bieten. Die vielfältigen Krisen, die wir erleben, betreffen uns persönlich und insbesondere die Schwächsten und Ärmsten in unserer Gesellschaft. Unser Manifest soll uns ermöglichen, Projekte und Aktionen zu entwickeln, die es uns erlauben, unseren Beitrag zu einer gerechteren, solidarischeren und geselligeren Gesellschaft zu leisten.



Manifest für Senioren als Gestalter des Engagements

„Ältere Menschen sind keine soziale Gruppe, die aus der Verantwortung entlassen wird. Mit unserem Manifest beanspruchen wir das Recht, unsere Entscheidungen selbst zu treffen und in der Gesellschaft einen wichtigen Platz einzunehmen, den wir aufgrund unserer Erfahrung, unserer Überzeugungen und unseres Engagements voll und ganz ausfüllen können.

Mit unserem Manifest unterstützen wir nachdrücklich die Autonomie und Entscheidungsfreiheit älterer Menschen in ihrem Alltag.

Die Selbstbestimmung der Menschen setzt Information und Wissen voraus. Unsere Maßnahmen im Bereich des lebenslangen Lernens zielen auf objektive, dokumentierte und widersprüchliche Informationen ab. Jede Person ist aufgerufen, zu sehen und zu urteilen, um kollektiv zu handeln.

Die Aktivitäten, die wir anbieten, die kollektiven Aktionen, die wir durchführen, und die Freiwilligkeit, die uns antreibt, sind in diesem ständigen Anliegen verankert, auf sich selbst und seine Gesundheit zu achten, aber auch auf das Wohlbefinden anderer.

Darüber hinaus ist es uns ein Anliegen, gemeinsam unser Bewusstsein zu schärfen und mit anderen Generationen zusammenzuarbeiten, um Antworten aufzubauen. Das Ausmaß dieser Herausforderung erfordert, dass wir uns unter Organisationen zusammenschließen, um unser Fachwissen zu stärken und in der Debatte Einfluss zu nehmen. Bei allen gesellschaftlichen Themen, die uns beschäftigen, bringen wir den Blick, die Erfahrung und das Wissen der Älteren ein.

Alle Herausforderungen, die uns mobilisieren, führen dazu, dass wir gemeinsam mit unseren Partnern auf die politischen Entscheidungen Einfluss nehmen wollen, und zwar auf allen Ebenen der Macht. Denn letztlich ist es Aufgabe der Politik, Gesetzestexte zu verfassen und Maßnahmen zu ergreifen, die den unverzichtbaren sozialen und ökologischen Vertrag umsetzen, der es uns und den Generationen nach uns ermöglichen wird, in einer solidarischeren und menschlicheren Welt zu leben.“



Eric Olbregts,
Generalsekretär



Mit ihrem Manifest will die Bewegung deutlich machen, wer sie ist, welche Werte sie vertritt und welche Rolle sie in der Gesellschaft spielen will: eine Bewegung von und für Senioren, die ihr Engagement gestalten.



Énéo-2022 Kongress
Website Énéo

Altéo hat ein neues Sozialprojekt verabschiedet

Altéo, eine soziale Bewegung von Menschen mit Behinderungen und Langzeiterkrankungen, hat anlässlich ihres 60-jährigen Bestehens ihr Sozialprojekt erneuert. Dies ist das Ergebnis einer dreijährigen umfangreichen Arbeit, die darauf abzielte, so nah wie möglich an den gesellschaftlichen Herausforderungen und den Bedürfnissen und Erwartungen der 11.000 Mitglieder zu sein. Am 11. Juni fand in Namur ein Kongress statt, der mit einem festlichen Moment „speziell zum 60. Geburtstag“ endete, um Altéo eine gesellige Fortsetzung zu wünschen.

Ein Sozialprojekt muss regelmäßig erneuert werden, um mit den Wünschen und Erwartungen der Mitglieder einer Vereinigung und der Zeit, in der es entstanden ist, Schritt zu halten. Das Sozialprojekt von Altéo war fast 20 Jahre alt. Es war an der Zeit, es neu zu überdenken! Deshalb hat Altéo 2019 einen langen Prozess zur Neudefinition seines Sozialprojekts begonnen. Es handelt sich dabei um eine beachtliche Baustelle, da sie eng mit der Identität von Altéo verbunden ist.

Ein soziales Projekt

Ein Sozialprojekt ist ein Referenzdokument für eine Vereinigung. Es soll definieren, wer wir sind, wohin wir gehen wollen und wie wir das erreichen können. Das Sozialprojekt hat die Aufgabe, die Vereinigung in ihrer Arbeit zu leiten und auch die Kommunikation nach außen zu erleichtern. Es ist sehr wichtig, dass das Sozialprojekt von Anfang an mit den Mitgliedern der Vereinigung gemeinsam erstellt wird.

Das Motto dieses Projekts lautete „Gemeinsam für das Sozialprojekt“. „Gemeinsam“ war das Hauptziel dieses Arbeitstreffens. Es war wesentlich, die Reflexion über das Umfeld, in dem sich Altéo bewegt, über seine Aufgaben, über die Bedürfnisse und Wünsche der kranken und behinderten Menschen... durch die Stimme derjenigen, die Altéo täglich machen, anzuregen. Altéo wollte also, dass sein Sozialprojekt das Ergebnis der Arbeit der Mitglieder, der Regionalen, der Menschen mit Behinderungen und Langzeiterkrankungen ist.

In verschiedenen Phasen hat Altéo stets Wert darauf gelegt, möglichst vielen Menschen die Möglichkeit zu geben, ihre Meinung zu äußern und an der kollektiven Entwicklung seines Sozialprojekts teilzunehmen. Es wurden individuelle Fragebögen innerhalb und außerhalb der Bewegung, Gruppenanimationen und Reflexionstage organisiert.

Vier Schritte auf dem Weg zu einem erneuerten Sozialprojekt:

1. Erstellen einer Bestandsaufnahme der Erwartungen, Wünsche und Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen oder Krankheiten mit einem Schwerpunkt auf ihrem Platz in der Gesellschaft;
2. von Altéo von morgen träumen;



3. Grundzüge für das künftige Sozialprojekt erarbeiten und auf einem Kongress diskutieren;
4. Genehmigung des Sozialprojekts durch die Generalversammlung von Altéo.

Ein Kongress, um die Leitlinien des Sozialprojekts zu diskutieren:

Am 11. Juni 2022 veranstaltete Altéo einen eintägigen Kongress in Namur. Vertreter aller Regionen waren anwesend. Die Ziele waren, sich eine Auszeit von den verschiedenen Vorschlägen zu nehmen, um sich auszutauschen und sich auf den Inhalt des zukünftigen Sozialprojekts zu einigen.

Das Sozialprojekt von Altéo besteht aus fünf Kapiteln:
• Die Existenzberechtigung von Altéo

- Die vorrangigen Themenbereiche von Altéo
- Die Werte der Bewegung
- Die Handlungsweisen von Altéo
- Arbeitsmethoden, um dies zu erreichen.

Seine endgültige Fassung wurde von der Generalversammlung im Dezember 2022 verabschiedet. Eine Version in Leichter Sprache wird ebenfalls verfügbar sein.

Altéo ist stolz auf den Weg, den wir gemeinsam zurückgelegt haben.

Aber auch, um den 60. Geburtstag von Altéo zu feiern...

Im Jahr 2021 feierte Altéo seinen 60. Aufgrund der Gesundheitskrise war es der Bewegung nicht möglich, ihn 2021 als Präsenzveranstaltung zu feiern. Deshalb endete der Kongresstag mit einem festlicheren Moment, um den 60. Geburtstag (+ 1 Jahr) von Altéo zu feiern. Die Christliche Krankenkasse war dazu eingeladen und Alexandre Verhamme hielt eine Rede zu den 60 Jahren Altéo. Alle Partner von Altéo waren ebenfalls eingeladen, um diesen Meilenstein, Altéo von heute und von morgen, zu feiern. Die Bewegung steht nie still und das ist ihre Stärke.

„Innerhalb einer Bewegung gibt es einen starken und heftigen Willen, die Dinge zu beeinflussen, dafür zu sorgen, dass die Dinge entscheidend werden, nach einem Konzept des Fortschritts, in einer Welt, die sich ständig verändert. Wenn man von diesen Bewegungen spricht, weiß man, dass dahinter etwas passieren wird, und zwar nicht nur eine Dienstleistung. Eine Bewegung ist auch ein Aushängeschild. Sie stützt auf den gemeinsamen von eine Reihe Freiwilliger getragenen Aufbau. Der Begriff der Bewegung bezieht sich auf eine Art kontinuierlichen Anspruch, den man nie erreicht. Die Bewegung hört nie auf, man ist in Bewegung“.

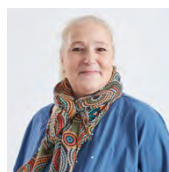
Alexandre Verhamme



Altéo ist eine soziale Bewegung, die sich für eine integrative Gesellschaft einsetzt, indem sie von der Lebensrealität von Menschen mit Behinderungen oder Langzeiterkrankungen ausgeht.

60 Jahre Fragen und Aktionen

Die Arbeit der Vereinigung, der das Logo der 60 Jahre Altéo trägt, besteht aus fünf Tätigkeitsbereichen: Sport, Ferien, Begleitung & Transport, Politik, Selbsthilfe & Solidarität. Eine Bewegung, die sich selbst infrage stellt (politischer Aspekt, Bürgeraktionen, lebenslanges Lernen...), aber auch Maßnahmen ergreift (Bürgeraktivitäten, lokale Aktivitäten, Ferien, sportliche Aktivitäten...). Das ist die Stärke der Bewegung und macht sie heute zu einer unumgänglichen Größe in der Landschaft der Dienstleistungen, die von den Organisationen in der Wallonischen Region und in Brüssel für Menschen mit Langzeiterkrankungen und Behinderungen angeboten werden.



Geneviève Routier,
Generalsekretärin



**Unsere
Kampagnen und
Aktionen vor Ort**

Psychische Gesundheit, soziale Bindung & Wohlbefinden

Als Gesundheitskasse möchte die CKK ein wichtiger Akteur bei der Entwicklung einer besseren Lebensqualität für alle Bürger sein, und zwar durch die Unterstützung der verschiedenen Dimensionen der Gesundheit als Ganzes.

Die WHO schlägt eine Definition von psychischer Gesundheit vor, die diese nicht auf die Abwesenheit von psychischen Störungen reduziert. In diesem Rahmen zielen Präventions- und Gesundheitsförderungsmaßnahmen zunächst darauf ab, die individuellen, sozialen und strukturellen Determinanten zu ermitteln, die die psychische Gesundheit beeinflussen. Anschließend sollen Maßnahmen ergriffen werden, um Risiken zu verringern, die Widerstandsfähigkeit zu erhöhen und ein Umfeld zu schaffen, das der psychischen Gesundheit förderlich ist.

Wie in der Zeitschrift *Santé & société* des Studiendienstes der CKK (Oktober 2022) erwähnt schätzte Sciensano 2018 bereits, dass 33 % der Bevölkerung mit psychologischen Problemen zu kämpfen hatte, was auf ein Unwohlsein hindeutet. In den letzten zehn Jahren ist die Zahl der Burn-out-Erkrankungen explosionsartig angestiegen! Seit dem Covid haben die Fälle von Online-Mobbing unter den Schulpflichtigen stark zugenommen. „Wir reden hier von einer Größenordnung von 25%“, erklärt Bruno Humbeeck, Psychopädagoge an der UMONS.

Die Wahl der psychischen Gesundheit als Schwerpunktthema hat sich für uns als selbstverständlich erwiesen. Mehr als 29 Projekte und Aktionen im Bereich psychische Gesundheit & Wohlbefinden wurden dank der Zusammenarbeit zwischen den Verantwortlichen für lokale Animation und den Gesundheitsreferenten der CKK realisiert. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

Analyse Psychische Gesundheit nach Covid

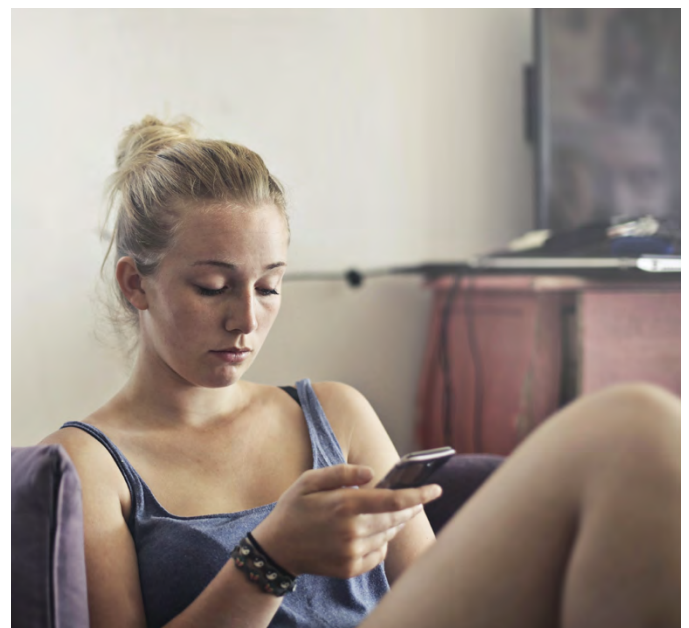
Die Teams des Bereichs Prävention und Gesundheitsförderung der CKK haben eine Analyse zur psychischen Gesundheit nach Covid durchgeführt. Daraus entstand ein Projekt zur Unterstützung von Jugendlichen, einer Zielgruppe, die von der Gesundheitskrise stark betroffen war. Im Jahr 2023 soll das Projekt durch die Organisation von acht Sensibilisierungstagen zum Ansatz der psychosozialen Kompetenzen (PSK) konkretisiert werden, die als Schutzfaktoren gegenüber Risikosituationen anerkannt sind. Sozialpädagogische Fachkräfte spielen eine wichtige Rolle bei der Stärkung dieser Kompetenzen, um die psychische Gesundheit der Jugendlichen, ihre Beziehungen oder ihr Selbstwertgefühl zu verbessern.



Santé & société



Bruno Humbeeck, Psychopädagoge



Webinar zur Sensibilisierung für die Burnout-Problematik

Am 20. September 2022 veranstaltete die CKK Luxemburg das Webinar „Le travail en vaut-il la peine?“ („Ist Arbeit die Mühe wert?“). Dieser von Dr. Firket, dem therapeutischen Leiter der Stress- und Arbeitsklinik La Licorne in Lüttich, geleitete Vortrag ermöglichte es, die Problematik des berufsbedingten Burnouts und des Leidens am Arbeitsplatz im Allgemeinen in eine neue Perspektive zu rücken. Bei dieser Veranstaltung wurden mehrere Tipps zur Förderung des Wohlbefindens im beruflichen Bereich enthüllt. Um den Vortrag zu sehen oder nachzulesen, klicken Sie auf diesen Link:



Vortrag anhören



Mehr als 400 Teilnehmer loggten sich ein, um sich an der Reflexion zu beteiligen.

Therapeutische Gruppen „Berufliches Burn Out“

In Wallonisch-Brabant haben wir in enger Zusammenarbeit mit dem Netzwerk Psy 107 BW therapeutische Gruppensitzungen für Menschen mit Burnout eingerichtet. In diesem Ort des Erfahrungsaustauschs (maximal 12 Teilnehmer) und während fünf Sitzungen hatte jeder die Möglichkeit, Zugang zu einer innovativen und erschwinglichen Behandlung zu erhalten.



Mehrere Gruppen starteten im Jahr 2022. Das Interesse war so groß, dass eine Warteliste eingerichtet werden musste.

Ausdrucks- & Kunsttherapie-Workshops für Jugendliche

Kunsttherapie hilft, Abstand zu gewinnen, Stress zu lindern und emotionale Spannungen abzubauen. Die CKK hat in Partnerschaft mit dem ÖSHZ Seraing und Seraing Ville Santé Ausdrucksworkshops für Jugendliche organisiert, die kostenlos zugänglich sind und von Fachleuten geleitet werden. Vier Wochen lang, zwischen dem 7. November und dem 2. Dezember 2022, nahmen rund 100 Jugendliche aus verschiedenen Sekundarschulen in Seraing an diesen Ausdrucksworkshops teil und erkundeten dabei verschiedene künstlerische Techniken.

Mobbing in der Schule

Im Oktober 2022 haben wir in der Region Wallonisch-Brabant in Zusammenarbeit mit der auf die Bekämpfung von Mobbing spezialisierten Vereinigung Théracomuni, der Familienplanung von La Hulpe, Lasne, Rixensart und dem Kulturzentrum von Rixensart Maßnahmen zur Sensibilisierung für das Thema Mobbing in der Schule organisiert, die sich an ein Publikum richteten, das mit dem schulischen Umfeld in Verbindung steht. Diese Sensibilisierung wurde durch die Aufführung eines Theaterstücks, die Durchführung von Vorträgen, Unterstützungsworkshops und Gesprächsgruppen konkretisiert. Ergänzend dazu wurden Instrumente zur Bekämpfung von Mobbing in der Schule an Grund- und Sekundarschüler, Lehrer und Eltern verteilt.



Mehr als 150 Schüler, Fachkräfte und Eltern wurden für den Kampf gegen Mobbing in der Schule gerüstet.

Entspannungsworkshops

Bessere Konzentration, weniger Muskel- und Kopfschmerzen, weniger Stress: Die Vorteile von Entspannungsübungen sind zahlreich.

In der Woche vom 10. Oktober organisierte das CMS (Gesundheitstreff) Hautes Ardenne & Fagnes (südöstlicher Teil des Bezirks Verviers) fünf Entspannungsworkshops in allen fünf Gemeinden. Diese Workshops waren ein großer Erfolg und alle ausgebucht (60 Personen). Zeit für sich selbst zu nehmen, ist auch ein Teil der psychischen Gesundheit!



Tag der Sensibilisierung für die Bedeutung einer guten psychischen Gesundheit

Am 11. Oktober organisierte die CKK in Partnerschaft mit einem Kollektiv von acht Vereinen der Stadt Ath den Tag „Ein Film, eine Suppe, ein Spaziergang, das ist gut für die Moral“. Nicht weniger als 150 Personen nahmen daran teil. Die Ziele des Tages waren die Unterstützung von Akteuren, die mit Problemen der psychischen Gesundheit konfrontiert sind, die Sensibilisierung der „geschwächten“ Bevölkerung für die Wichtigkeit, sich um ihre psychische Gesundheit zu kümmern, die Förderung des Zugangs zu Aktivitäten für diese Zielgruppe und die Schaffung einer Atempause für die Teilnehmer. Im Jahr 2023 und im Anschluss an diesen Tag wurde beschlossen, einen Ort der regionalen sozialen Konzertierung zu schaffen, an dem sich die verschiedenen Akteure des Gesundheitswesens austauschen und Projekte hervorbringen können.



Im Jahr 2023 und im Anschluss an diesen Tag wurde beschlossen, einen Ort der regionalen sozialen Konzertierung zu schaffen, an dem sich die verschiedenen Akteure des Gesundheitswesens austauschen und Projekte hervorbringen können.



Selbstbestimmtes gutes Altern

Früher war es der Wunsch vieler Menschen, „alt zu werden“. Heute geht es eher darum, in Würde alt zu werden, so eigenständig wie möglich, zu Hause, unter Berücksichtigung des eigenen Lebensentwurfs und der eigenen Wünsche. Wohlbefinden und Autonomie stehen also im Mittelpunkt.

Dazu ist es notwendig, informiert, ausgerüstet und eventuell von lokalen Hilfsmitteln und Diensten begleitet zu werden, und zwar auf „informierte“ Weise. Die Möglichkeit, seine Rechte geltend zu machen und sein Lebensende vorausschauend zu planen, ist ebenfalls von größter Bedeutung.

Hier kommen alle Aufgaben der Krankenkasse ins Spiel: Sozialversicherer, soziale Bewegung, sozialer Unternehmer und Gesundheitspartner. Konkret bedeutet dies, dass die CKK ihren Mitgliedern beispielsweise Vorteile in Form von Entlastungsangeboten, psychosozialer Betreuung und häuslicher Pflege bietet, Lobbyarbeit zur Verbesserung des Status pflegender Angehöriger betreibt und häusliche Betreuung finanziert. Sie unterstützt sozialmedizinische Initiativen, die alternative Unterbringungsmöglichkeiten, Entlastungsangebote und (Kurz-)Aufenthalte anbieten, sie sensibilisiert und informiert über Patientenrechte, die Anerkennung pflegender Angehöriger usw. Dabei wird stets auf die wohnortnahe Betreuung der Betroffenen geachtet.

Ob allein, in Zusammenarbeit mit Alteo oder mit unserem medizinisch-sozialem Netzwerk, die Verantwortlichen für die lokale Animation der CKK haben mehr als 24 Projekte und Aktionen zu den Themen Autonomie, Patientenrechte und pflegende Angehörige durchgeführt. Hier einige Beispiele.



Der Tod: Reden wir darüber, solange alles gut ist!

Im September lud der Bezirk Luxemburg in Zusammenarbeit mit dem Centre culturel de Marche-en-Famenne Herrn Gabriel Ringlet, Theologe und Vizerektor der UCL, ein, um über das Lebensende zu diskutieren. 350 Personen wurden für dieses Thema sensibilisiert. Auch der Bezirk Brüssel organisierte diese Konferenz, die ebenfalls über 100 Teilnehmer auf dem Gelände des Erasmus-Krankenhauses anzog. Wenn man über die Vorausplanung der Pflege spricht, kann man sie entdramatisieren und besser im Hier und Jetzt leben!

Etwas später im Jahr ging der Bezirk Luxemburg das Wagnis ein, das Thema auf humorvolle Weise anzugehen, indem er zwei Schauspielerteams zu einem Improvisationsspiel rund um dieses Thema einlud. Die Aufführung wurde in den fünf CMS (Gesundheitstreffe) des Bezirks wiederholt. Mehr als 300 Personen kamen, um ihnen zu applaudieren.



Eine Konferenz über vorausschauende Pflegeplanung, die mehr als 450 Personen anzog!

Ein gut informiertes Netzwerk für eine bessere Patientenversorgung

Mehrere Treffen für Sozialarbeiter aus CKK-Partnereinrichtungen werden regelmäßig vom medizinisch-sozialen Team des Bezirkes Namur angeboten. Um den Tisch herum versammeln sich fast zwanzig Sozialarbeiter, die Krankenhauseinrichtungen, Erholungsheime, Behindertenunterkünfte usw. vertreten.

Im Februar wurde das Thema „Nichtdringender Transport (NDT)“ behandelt. Das Ziel: die Teilnehmer über alle möglichen Erstattungen im Bereich NDT zu informieren und das Angebot der Partner Cap Mobilité und des Transportdienstes von Alteo in der Provinz Namur vorzustellen. Im Mai zielte das Treffen mit unseren Partnern darauf ab, sie über das gesamte Angebot des Netzwerks der nach einem Krankenhausaufenthalt verfügbaren Hilfen zu informieren. Im November 2022 haben wir die Leistungsansprüche im Bereich der Gesundheitsfürsorge angesprochen. Dieses Treffen ermöglichte es den Sozialarbeitern unseres Netzwerks, ihre Kenntnisse über den Prozess der Eröffnung von Ansprüchen auf Gesundheitsleistungen, die erhöhte Kostenerstattung und die maximale Gesundheitsrechnung zu vertiefen.



Angehörige von pflegenden Angehörigen

Am Donnerstag, dem 6. Oktober 2022, veranstaltete die CKK Brüssel gemeinsam mit ihren Partnern anlässlich der Woche der pflegenden Angehörigen ein Forum, das speziell auf pflegende Angehörige ausgerichtet war.

An einem Nachmittag hatten die 80 Teilnehmer die Gelegenheit, in Workshops zu erfahren, welche Hilfen und Einrichtungen ihnen zur Verfügung stehen, um sie in ihrem täglichen Leben als Helfer zu unterstützen. Sie hatten auch die Gelegenheit, ihre Erfahrungen mit anderen pflegenden Angehörigen sowie mit Fachleuten auszutauschen. Die Teilnehmer hatten auch die Möglichkeit, sich bei einer Meditations- und Selbsthypnosensitzung um sich selbst zu kümmern.



Gemeinsam gegen Krebs

Die CKK hat sich auch in diesem Jahr wieder für die Unterstützung des Kampfes gegen den Krebs eingesetzt. Im Jahr 2022 wird eine völlig neue Organisation aufgebaut, um das Engagement der CKK bei den „Relais pour la vie“ (Lauf für das Leben) zu gewährleisten.



Zum ersten Mal wird eine einheitliche Vereinbarung mit der Krebsstiftung geschlossen. Diese ermöglicht es, das Engagement der CKK bei den geplanten Relais pour la vie (Lauf für das Leben) in der Wallonie und Brüssel deutlich hervorzuheben.

Der Einsatz dieser Partnerschaft auf lokaler Ebene wurde von den Verantwortlichen für lokale Maßnahmen in den verschiedenen Bezirken meisterhaft koordiniert und umgesetzt. Der Einsatz der Kollegen und Freiwilligen war unermüdlich. Daher können wir mit großem Stolz sagen, dass die CKK ihre Rolle als Gesundheitsakteur auf lokaler Ebene voll und ganz erfüllt hat.

Fokus auf einige der bekanntesten lokalen Aktionen, die von unseren Verantwortlichen für lokale Aktionen umgesetzt wurden!

Der Lauf für das Leben des Bezirkes Hennegau-Picardie

Die angenehme Stimmung vor Ort und die Kommunikation rund um die Veranstaltung haben die Sache und den Beitrag der CKK für diese tolle Zusammenarbeit herausgestellt. Die Animationen am Stand waren sehr erfolgreich: Schminken, ein kreativer Zeitungsworkshop, ein Aperitif und Teller, die zugunsten des „Relais pour la vie“ („Lauf für das Leben“) verkauft wurden. Auf diese Weise wurden über 1000 € für die Krebsstiftung gesammelt.



Ein Team mit mehr als 60 Teilnehmern bildete das Team „La MC pour la vie“.



- **14.** Dies ist die Anzahl der 24-Stunden-Staffeln, an denen die CKK teilgenommen hat.
- **17 500 €.** Dies ist ein Rekordbetrag, den die CKK bei allen Relais pour la vie (Lauf für das Leben) zugunsten der Krebsbekämpfung gesammelt hat.

Im Jahr 2022 erhielt die CKK über die Optimy-Plattform 265 Sponsoringanfragen. Nach der Analyse erhielten 75 Anfragen eine positive Stellungnahme und förderten so den Bekanntheitsgrad der CKK durch den Einsatz von Veranstaltungen und Aktionen, die im Einklang mit ihren Werten stehen. Unter diesen Partnerschaften ist die Mobilisierung zur Unterstützung des Kampfes gegen den Krebs besonders hervorzuheben.



Die Fachmesse Krebs & Wohlbefinden in Arlon

Die Ziele dieser Veranstaltung waren vielfältig: sensibilisieren, informieren, Antworten geben und Momente des Wohlbefindens anbieten. Die Vorträge waren ein großer Erfolg. Die Themen waren *Krebs & Ernährung* (geleitet von zwei Onkologen und Ernährungsberaterinnen von Vivalia), *Krebs & Belastbarkeit* (geleitet von einer Onkologin und Psychologin des CHL) und *Krebs & körperliche Aktivität* (geleitet von einem auf Onkologie spezialisierten Kinesiotherapeuten des Rehabilitationszentrums Colpach). Ein Vormittag, an dem sich rund 100 Personen ein wenig Zeit für sich und ihr Wohlbefinden nehmen konnten.



Eine von der CKK in Partnerschaft mit der Krebsstiftung und dem Ausschuss „Relais pour la vie d'Arlon“ organisierte Fachmesse: über 100 erreichte Personen.

Gesundheitsmesse im Kulturhaus von La Louvière

Die Freiwilligen des Mitmachrates von La Louvière vertraten die CKK bei der Gesundheitsmesse, die im Oktober 2022 im Kulturhaus von La Louvière stattfand. Mehr als 40 Personen erhielten Tipps, wie sie ihre Rechnungen für die Gesundheitsversorgung reduzieren können. Die anwesenden Freiwilligen warben für die Website „mirgehtesgut.be“, die Aktivitäten von Énéo (Senioren) und ÉnéoSport, das Projekt „Je cours pour ma forme“ (Ich laufe für meine Form) und die Wellness-Workshops des CMS (Gesundheitstreff).



Eine Veranstaltung mit hohem Bekanntheitsgrad, um das Angebot der CKK und ihrer Partner vorzustellen!



Nur wenige Krebspatienten haben Zugang zu den Vorteilen des Sports

Körperliche Aktivität spielt eine große Rolle bei der Vorbeugung bestimmter Krebsarten, bringt aber auch mit Sicherheit wichtige Vorteile während und nach der Behandlung mit sich, wie z. B. die Verringerung von Müdigkeit und die Verbesserung der Lebensqualität. Im September 2022 veranstalteten die CKK und der Ausschuss „Relais pour la vie de Bruxelles-ULB“ einen Workshop, um diese Vorzüge hervorzuheben.



Es wird empfohlen, sich regelmäßig sportlich zu betätigen, aber das gilt umso mehr, wenn man an Krebs erkrankt ist.



Zugang & digitale Kluft

Der Zugang zur Gesundheitsversorgung ist eine wichtige Herausforderung für die CKK, aber nicht nur... Da jeder zweite Belgier Probleme mit der Digitalisierung hat*, ist die Barrierefreiheit eine weitere große Herausforderung.

Zugänglichkeit kann wie folgt definiert werden: „Über die notwendigen Voraussetzungen verfügen, die eine aktive und wirksame Teilhabe von Menschen an der Gesellschaft ermöglichen“.

Die Funktionsweise unseres sozialen Sicherungssystems bekannt zu machen, unsere Mitglieder im Zeitalter der Digitalisierung zu begleiten und innovative Projekte umzusetzen, um den Bedürfnissen von Menschen mit digitaler Kluft gerecht zu werden, sind Teil der großen Herausforderung der Barrierefreiheit.

Mit mehr als fünfzehn durchgeführten Projekten waren unsere Verantwortlichen für lokale Aktionen und die Bewegungen Altéo und Énéo sehr aktiv in Bezug auf die Themen Barrierefreiheit und digitale Kluft. Entdecken Sie einige konkrete Beispiele von Aktionen, die zur Bewältigung dieser Problematik durchgeführt wurden.

Zugang zu medizinischer Versorgung und Studierende aus dem Ausland

In Brüssel ist die CKK regelmäßig auf dem Gelände der vier Universitäten präsent und organisiert Infoveranstaltungen für Studierende. Im Oktober wurden rund 50 Studenten der UCL Louvain an ihrem Brüsseler Standort getroffen. Dabei ging es nicht darum, das belgische System zu beschreiben, sondern ihre Hauptfrage zu beantworten: „Wie kann ich meine Gesundheitskosten senken, damit ich auch weiterhin Versorgungsleistungen in Anspruch nehmen kann?“.



Die Gesamtheit der Studierenden erlebt eine zunehmende Verarmung. Bei denjenigen, die aus dem Ausland kommen, kommt noch die Unkenntnis über unser Gesundheitssystem hinzu.

Kampagne: Man kann nicht von heute auf morgen auf digital umsteigen

Mit der Dauerkampagne „Man kann nicht von heute auf morgen auf digital umsteigen“ möchte Altéo auf die 3 A aufmerksam machen:

- Das Recht auf **angepasste und zugängliche** digitale Informationen und Dienste.

*Dem Barometer 2022 zur digitalen Inklusion der König-Baudouin-Stiftung zufolge hat jeder zweite Belgier Probleme mit der Umstellung auf die digitale Welt.

- Das Recht auf eine **Alternative** (Telefon, Schalter, Papierdokument).
- Das Recht auf **Anleitung und Begleitung** im Umgang mit digitalen Medien

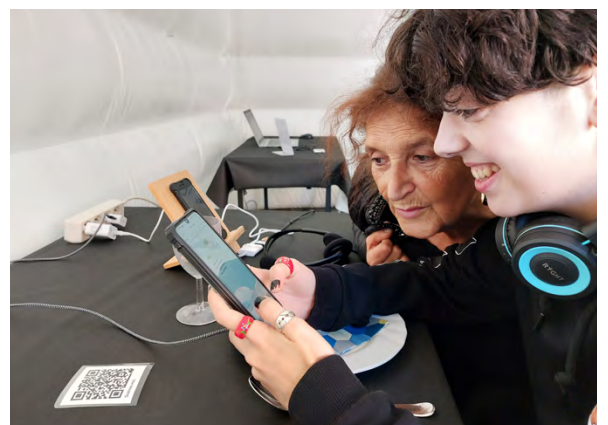


Altéo sagt ja zur Digitalisierung, aber nein zur totalen Digitalisierung und schlägt Alarm! Die Alternativen müssen erhalten bleiben, denn ohne sie wird ein großer Teil der Bevölkerung von Informationen und Dienstleistungen abgeschnitten, die sie im Alltag benötigen...

Um dies zu erreichen, wurden drei zentrale Aktionen entfaltet:

Der digitale Würfel

Der digitale Würfel (eine immersive Infrastruktur), der von Oktober bis Dezember in Mouscron, Namur, Charleroi, Louvain-la-Neuve und Lüttich auf Tournee ist, vermittelt einen Eindruck davon, was eine Person erleben kann, die Schwierigkeiten mit der Digitalisierung hat. Das Ziel der Einrichtung: einen Mentalitätswandel herbeizuführen. Auf spielerische Weise konzipiert, erwarteten das Publikum Prüfungen, die allein oder zu mehreren zu bewältigen waren, während einer immersiven Erfahrung, in deren Zentrum die Digitalisierung stand. Jeder wurde vor den Prüfungen auf die gleiche Stufe gestellt, um zu verdeutlichen, dass angesichts der Neuheit die Notwendigkeit von Anleitung und Alternativen besteht. Eine Aktion, die in Zusammenarbeit mit CRETH, der Stiftung für digitale Integration, und Eqla durchgeführt wurde.



Eine Karte, um Bedürfnisse zu identifizieren

Eine Karte zum Ausfüllen wurde bei verschiedenen Aktionen von Freiwilligen und Altéo-Hauptamtlichen verteilt. Es gab sie auch als digitale Version in sozialen Netzwerken. Ziel war es, durch die Erfassung von digitalen Schwierigkeiten, die im Alltag erlebt werden, Forderungen nach einer besseren Zugänglichkeit zu sammeln.

Eine politische Anfrage

Die Zusammenfassung der Karten wurde im Rahmen einer politischen Anfrage bei Treffen mit dem Kabinett des Brüsseler Ministers für den digitalen Übergang – Bernard Clerfayt, dem Kabinett des Staatssekretärs für Digitalisierung – Mathieu Michel, dem Vizepräsidenten der wallonischen Regierung und Minister für Digitales – Willy Borsus sowie der Staatssekretärin Sarah Schlitz, der die Karten der Kampagne überreicht wurden, weitergeleitet. Die Gelegenheit, sich auszutauschen und die von Altéo erhobenen Forderungen mitzuteilen, um die Alternative zu berücksichtigen und einen inklusiven Ansatz für den Zugang zu Informationen und Dienstleistungen zu entwickeln.



Digitale Unterstützung für unsere Senioren mit Énéo

Um die digitale Kluft zu überwinden, bietet Énéo insbesondere Kurse, ein punktuell Fernhilfesystem, eine Suche nach digitalen Geräten zu niedrigen Preisen, ein Label Cyber Énéo sowie einen Service für digitale Assistenten an.

Die Maus, die Sie anlächelt

Dieser neue, von Énéo initiierte Service wurde in den CKK-Geschäftsstellen zunächst in Waremme, dann in Visé und Lüttich eingeführt.

„Die Maus, die Sie anlächelt“ ist eine digitale Verwaltungshilfe, die kostenlos von ausgebildeten Freiwilligen angeboten wird, die sich für eine konkrete Verringerung der digitalen Kluft einsetzen. Die Freiwilligen bieten allen Personen mit digitalen Schwierigkeiten ihre Hilfe an, z. B. bei der Vereinbarung eines Arzttermins über eine digitale Plattform, bei Bankgeschäften, bei der Beantragung gesetzlicher Formulare bei der Gemeindeverwaltung oder der Krankenkasse...

Die ersten Bewertungen dieses Pilotprojekts sind positiv, die erbrachten Dienstleistungen werden sowohl von den Begünstigten als auch von den Freiwilligen sehr geschätzt.

Eine neues Feld der Freiwilligenarbeit: digitale Helfer

Begeisterte Freiwillige begleiten die Mitglieder beim Lernen, wie man ein Smartphone, einen Computer, das Internet und Apps benutzt, damit die Digitalisierung eine Chance für alle ist!

Eine neue Art der Freiwilligenarbeit ist bei Altéo entstanden: der digitale Helfer. Um den Bedürfnissen der Mitglieder zu begegnen, hat Altéo digitale Helfer in digitalen Workshops oder manchmal auch zu Hause eingerichtet.

Abendveranstaltungen „Wie kann ich meine Gesundheitsrechnung senken?“

Dank der Zusammenarbeit mit der ersten Linie (Mitglieder-Kontaktstellen) konnten Bürger und Fachleute aus dem östlichen Hennegau an Informationsabenden über die gesetzliche Krankenversicherung und ihre finanziellen Erleichterungen (EKE, Drittzahler, AMA...) teilnehmen. Auch die Stärken unserer Zusatzversicherung und unserer Wahlversicherungen wurden hervorgehoben. Diese Aktion ermöglichte es mehreren Teilnehmern, ihre Rechte später zu aktivieren.



Viele Bürger verfügen nicht immer über die finanziellen Mittel für eine medizinische Versorgung oder wissen nicht, welche Rechte ihnen zustehen.



Die CKK unterstützt Sport für alle

Die Vorzüge körperlicher Aktivität sind nicht mehr zu leugnen. Die Weltgesundheitsorganisation belegt mit ihren Studien, dass regelmäßige körperliche Aktivität die Vorbeugung und Behandlung von nicht übertragbaren Krankheiten wie Herzerkrankungen, Schlaganfall, Diabetes und mehreren Krebsarten erleichtert.

Im Hinblick auf die allgemeine Gesundheit trägt körperliche Betätigung auch dazu bei, Bluthochdruck zu verhindern, ein gesundes Körpergewicht zu halten und die psychische Gesundheit, die Lebensqualität und das Wohlbefinden zu verbessern.

Besorgt über diese Feststellungen und im Bewusstsein der gesundheitlichen Vorteile körperlicher Aktivität möchte die CKK ihre Positionierung zu diesem Thema bekräftigen, indem sie zu regelmäßiger körperlicher Aktivität ermutigt, anregt und motiviert. Die CKK bietet umfassende Programme an, die verschiedene Elemente miteinander verbinden, wie z. B. den Ausstieg aus der Bewegungsarmut, die Förderung einer gesunden Ernährung und eines gesunden Lebensstils u. a. durch körperliche Aktivität. In diesem Rahmen bietet die CKK über ihre ASBL (VoG) Promusport Fitnessprogramme wie „Je cours pour ma forme“ (Ich laufe für meine Fitness) oder „J'ose la marche active“ (Ich wage das aktive Gehen) an.

Bereitstellung eines inklusiven Angebots an Sportkursen

Ziel dieses Projekts ist es, Kindern (6–13 Jahre) mit einer Behinderung die Teilnahme an Sportkursen zu ermöglichen, die von den Sportzentren von L'Église und Arlon organisiert werden. Ebenso wie bei den angemessenen Vorkehrungen garantiert Altéo eine qualitativ hochwertige, angepasste Betreuung, die eine ruhige Umgebung für alle Teilnehmer gewährleistet.

Dieses Projekt nutzt also den Sport als Vektor für die Inklusion. Es ist Teil eines umfassenderen Plans, der darauf abzielt, unsere Gesellschaft inklusiver für benachteiligte Menschen zu gestalten und gleichzeitig das freiwillige Engagement zu fördern.

„Polyday“-Sporttage

Diese von Altéo ins Leben gerufenen Tage richten sich an Erwachsene mit Behinderungen. Das Hauptziel besteht darin, ihnen die Möglichkeit zu geben, den institutionellen Rahmen zu verlassen, um andere Menschen zu treffen und ihre Fähigkeiten hervorzuheben.

Die Betreuung wird von jungen Rhetorikern des INDA Arlon (Sektion „agent d'éducation“-„Erziehungsbeauftragter“) übernommen. Um den Bedürfnissen und Besonderheiten jeder Person gerecht zu werden, wird ein individualisierter Ansatz verfolgt, um allen Arten von Behinderungen die Ausübung sportlicher Aktivitäten zu ermöglichen.

An jedem „Polyday“-Sporttag nehmen mehr als 110 Teilnehmer teil, die von mehr als 60 jungen Studenten betreut werden.



Das Sportangebot der CKK und ihrer Bewegungen entfaltet sich auf integrative Weise und zielt darauf ab, soziale Bindungen zu fördern und das Wohlbefinden und die Gesundheit der Teilnehmer zu verbessern. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele für Maßnahmen, die vor Ort durchgeführt werden.



Im Jahr 2022 nahmen 2917 Jogger an den CKK-Veranstaltungen des Programms „Je cours pour ma forme“ teil.



Die Sporttage von enéoSport für Senioren

Die Vorteile von körperlicher Aktivität in jedem Alter sind unbestritten. Unser Partner EnéoSport hat es nie besser ausgedrückt: „Bewegen tut gut!“ In unseren acht Bezirken wurden elf Sporttage für die Zielgruppe 50+ organisiert. 1231 Teilnehmer waren dabei. Die Sporttage von EnéoSport bieten älteren Menschen die Möglichkeit, sich zu treffen, neue Sportarten auszuprobieren und ihre körperliche Fitness zu erhalten.

Abschluss der Herbstsitzungen JCPMF und Active Walking

Im Dezember letzten Jahres organisierte der Bezirk Östlicher Hennegau eine Abschlussveranstaltung, bei der die rund 20 Sitzungen „Ich laufe für meine Form“ und die drei Sitzungen zum aktiven Gehen zusammengefasst wurden. Zu diesem Anlass kamen mehr als 100 Läufer und Walker zusammen, um ihr Programm mit einem schönen Abschluss zu beenden, und das alles in einem Geist des gemeinsamen Feierns, der Geselligkeit und der Solidarität. Die Veranstaltung bot auch die Möglichkeit, Geld für zwei Lebensmittelbanken in der Region zu sammeln: die VoG „Opération Faim et Froid“ und „Utopie“. Die Veranstaltung, die von einigen lokalen Medien übertragen wurde, war ein großer Erfolg und soll 2023 wiederholt werden. Der Abschluss der Frühjahrssitzungen ist bereits auf den 18. Juni festgelegt!



Solidaritätsmarsch

Der Partnerschaftsausschuss der CKK Verviers-Eupen organisierte am 16. Oktober eine Wanderung in Malmedy, um die Entwicklung von Gesundheitskassen auf Gegenseitigkeit im Senegal zu unterstützen. Auf dem Programm standen zwei Strecken: ein 5 km langer Stadtpaziergang im Herzen der Stadt Malmedy und eine 10 km lange Wanderung in der freien Natur. Ziel dieser Wanderung war es also, Spenden zu sammeln und die breite Öffentlichkeit für das Projekt der senegalesischen Vereinigung SERFA zu sensibilisieren. SERFA hat in der Region Thiès im Senegal Kindertagesstätten eingerichtet, in denen Kinder mit zerebralen Lähmungen (Cerebralparese) betreut werden.



Mehr als 100 Personen nahmen an dieser schönen Aktivität teil, die Sport und Solidarität miteinander verbindet.

Ein Sportler isst auch gut!

Die CKK Brüssel, der Gesundheitsdienst der Gemeinde Watermael-Boitsfort, der ASBL Club Sportif des Trois Tilleuls und enéoSport haben Anfang März einen Vortrag über die Ernährung von Sportlern mit Serge Pieters (Ernährungsberater mit Spezialisierung auf Sportler) abgehalten. Flüssigkeitszufuhr, richtiges Essen, seinen Bedarf decken, wenn es nötig ist, Ernährung und Training aufeinander abstimmen... all diese Fragen wurden von unserem Experten ohne Tabus oder spezielle Diäten vor Dutzenden von angehenden Sportlern und Präsenzveranstaltungen erörtert.



Die CKK an Ihrer Seite, egal wie alt Ihre Kinder sind

Ein Kind zur Welt zu bringen ist eine einzigartige Erfahrung im Leben einer Frau, eines Paares oder einer Familie. Eltern zu sein ist ein wunderbares Abenteuer, aber auch eine Quelle von Zweifeln, Fragen und sogar Sorgen. Die CKK unterstützt die Elternschaft, indem sie Gesundheitstipps gibt, Eltern oder werdende Eltern bei Behördengängen unterstützt, Dienstleistungen organisiert und zahlreiche Leistungen anbietet.

Mehr als 14 Aktionen und Projekte zum Thema „Elternschaft & Geburt“ wurden in den Bezirken durchgeführt. Im Folgenden werden einige der Projekte vorgestellt.

„Sich Zeit nehmen, um sich Zeit zu nehmen“

Im Dezember lud die CKK junge Eltern zu einer Veranstaltung ein, in der sie sich „Zeit nehmen, um sich Zeit zu nehmen“. Um dies zu erreichen, hat Anne Solheid einige Tipps gegeben: den Blickwinkel ändern, das Gleichgewicht finden, die Energie am richtigen Ort einsetzen, auch an sich selbst denken, „gefährliche Bahnen“ erkennen, Prioritäten setzen, die Fähigkeit, Nein zu sagen, die Batterien aufladen, dem Parkinsonschen Gesetz widersprechen und das Positive behalten.



Zwischen Arbeit, Hausarbeit, Kinderaktivitäten und sozialem Leben müssen wir manchmal das Tempo drosseln. An der Konferenz nahmen fast 60 junge Eltern teil.



Entdecken wir unsere „Dys-ferenzen“

Sein Kind beim Lernen zu begleiten, ist eine enorme Herausforderung! Wie kann man ihm helfen, Selbstvertrauen und Lernbereitschaft zu entwickeln?



[Mehr zu diesem Thema](#)

Workshops Werdende Eltern

Eltern zu werden bedeutet auch, sich in die Mühlen der Verwaltung zu begeben. Das ist nicht einfach! Im November haben wir in Zusammenarbeit mit der Abteilung Netzwerk zwei Abende für werdende Eltern in Soignies und Anderlues angeboten.

24 Personen nahmen an einer Informationsveranstaltung teil, bei der ein Berater und eine Sozialarbeiterin über die Behördengänge bei Schwangerschaft und Geburt sowie über die Vorteile der CKK informierten. Anschließend erklärte eine Hebamme die Vorteile und Techniken des Tragens im Tragetuch und führte praktische Tests durch.



Farde „wechsle dich“

Die CKK hat solidarische Tauschorte für Schulmaterial entwickelt. Bis 2022 haben wir die Anzahl der Tauschorte fast verdoppelt, mit insgesamt 24 Orten.

Ziel ist es, nicht genutztes Schulmaterial wieder in Umlauf zu bringen. Zu diesem Zweck haben wir in allen Gemeinden der Deutschsprachigen Gemeinschaft Tauschorte eingerichtet. Ein Regal, ein wenig Schulmaterial (erhalten vom CMS-Gesundheitstreff in Lüttich und vom Eurostyle-Laden in Lontzen) und Informationsbroschüren der CKK. Die „Farde wechsle dich“ will auf einen nachhaltigen Umgang mit Ressourcen aufmerksam machen, etwas Gutes für die Familien und die Umwelt tun und gleichzeitig einen Beitrag zum kostenlosen Schulunterricht leisten. Die CKK hofft, langfristig eine Plattform zu bieten, durch die hochwertiges Schulmaterial ein zweites Leben erhält.

