





TÄTIGKEITSBERICHT



Inhaltsübersicht

✓ Leitartikel	4
✓ Die CKK in Zahlen	7
✓ Unsere Vorteile und Leistungen	23
✓ Eine neue Markensignatur für die CKK	29
✓ Organisatorische Umgestaltung	33
✓ Sprechen wir über „Management“	47
✓ Eine neue politische Positionierung für die CKK	51
✓ Die VoG als Hebel für die medizinisch-soziale Politik der Bezirke	55
✓ Auf dem Weg zu den CKK-Wahlen 2022	59
✓ Die unerlässliche Flexibilität der Bewegungen	63
✓ Unsere Kampagnen und Aktionen 2021	69

Um weiterzugehen, klicken Sie auf die verschiedenen Icons:

-  um zur Übersicht **ZURÜCKZUGEHEN**
-  um den vollständigen Text anzuzeigen
-  um zum Bericht zurückzugehen
-  um die Videos anzuschauen

Den Tätigkeitsbericht öffnen Sie am besten mit **Google Chrome**

Lesen Sie die Druckversion?
Diese können Sie online unter
 ckk-mc.be/taetigkeitsbericht





Leitartikel

2021 war ein intensives Jahr mit vielen Hindernissen und Erfolgen, die die Überzeugung gestärkt haben, dass das Projekt unserer Krankenkasse Schwierigkeiten überwinden kann, indem wir die oft entscheidenden und transversalen Anstrengungen unserer Mitarbeiter in allen Bereichen der Krankenkasse und auf allen „Ebenen“ ihrer Steuerung vereinen.

Was schamhaft als Umgestaltung unserer Organisation bezeichnet wurde, war eine große Summe vielfältiger Veränderungen, die noch dazu in dem schwierigen Kontext der Gesundheitskrise mit ihren restriktiven Maßnahmen stattfand.

Auch unser Dienst am Mitglied hat gelitten. Wir haben dies schmerzhaft erlebt, denn es hat unsere Überzeugungen von Respekt und Service, die in der DNA der CKK verankert sind, erschüttert.

Auch das Paradigma der Beziehung „einer Region zu ihren Mitgliedern“ hat sich weiterentwickelt. Die rechtliche Verschmelzung ist eine Sache, hunderte von Mitarbeitern dazu zu bringen, gemeinsam an einem ehrgeizigen, großen und nunmehr gemeinsamen Projekt zu arbeiten und dabei zu akzeptieren und zu verinnerlichen, dass es keine Unterschiede mehr zwischen den Mitgliedern der ehemaligen Regionalkrankenkassen gibt, ist eine andere. Das gilt als „Veränderung der Unternehmenskultur“.

Ein neues Gleichgewicht

Das Gleichgewicht ist nicht einfach. Einerseits musste das Management der lokalen und regionalen Teams eingeführt werden, die volle und auf den verschiedenen neuen Ebenen der CKK (auch in Verbindung mit der Gruppe MC-CKK-CM) übernommene Verantwortung, die Beteiligung und Einbeziehung aller in die Projekte und Aktionen, die sie betreffen. Andererseits brachte die Entwicklung der neuen Struktur eine Reihe von Schwierigkeiten mit sich: Die Effizienz wird hinterfragt, die externe Finanzierung bleibt kritisch und die Mitglieder erleben selbst Schwierigkeiten im Zusammenhang mit der Gesundheitskrise... Und dennoch haben wir es angepackt.

Das Organigramm als Informationsquelle

Unsere Organisation lässt sich unter anderem an einem Organigramm ablesen. Dieses bekräftigt das Dienstleistungsangebot und die lokale Aktion auf der Ebene der Bezirke; es entwickelt einen Willen zur Effizienz durch die Kompetenzzentren; es bestätigt unseren sozialpädagogischen Bewegungen eine lokale Dimension durch

ihre regionale Struktur in einem Rahmen einer stärker integrierten und koordinierten Steuerung.

In diesem Organigramm entfalten sich die CKK-Bereiche für Unterstützung und spezifische Fachkompetenz mit lokalen Kontaktstellen, stützen sich aber auf eine solidarische und zentralisierte Vision für die Verteilung der Mittel und die Steuerung, um unsere Einflussnahme und die Qualität des Managements zu erhöhen.

Die CKK: ein wichtiger, glaubwürdiger und zuverlässiger Akteur

2021 haben wir Kurs gehalten. Wir haben unsere Position als Krankenkasse sogar noch gestärkt, indem wir neue Aufgaben im Zusammenhang mit der Covid-Krise übernommen haben. Die Krankenkasse ist nicht nur eine Dienstleistungsorganisation, sondern auch ein wichtiger Akteur in der Gesundheitspolitik.

Wir sind nicht impulsiv auf alle Ideen für Initiativen oder auf alle Prinzipien einer manchmal ungezügelter Modernisierung aufgesprungen, aber wir haben mit unseren Mitteln und unserem Fachwissen an den Herausforderungen der Gesundheitskrise mitgearbeitet. *Tracing*, Gesundheitsförderung, Gesundheitshelfer oder *Community Health Workers* sind konkrete Beispiele für unsere Beteiligung. Auf sehr lokaler Ebene konnten Initiativen auch durch unsere Gesundheitstreffe und Bewegungen entstehen.

Wir haben auch unsere Neupositionierung im Kontext von Gesundheit, die im weiteren Sinne aufzufassen ist, und nicht nur in ihrer therapeutischen Dimension, fortgesetzt. „CKK. Mitten im Leben“ ist unsere neue Signatur.

... **Gemeinsam auf dem Weg ins Jahr 2022.**

Sie bezieht sich auf die zu verwirklichenden Projekte, d.h. die CKK ist in allen Dimensionen des Lebens umfassend präsent... für ein Leben in guter Gesundheit!

Das politische Wort und die öffentliche Meinungsäußerung wurden 2021 ebenfalls hinterfragt: zu viel oder zu wenig? Bei mehreren Gelegenheiten haben wir uns im Rahmen der gesellschaftlichen und gesundheitlichen Krise angesichts der Haltung unserer Minister für die Option entschieden, „nicht auf den Krankenwagen zu schießen“. Auch sie suchten ihren Weg und deshalb heißt es, Kritik abzuwägen. Haben wir zu wenig getan? Vielleicht haben wir das. Haben wir zu vorsichtig gehandelt? In manchen Momenten zweifellos. Aber wir entdeckten eine doppelt neue Welt. Die einer Krankenkasse, die im gesamten französisch- und deutschsprachigen Raum innerhalb einer Gruppe tätig ist, und ... ein neuartiges gesundheitspolitisches Umfeld, in dem sich alle Beziehungen am Arbeitsplatz, zu unseren Mitgliedern und zu unseren externen Multiplikatoren definitiv verändert haben.

Die Notwendigkeit der Infragestellung

Die Herausforderung besteht nun darin, unsere neue Organisation zu festigen, ihr durch die Qualität unserer Dienstleistungen für die Mitglieder Substanz zu verleihen und ihr durch unsere Haltung als glaubwürdiger und gern gehörter institutioneller Akteur Bedeutung zu verleihen. Der morgige Kontext ist nicht sehr ermutigend, wenn man unsere Finanzierungsmöglichkeiten durch die öffentliche Hand betrachtet, die deutlich zurückgehen, und die neuen Anforderungen unserer Mitglieder, die sich - zunächst wohl zu Recht - als Kunden definieren.

Unsere Krankenkasse hat es gewagt, sich grundlegend infrage zu stellen. Mutig und ein wenig waghalsig, aber vor allem Quelle eines enormen Potenzials, wenn es gelingt, das Engagement, das uns auszeichnet, mit den neuen Effizienzen und der Modernität zu vereinbaren, die wir übernehmen wollen, ohne uns jedoch von diesen Vereinbarungen zu lassen.

An alle, die die CKK verkörpern

Danke an jeden Ehrenamtlichen, an jeden Mitarbeiter - ob Kundenberater, Sachbearbeiter, Animator der Bewegungen oder der Gesundheitsförderung, ob in einer Funktion vor Ort oder in der Geschäftsleitung - Danke an die Verwaltungsgremien, die das Eingehen von Risiken akzeptieren und ihr Vertrauen schenken, aber auch Herausforderungen im Hinblick auf Entscheidungen annehmen. Danke auch an die verschiedenen externen Partner, die uns beobachten und uns oft wohlwollend Orientierungshilfe leisten: die nationale CAB (MOC) und ihre Regionalverbände, die medizinisch-sozialen Strukturen, die zahlreichen Vereinigungen ohne Gewinnerzielungsabsicht im Gesundheitssektor...



Luc Herickx
MC/CKK-Präsident



Alexandre Verhamme
MC/CKK-Generaldirektor



Die CKK in Zahlen



Unsere Mitglieder

Mit 1.135.317 Mitgliedern am 30. Juni 2021 verzeichnete die CKK einen Rückgang der Gesamtmitgliederzahl um 4.197 Mitglieder (-0,37%) im Vergleich zum selben Datum im Jahr 2020. Innerhalb eines Jahres ging die Zahl der eigenständig Versicherten, die der CKK angehören, um 1049 Personen (-0,13%) zurück, während wir 2020 einen leichten Anstieg dieser Zielgruppe im Vergleich zu 2019 beobachtet hatten (+0,3%).

Zwar ging auch die Zahl der Mitversicherten um 3148 (-0,90%) zurück, doch ist dieser Rückgang deutlich geringer als der 1,4%ige Rückgang bei den Mitversicherten im Jahr 2020 (-4983).

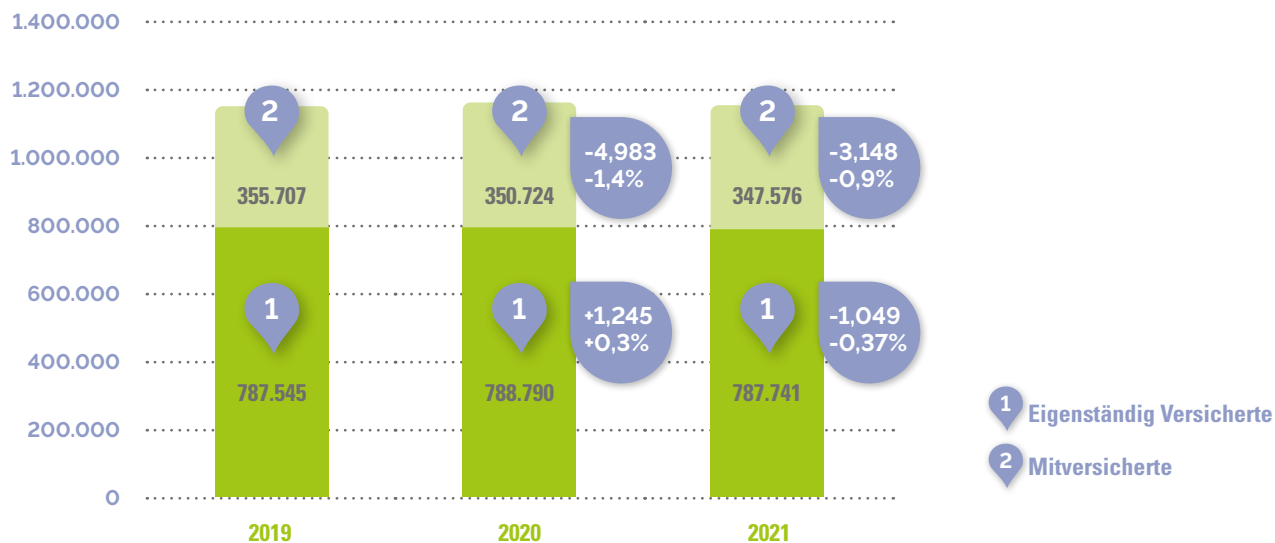
Schwindende Attraktivität bei jungen Menschen
Wie bereits im letzten Jahr festgestellt, ist die Attraktivität der CKK für junge Erwachsene und insbesondere für „junge Eltern“ gesunken, was zu einem Rückgang der Zahl der Mitversicherten unter den Mitgliedern geführt hat.

Entwicklung der Mitgliederzahlen

	2020	2021	Unterschied	Entwicklung in Prozenten
Wallonisch Brabant	105 971	105 609	-362	-0,34%
Östlicher Hennegau	144 978	143 057	-1921	-1,33%
Hennegau Picardie	160 736	160 543	-193	-0,12%
Lüttich	191 031	190 364	-667	-0,35%
Provinz Luxemburg	100 005	99 456	-549	-0,55%
Namur	170 176	169 758	-418	-0,25%
Brüssel	176 237	176 626	389	0,22%
Verviers-Eupen	90 380	89904	-476	-0,53%
Insgesamt	1139514	1135317	-4197	-0,37%

Quelle: LIKIV-Daten vom 30.06.2021

Aufschlüsselung nach eigenständig Versicherten/Mitversicherten



Quelle: LIKIV-Daten vom 30.06.2021

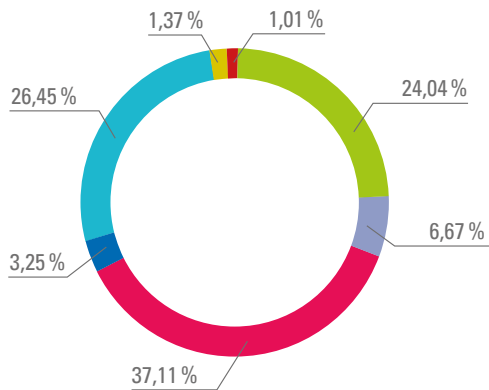
Ein schrumpfender Marktanteil

Wie bereits im letztjährigen Tätigkeitsbericht angedeutet, ist die CKK zum drittgrößten Akteur auf dem Krankenkassenmarkt im französisch- und deutschsprachigen Teil Belgiens geworden. Mit einer durchschnittlichen jährlichen Erosion von etwa 0,10% liegt der Marktanteil der CKK heute bei 24,05%, gegenüber 25,24% im Jahr 2008. Unsere schwache Marktleistung ist besonders ausgeprägt bei den Mitversicherten (22,5%) und bei den eigenständig Versicherten unter 50 Jahren (22,87%).

In den letzten 10 Jahren wurde uns der zweite Platz von den Freien Krankenkassen (26,5%) streitig gemacht, die besonders in Brüssel und bei jungen Familien erfolgreich sind. Die sozialistischen Krankenkassen festigen ihren ersten Platz auf dem Krankenversicherungsmarkt mit etwas mehr als 37% und sind ebenfalls bei Familien beliebt.



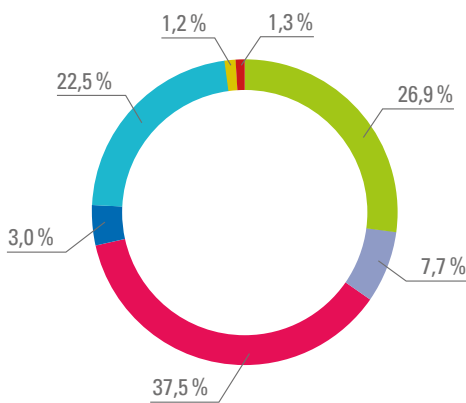
Marktanteile am 30.06.2021 LIKIV-Leistungsberechtigte (Brüssel und Wallonie)



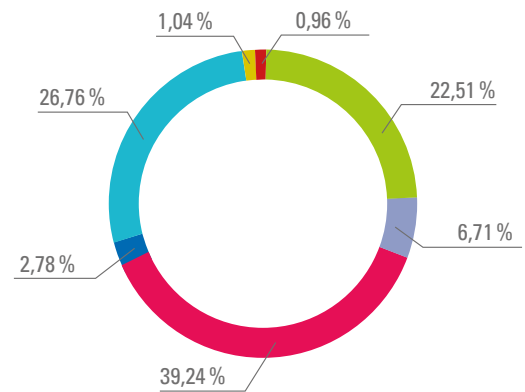
Mit einem Marktanteil von 26,8% in der Wallonie ist die CKK nach den Sozialistischen Krankenkassen (37,5%) der zweitgrößte Akteur. Die CKK ist zwar in ländlichen Regionen nach wie vor erfolgreich, doch bei bestimmten Zielgruppen, wie Familien in Großstädten oder deren Umland, nimmt ihre Bedeutung deutlich ab.

In Brüssel hat sich der Marktanteil der CKK bei 15,3% stabilisiert. Der Brüsseler Markt wird eindeutig von der Freien Krankenkasse dominiert, die dort nun 40% (+0,2% im Vergleich zu 2020) erreichen, mit einem Spitzenwert von 43,2% bei den eigenständig Versicherten im Alter von 30 bis 39 Jahren.

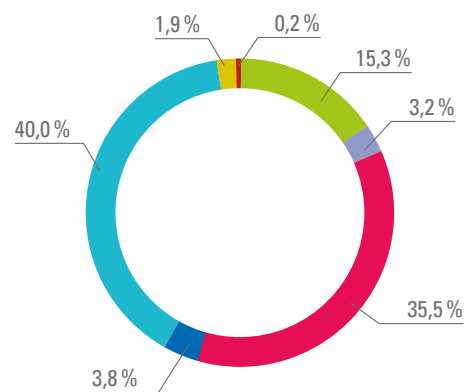
Marktanteile am 30.06.2021 LIKIV-Leistungsberechtigte Wallonie



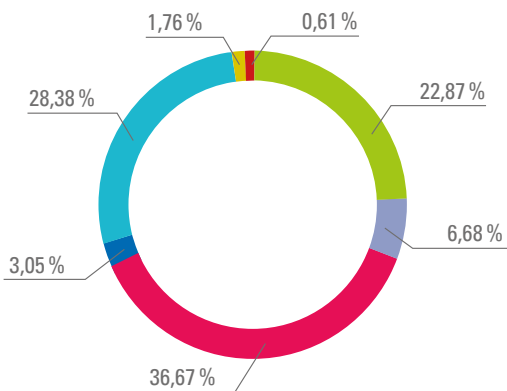
Marktanteile am 30.06.2021 Eigenständig Versicherte (Brüssel und Wallonie)



Marktanteile am 30.06.2021 LIKIV-Leistungsberechtigte Region Brüssel-Hauptstadt



Marktanteile am 30.06.2021 LIKIV-Mitversicherte (Brüssel und Wallonie)

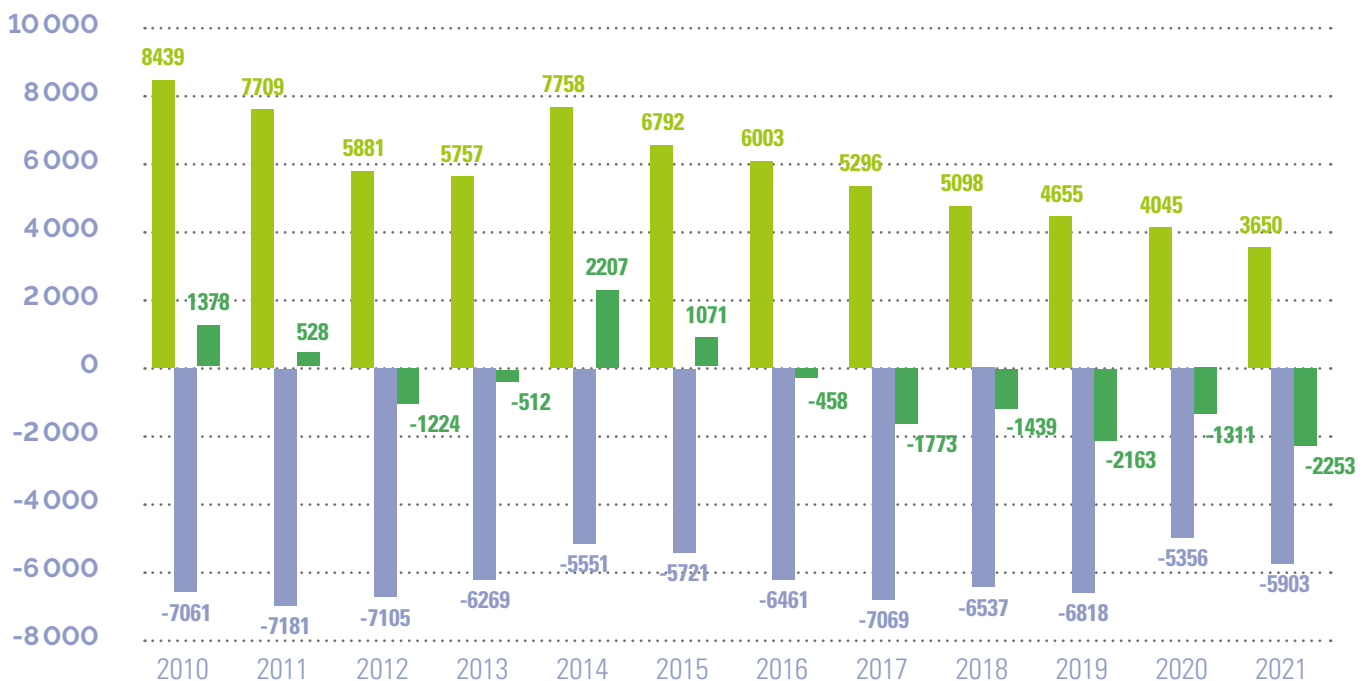


Krankenkassenwechsel

Im Laufe des Jahres 2021 sind insgesamt 3950 neue eigenständig Versicherte durch Wechsel der Krankenkasse zur CKK gekommen. Dieser Zahl an Neuanmeldungen steht ein Verlust von 5903 Mitgliedern gegenüber, die sich entschieden haben, die CKK zu verlassen und zu einer anderen belgischen Krankenkasse zu wechseln. Daraus ergibt sich beim Krankenkassenwechsel ein Saldo von -2253. Dieses Ergebnis stellt den höchsten Mitgliederrückgang durch Krankenkassenwechsel dar, den die CKK seit mehr als 10 Jahren zu verzeichnen hatte. Hervorzuheben ist auch, dass im Jahr 2021 sieben der acht Bezirke das Jahr 2021 mit einer negativen Wechselbilanz beendeten.

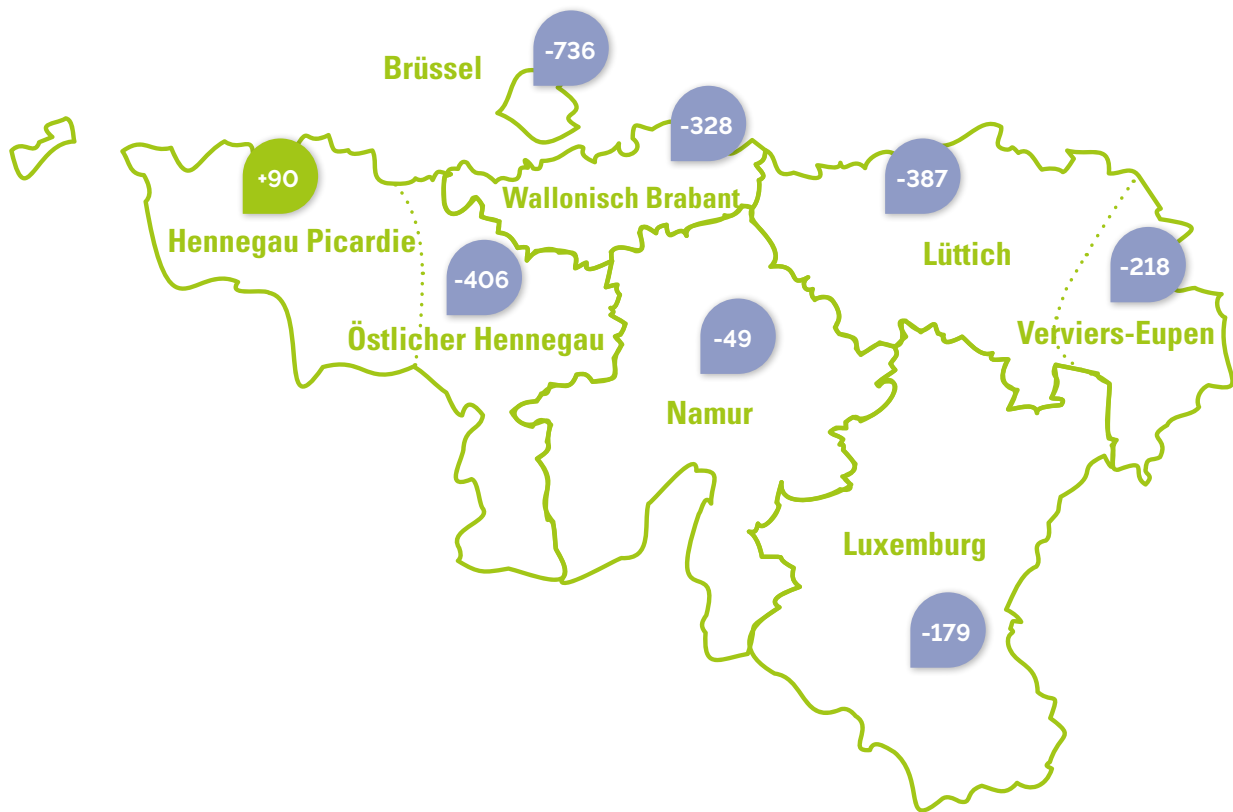
In den letzten zehn Jahren ist die jährliche Zahl der Krankenkassenwechsel sowohl ein- als auch ausgehend deutlich gesunken, von 15.500 im Jahr 2010 auf 9553 im Jahr 2021.

Dieser Rückgang ist zum größten Teil auf den Rückgang der jährlichen Neuanwerbungen der CKK gegen über anderen Krankenkassen zurückzuführen. Die CKK ist von 8439 eingehenden Krankenkassenwechseln im Jahr 2010 auf knapp 3650 im Jahr 2021 gesunken, was einem Rückgang um 56% in 11 Jahren entspricht. Im gleichen Zeitraum wurde das jährliche Volumen der ausgehenden Wechsel nur um 16% gesenkt.



Quelle: Daten zum Krankenkassenwechsel CKK 2021

Saldo Krankenkassenwechsel je Bezirk



Quelle: Daten zum Krankenkassenwechsel CKK 2021



Gut zu wissen

Verschiedene von der CKK durchgeführte Studien belegen, dass die Geburt des ersten Kindes einer der Schlüsselmomente für den Wechsel der Krankenkasse ist (etwa 13% der Krankenkassenwechsel sind mit der Geburt eines Kindes verbunden). Laut offiziellen Statistiken liegt das Durchschnittsalter der Mütter bei der Geburt ihres ersten Kindes in der Wallonie bei 28 Jahren und 9 Monaten und in Brüssel bei 30 Jahren und 6 Monaten.

Die „Familien“ und ihre Mitversicherten: Schlüssel zur Rückeroberung der Marktanteile

Bei den „formellen“ Ummeldungen (d.h. der Wechsel der Krankenkasse eines eigenständig Versicherten) ist es uns wichtig, darauf hinzuweisen, dass die Ummeldungen von Mitversicherten mit einem jährlichen Saldo von -2086 für das Jahr 2021 ebenfalls sehr ungünstig für uns sind. Über 92% dieser Wechsel von Mitversicherten entfallen auf unterhaltsberechtigte Kinder unter 24 Jahren, davon 80% unter 18 Jahren.

Eine genaue Analyse der Ergebnisse nach Altersgruppen zeigt, dass 57% der ausgehenden Krankenkassenwechsel auf die Altersgruppe der 30- bis 49-Jährigen entfallen (mehrheitlich Eltern).



Krankenkassenwechsel nach Altersgruppen

	Insgesamt		Saldo
	+	-	
Unter 18	3	1	2
18-24 Jahre	124	181	-57
25-29 Jahre	511	811	-300
30-39 Jahre	1196	2050	-854
40-49 Jahre	612	1316	-704
50-59 Jahre	476	844	-368
60-64 Jahre	220	252	-32
65-69 Jahre	220	199	21
70-79 Jahre	198	187	11
80 Jahre und mehr	90	62	28
Insgesamt	3650	5903	-2253

Quelle: Daten zum Krankenkassenwechsel CKK 2021

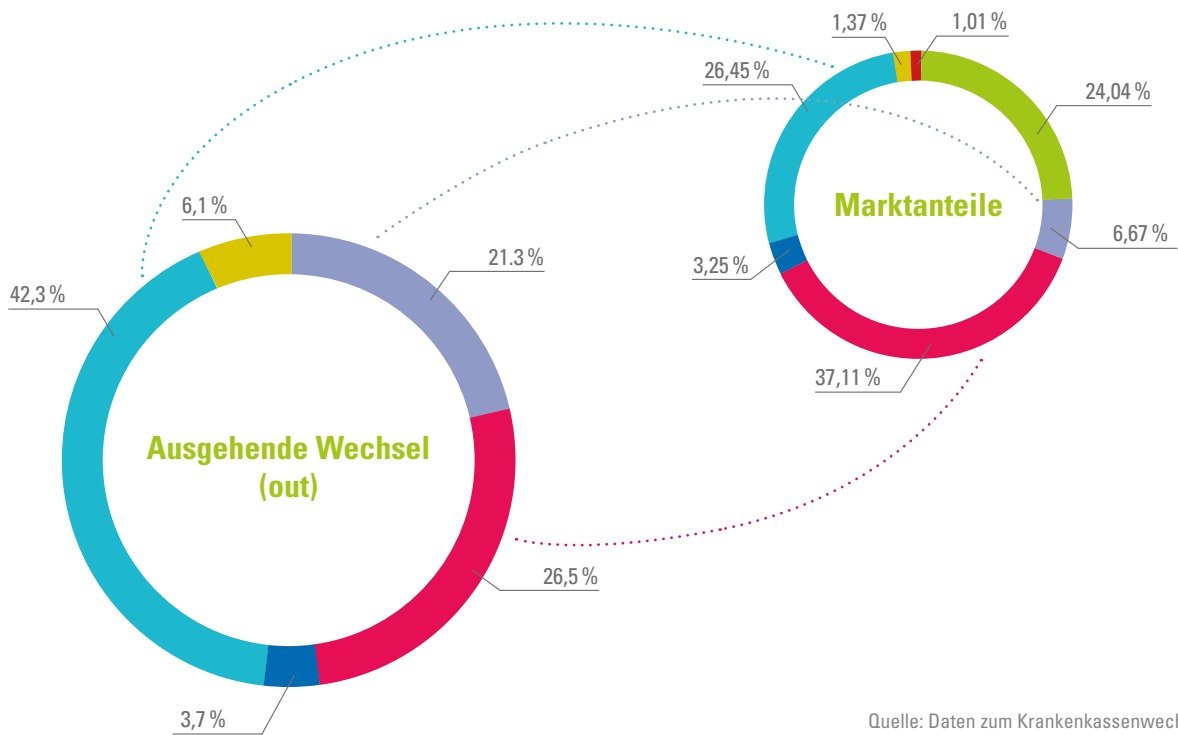
2021 haben die Freien Krankenkassen 2498 eigenständig Versicherte der CKK abgeworben, während unsere Abwerbungen bei der Freien 1127 betragen, was einem negativen Saldo von -1371 entspricht. Bemerkenswert ist auch der Wettbewerbsdruck, der von den Neutralen Krankenkassen ausgeht, an die wir 1225 eigenständig Versicherte verlieren.

Dies entspricht 21% der ausgehenden Krankenkassenwechsel, obwohl diese Krankenkasse mit einem Marktanteil von 6,7% nur ein kleiner Akteur auf dem Krankenkassenmarkt darstellt. Die Krankenkassenwechsel zwischen der CKK und den Sozialistischen Krankenkassen sind ihrerseits ausgeglichen, mit einem leichten Vorteil für die CKK.

Wechsel innerhalb der verschiedenen Bezirke (nach Krankenkassen)

	Neutrale	Sozialisten	Liberales	Freie	HKIV	Insgesamt
CKK Wallonisch Brabant	-35	11	-9	-286	-9	-328
CKK Östlicher Hennegau	-210	-31	-5	-135	-25	-406
CKK Hennegau-Picardie	-68	140	23	-19	14	90
CKK Lüttich	-196	-74	11	-124	-4	-387
CKK Provinz Luxemburg	-64	-85	6	-35	-1	-179
CKK Namur	-114	84	20	-71	-8	-89
CKK Saint-Michel	-44	-53	-42	-613	16	-736
CKK Verviers-Eupen	-145	36	5	-88	-26	-218
Insgesamt	-876	28	9	-1371	-43	-2253

Quelle: Daten zum Krankenkassenwechsel CKK 2021



Quelle: Daten zum Krankenkassenwechsel CKK 2021

- CKK
- Freie Krankenkasse
- Neutrale
- HKIV
- Sozialisten
- BAHN
- Liberale

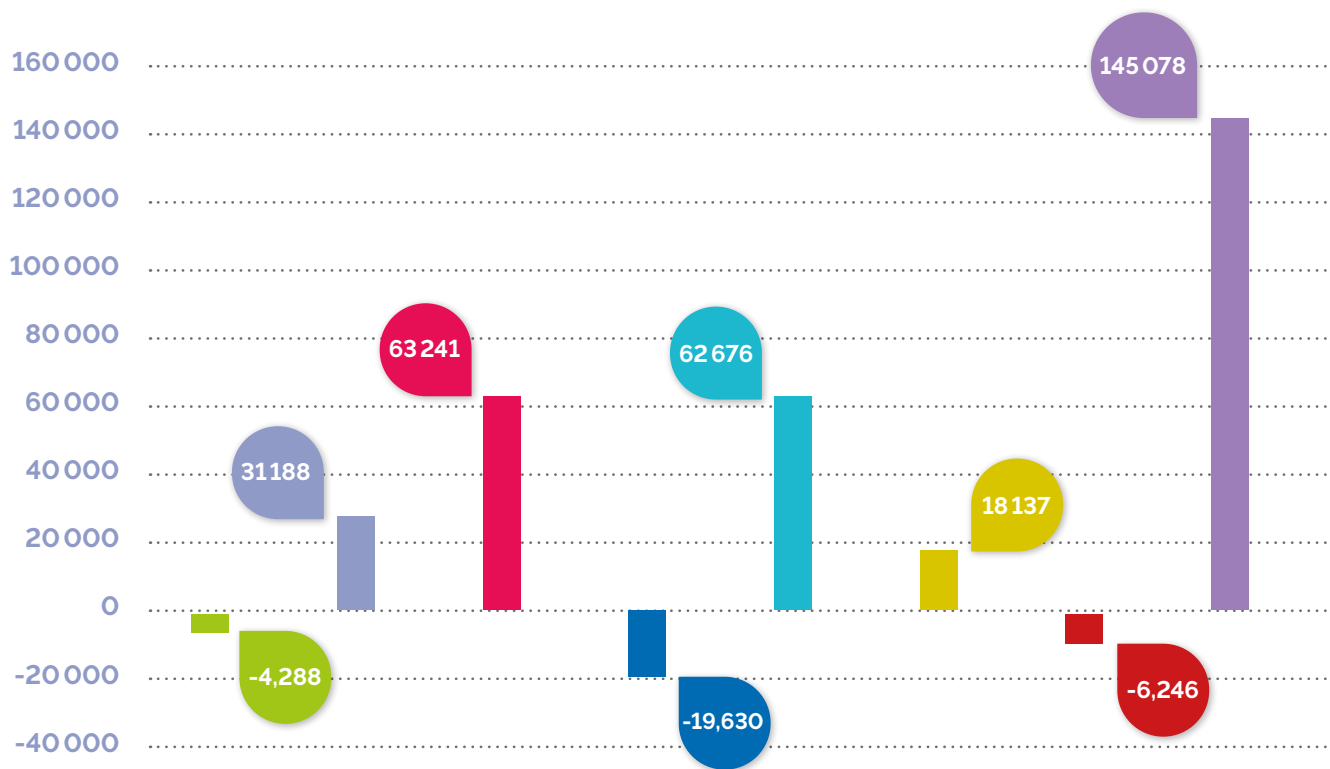


Wachsende Bevölkerung, schrumpfende Mitgliederzahlen

Zwischen 2011 und 2021 zeigen die LIKIV-Zahlen, dass in Brüssel und in der Wallonie die Anzahl der Mitglieder einer der sieben anerkannten Krankenkassen (einschließlich HKIV und BAHN) von 4.450.979 auf 4.596.097 gestiegen ist, was eine Zunahme von 145.078 Leistungsberechtigten der gesetzlichen Krankenversicherung bedeutet.

Mit einem Marktanteil von fast 25% hätte die CKK logischerweise rund 36.270 dieser Mitglieder gewinnen müssen, um ihre Marktposition zu halten. Leider konnte die CKK diesen Zuwachs nicht erreichen, sondern musste in diesem Zeitraum einen Rückgang ihrer Gesamtmitgliederzahl um -4288 verzeichnen, von 1.109.419 Mitgliedern im Jahr 2011 auf 1.105.131 Mitglieder im Jahr 2021. Es sei darauf hingewiesen, dass die Mitgliederzahl der CKK in der Wallonie innerhalb von 10 Jahren um 8284 zurückging, was durch einen leichten Anstieg der Mitgliederzahl in Brüssel um 3996 Mitglieder nur teilweise ausgeglichen werden konnte.

Mitgliederzuwachs LIKIV von Juni 2011 bis Juni 2021



Quelle: LIKIV-Daten vom 30.06.2021



Ein immer älter werdender Mitgliederbestand

Seit mehreren Jahren warnen uns zahlreiche Signale vor der Überalterung unseres Mitgliederbestands. So bestehen 41,6% unseres Mitgliederbestands aus Mitgliedern, die 50 Jahre oder älter sind, während dieses Bevölkerungssegment 37,5% der LIKIV-Leistungsberechtigten in Brüssel und der Wallonie ausmacht. Dieser Unterschied wird von Jahr zu Jahr größer. Vor 10 Jahren machten die 50-Jährigen und Älteren 38,8% der CKK-Mitglieder aus.



Verteilung Alterskategorien nach Krankenkassen

	0-49 Jahre	50 Jahre & +
CKK	58,29 %	41,71 %
Neutrale	62,74 %	37,26 %
Sozialisten	63,82 %	36,18 %
Liberales	55,22 %	44,78 %
Freie	65,04 %	34,96 %
Caami	66,20 %	33,80 %
BAHN	43,55 %	56,45 %
LIKIV	62,30 %	37,70 %

Verteilung Alterskategorien nach Krankenkassen

	0-9 Jahre	10-19 Jahre	20-29 Jahre	30-39 Jahre	40-49 Jahre	50-59 Jahre	60-69 Jahre	70-79 Jahre	80 Jahre & +
CKK	10,56 %	11,01 %	11,75 %	12,79 %	12,17 %	13,18 %	12,62 %	9,59 %	6,32 %
Neutrale	11,42 %	12,36 %	12,73 %	13,17 %	13,06 %	13,36 %	11,44 %	7,89 %	4,58 %
Sozialisten	11,91 %	13,10 %	12,42 %	13,14 %	13,24 %	13,11 %	10,99 %	7,74 %	4,34 %
Liberales	9,47 %	9,76 %	11,35 %	12,63 %	12,02 %	13,67 %	13,81 %	10,45 %	6,85 %
Freie	11,46 %	11,97 %	13,21 %	14,75 %	13,65 %	13,28 %	10,53 %	6,76 %	4,39 %
Caami	8,49 %	9,90 %	18,22 %	17,37 %	12,21 %	12,40 %	11,19 %	6,50 %	3,71 %
BAHN	9,44 %	10,10 %	5,58 %	8,50 %	9,92 %	8,63 %	27,90 %	11,90 %	8,03 %
LIKIV	11,28 %	12,07 %	12,47 %	13,48 %	13,00 %	13,15 %	11,55 %	8,04 %	4,95 %

Quelle: LIKIV-Daten vom 30.06.2021

Unsere Aktivitäten im Bereich der gesetzlichen Krankenversicherung

Finanzielle Beteiligung an den Gesundheitskosten

		Anzahl Leistungen 2020	Betrag 2020	Anzahl Leistungen 2021	Betrag 2021
Barzahlung (an Mitglieder)	OG3	4 256 266	87 690 948,28 €	2 094 244	46 293 573,28 €
	E-Attest	1 409 411	30 507 689,31 €	2 631 500 (+86 %)	64 509 305,75 €
	Ibis scan	8 404 374	158 001 919,8 €	10 016 192	180 870 030,80 €
Drittzahler (direkt an Dienstleister)	Manuell Drittzahler	3 469 898	430 932 028,7 €	3 651 267 (+ 5,2%)	448 718 318 €
	Automatisch Drittzahler E-Fact	3 199 465	77 393 187,72 €	3 759 087 (+ 17,5%)	93 987 998,46 €

Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung 2021

Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung	2021
Erste Krankmeldung	81 193
Verlängerungen	113 430
Insgesamt	194 623

Arbeitsunfähige Versicherte 2021

Mitglieder	2021
Krankengeld	15 814
Invalidengeld	50 172

Verwaltungskosten

	Ergebnis Verwaltungskosten	Vorläufige Einnahmen	Ergebnis
Gesamtergebnis CKK 2020	81 903 996,00 €	81 570 359,00 €	-333 637 €
Gesamtergebnis CKK 2021	84 566 163,23 €	82 807 256,47 €	-1 758 906,76 €

Unsere Zusatzversicherungsaktivitäten

Leistungen	GESAMTZAHL der im Jahr 2021 erstatteten Leistungen
Solidarische Absicherung im Krankenhaus	13 077 130
Leistungen für Kinder	9 576 280
Psychologie	4 315 473
Geburtsprämie	3 453 450
Optik	3 444 516
Denta-Solidar	3 205 638
Sport und Ernährungsberatung	3 035 745
Verhütung	2 631 983
Nichtdringender Transport	2 165 123
Krankenpflege	2 040 083
Alternative Medizin	1 992 370
Schwere und kostspielige Krankheiten	1 440 600
Betreuung kranker Kinder	1 410 583
Ferientätigkeiten	1 234 375
Verleih medizinischer Hilfsmittel	741 118
Notrufsystem	720 977
Impfstoffe	617 277
Dringender Transport	509 046
Logopädie	505 205
Spielanimationen und Aufenthalte mit Ocarina	407 337
Psychomotorik	283 810
Behinderung Verschnaufpause	276 676
Körperpflege	145 708
Schwangerschaftsgeschenk	125 450
Aufenthalte Alteo	59 135
Homöopathische Arzneimittel	49 775
Sozialfonds	43 512
Erste-Hilfe-Kurse	36 400
Aufenthalte Die Eiche-Enéo	15 150
Insgesamt	57 559 924

Wahlfreie Versicherungen

Mitgliedervolumen für wahlfreien Versicherungen

	Anzahl neuer Vertragsabschlüsse	Anzahl Vertragsabschlüsse	Anzahl der Versicherten am 31.12.2021
Denta +	17 902	8 292	166 007
Hospi +	9 110	9 942	155 443
Hospi + 100	10 369	9 069	172 667
Hospi + 200	7 428	8 384	133 985
Insgesamt			628 102

Bezahlte Beträge*

	Denta +	Hospi +	Hospi + 100	Hospi + 200	Hospi-Solidar (einschließlich Rechtsübergang)
Zahlungen	188 333	32 382	61 063	52 831	85 716
Versicherte	78 366	17 215	23 615	20 785	45 062
Insgesamt gezahlt	10 653 022,97 €	3 378 936,17 €	11 409 523,95 €	26.701.500,07 €	15.700.994,71 €
Mittlerer Betrag	56,56 €	104,35 €	186,85 €	505,41 €	183,17 €
Mittlerer Betrag je Versicherten	135,94 €	196,28 €	483,15 €	1 284,65 €	348,43 €
Mindestbetrag	-1 000,00 €	-2 755,56 €	-4 777,21 €	-12 625,27 €	-12 050,00 €

* Daten aus den Vergleichsdateien Claim-AP 2021

Wenn Schulung sich auf Kreativität reimt

Nach einem Jahr 2020, in dem die organisatorischen Aspekte der Schulungen stark in Mitleidenschaft gezogen wurden (durch die Verpflichtung, möglichst viele unserer Initiativen von Präsenz auf Distanz umzustellen), können wir sagen, dass wir gelernt haben, kreativ zu sein, uns anzupassen und die Aussichten für 2021 in einer sich verändernden Organisation bestmöglich vorwegzunehmen.

CKK-Schulungen 2021, das bedeutet

- ✓ **9 Begrüßungsprogramme** für neue Mitarbeiter, die für alle französischsprachigen Mitarbeiter organisiert wurden, darunter drei zusätzliche Programme, die für die Einarbeitung der zahlreichen Verstärkungen im 2. und 3. Quartal ausgerichtet wurden. Insgesamt wurden 695 effektive Teilnahmen an 50 organisierten Halbtagen verzeichnet;
- ✓ **57 halbtägige Schulungen** für die harmonisierte Zusatzversicherung, nachdem 2020 bereit 99 Schulungen für die ZV 2021 gegeben wurden, um das Thema für die erste Linie und die Unterstützungsdienste & sozialpädagogischen Bewegungen weiterzuführen;
- ✓ **40 Schulungsstunden** und mehr für jeden der 34 Gesundheitstreff-Koordinatoren, in denen u.a. die Aufgaben, Herausforderungen und Verbindungen zu den verschiedenen Bereichen der CKK vermittelt wurden, um diese neue Funktion vor Ort wahrnehmen zu können;
- ✓ **8 Schulungstage**, die den Direktoren der Bezirke im Rahmen ihres Mandats im medizinisch-sozialen Bereich angeboten wurden;
- ✓ **36 neue Teamleiter**, die jeweils in einem überarbeiteten 8-tägigen Managementkurs ausgebildet werden;
- ✓ **25 interaktive Fernworkshops** für 165 Teilnehmer zum Thema Teamzusammenhalt und Leitung von Aktivitäten;
- ✓ **Übernahme der Koordination der Programme** zur Einarbeitung neuer Kundenberater durch das Arbeitsteam Learning & Development dank der Unterstützung der Wissensmanager und der Ausbildungsberater;
- ✓ **Schulungen nach Maß für Berufe**, die sich im Wandel befinden, für Mitarbeiter, die das Kompetenzzentrum gewechselt haben und neu eingestellt wurden;
- ✓ **Überarbeitung zahlreicher Initiativen**, um als Fernschulung stattfinden zu können;
- ✓ **Verschiebung oder Verlegung** vieler Initiativen, weil sie für Fernschulungen nicht geeignet waren;
- ✓ **Anstieg der Nachfrage nach Sprachkursen** (Einzel- und Fernunterricht) für Mitarbeiter, die in zweisprachigen Einrichtungen tätig sind.

Die Aussichten für 2022

Es werden weiterhin große Anstrengungen unternommen, um den Wandel und die neuen Berufe zu begleiten: technische Fusionen, Kompetenzzentren, Kontaktangebote im Netz, Schulungen zur Unterstützung des Managements auf allen Ebenen - alles hoffentlich in Präsenzform!



Unsere Kontaktmöglichkeiten passen sich den heutigen Gegebenheiten weiter an

Das Jahr 2020 zwang uns, kurzfristig unsere Kontaktmöglichkeiten zu überdenken. 2021 setzte sich dieser Trend leider fort. Die teils vorübergehende, teils vollständige Schließung unserer Geschäftsstellen, das Aufkommen des Terminkontakts und die zunehmende Bedeutung von Fernkommunikationskanälen prägten allesamt Elemente auch 2021 noch unseren Alltag.

Im Zuge dieser Gesundheitskrise konnten wir jedoch - glücklicherweise - damit beginnen, unsere Krankenkasse der Zukunft zu entwerfen. Gemeinsam und aufeinander abgestimmt zu arbeiten, über die Grenzen einer Region hinaus und zum Nutzen unserer Mitglieder, wird zu einer Selbstverständlichkeit und Realität.

Um an dieser Harmonisierung zu arbeiten, haben wir das Team der Wissensmanager ins Leben gerufen. Sechs Kollegen sind nun für das Wissensmanagement aller Kundenberater zuständig. Über eine brandneue Intranetseite verbreiten sie „fachspezifische“ Informationen. Über ein Netzwerk von Referenzberatern bieten sie Schulungsunterlagen an, die von Verviers über Arlon oder Brüssel bis Mouscron eingesetzt werden.

Was die Nutzung der Kontaktmöglichkeiten betrifft, so hat uns die explosionsartige Zunahme von E-Mail-Anfragen dazu veranlasst, eine Solidarisierung der verschiedenen regionalen Anfragen in Angriff zu nehmen. Die meisten unserer E-Mails werden nun von einem französischsprachigen Team bearbeitet, das nicht mehr auf die geografische Herkunft des Absenders schaut. Darüber hinaus haben wir auch an der Aufstellung unseres Callcenters gearbeitet. Während dieses bisher nur Telefonanrufe bearbeitete, ist es nun in der Lage, die Beraterteams der verschiedenen Bezirke bei allen „Fern“-Anfragen zu unterstützen.

Gut unterstützt durch die Technologie, leiten wir die verschiedenen Fragen immer mehr an die richtige Kompetenzstufe weiter. Dies ermöglicht es unserer Organisation, sich bei den häufigsten Fragen schnell zu verstärken, während die Kundenberater für die komplexeren Fragen verfügbar bleiben.

Für 2022 hoffen wir, dass wir unsere Mitglieder vermehrt auch persönlich treffen können. Wir werden unsere Verfahren weiter harmonisieren und unsere verschiedenen Fernkontakte ohne Abgrenzung erweitern. Hinter diesen Absichten steht vor allem der Wunsch, dass ein Mitglied sich an jede Geschäftsstelle wenden kann und dort denselben Service vorfindet und dass jeder die Kontaktform wählen kann, die ihm am besten passt, und dabei immer bestmöglich bedient wird.

Fernkontakte ohne Abgrenzung erweitern

Art des Kontakts	Anzahl der Kontakte 2021
Telefon	1 102 238
E-Mail	884 888
Chat mc.be	82 404
Chat soziale Netzwerke	4 683



Valérie Notelaers
Direktorin des Bereichs
Netzwerk



Unsere Vorteile und Leistungen



Edito

Neben der gesetzlichen Krankenversicherung, deren Verwaltung und Organisation den Krankenkassen vom Staat anvertraut wurde, organisiert die CCK eigene Leistungen und Vorteile, die die Erstattung der Gesundheitskosten und die Ersatzeinkommen ergänzen. Mit diesen Leistungen heben wir uns von anderen Krankenversicherungsträgern ab und verleihen den Werten, die die CCK fördert, eine konkrete Note.

Die Zusatzversicherung verfolgt auch ein zweites Ziel: Sie soll für die Bevölkerung „attraktiv“ sein. Unserem ersten Anspruch können wir nur gerecht werden, wenn möglichst viele Menschen unserer Organisation beitreten. Ohne Mitglieder keine Repräsentativität in den Verwaltungsorganen der gesetzlichen Krankenversicherung (LIKIV)! Ohne Mitglieder keine finanziellen Mittel, um funktionsfähig zu sein!

Ein attraktives Angebot an Vorteilen und Dienstleistungen ist daher absolut erforderlich. Es hilft einerseits, unsere derzeitigen Partner zu binden, und andererseits, neue „anzuwerben“.

Jeder weiß, dass die Krankenkassen keine kommerziellen Ziele verfolgen. Wir müssen uns jedoch eingestehen, dass wir unsere Tätigkeit in einer Gesellschaft entfalten, in der die meisten unserer Mitbürger die „Krankenkassenangebote“ analysieren. Im Internet wimmelt es von Vergleichsprogrammen. Es vergeht keine Woche, in der wir nicht mit Werbung (Radio, Fernsehen, Presse, soziale Netzwerke) für eine Krankenkasse konfrontiert werden. Wir können uns nicht einfach zurücklehnen und diese Entwicklung beobachten, nur weil wir wissen, dass wir die richtigen Werte vertreten und uns an Recht und Gesetz halten. Wir müssen uns anpassen und uns mit der Welt um uns herum weiterentwickeln, ohne unsere DNA und unsere gesellschaftlichen Ambitionen zu verleugnen.

Vor kurzem hat einer unserer Konkurrenten unseren neuen Slogan quasi kopiert: Aus „*Avec vous pour la vie*“ wurde „*À chaque moment de votre vie*“. Eine andere Krankenkasse wirbt offen und unverblümt mit der ganzheitlichen und präventiven Sicht auf die Gesundheit, die wir seit mehreren Jahren rund um das Konzept der „Gesundheitskasse“ fördern und vor allem umsetzen. Das mag manchen verärgern, aber aus meiner Sicht sollten wir uns darüber freuen: Wenn wir kopiert werden, sind wir auf dem richtigen Weg! Wir haben andere Akteure im Gesundheitswesen davon überzeugt, dass unsere Vision die richtige ist. Wir sind innovativ in unseren Dienstleistungen, in der Art, wie wir das Thema Gesundheit anpacken und das müssen wir auch bleiben! Und wir müssen dafür sorgen, dass die Menschen dies erfahren!

Es liegt an uns, weiterhin das richtige Gleichgewicht zu finden und ein Angebot an Vorteilen und Dienstleistungen anzubieten, das dieses doppelte Ziel - Attraktivität und Solidarität - miteinander in Einklang bringt.



Jean-Luc Vanneste
Direktor Markt &
Entwicklung

Start frei für ein einheitliches Leistungsangebot

2... 1... Go! Nach monatelanger Arbeit ist die Zusatzversicherung (ZV) für alle CKK-Mitglieder zum 1. Januar 2021 vereinheitlicht geworden. Ein neues Angebot, das unbedingt bekannt gemacht werden sollte!

Vorteile, die sich weiterentwickeln. Bessere Erstattungen und positive Überraschungen für viele, und manchmal auch etwas Bedauern, für das wir ein offenes Ohr haben und Lösungen anbieten müssen. Wallonie, Brüssel, Ostbelgien... das CKK-Angebot ist nun identisch, egal wo unsere Mitglieder wohnen. Der Übergang von acht Zusatzversicherungsangeboten zu einem einzigen war in jeder Hinsicht eine große Herausforderung. Eine Herausforderung mit vielen organisatorischen und kommunikativen Aspekten.

Verinnerlichen...

Die ZV ist ein Teil der eigenen Identität jeder Krankenkasse, eine wichtige Facette, die zu ihrer Differenzierung beiträgt. Für unsere Mitarbeiter, aber auch für unsere Ehrenamtlichen und Partner ist es daher von größter Bedeutung, die Vorteile und Dienstleistungen der CKK gut zu kennen. Es wurde viel Energie darauf verwendet, die neuen CKK-Vorteile und den damit verbundenen einheitlichen Beitragssatz vorzustellen, zu erklären und auch zu kontextualisieren. Kollegen mit Publikumskontakt, Mitglieder und Nichtmitglieder, sowie diejenigen, die an der Auszahlung der Leistungen beteiligt sind, erhielten die für ihre Funktion die entsprechenden Schulungen, die auch die Begleitung der Mitglieder beim Verlust einiger früherer regionaler Vorteile umfassten. Viele verschiedene Profile und Berufe waren in diese Herausforderung einbezogen, mit der zusätzlichen Schwierigkeit, die rückwirkende Rückerstattung der früheren Leistungen für weitere zwei Jahre verfolgen zu müssen, wie es das LIKIV vorschreibt. Wer hat gesagt, dass es einfach ist, die Aufgaben einer Krankenkasse wahrzunehmen?

... und nach außen tragen

Bei einer Änderung der Vorteile und/oder der Höhe des Beitragssatzes sind natürlich die Mitglieder die ersten Betroffenen. Daher wurde besonders großen Wert darauf gelegt, jedes ordentliche Mitglied durch ein Schreiben oder eine E-Mail zu informieren, das/die dem Versand der Zahlungsaufforderung für den Beitrag des ersten Quartals vorausging oder diesen begleitete. Die Zeitschriften „Miteinander“ und „En Marche“, der digitale Newsletter „CKK-News“, die Facebook-Seite der CKK usw. haben die Informationen über das neue Leistungsangebot Anfang 2021 sowie im Laufe der Monate ebenfalls weiterverbreitet.

CKK. Mitten im Leben.

Bis dahin waren die Unterschiede bei den Vorteilen oder den von den regionalen Zusatzversicherungen erstatteten Beträgen ein großes Hindernis für die Durchführung von Massenkommunikation über unsere Produkte. Die Schaffung einer einheitlichen Zusatzversicherung zielte auch darauf ab, eine einheitliche, stärkere, präzisere und wirkungsvollere Kommunikation entwickeln zu können. Natürlich wurde die Gelegenheit im Jahr 2021 genutzt, um mithilfe einer Kampagne in Massenmedien auf unser Angebot aufmerksam zu machen: im Fernsehen (klassisch und online) und in sozialen Netzwerken.

Die CKK kann jedoch nicht auf einen hohlen Produktkatalog reduziert werden. Unser Handeln - einschließlich unseres Zusatzversicherungsangebots - ist sinnvoll, basiert auf tief verwurzelten Werten und einer breiten Vision von Gesundheit, die die CKK in den Augen der breiten Öffentlichkeit noch stärker bekräftigen und entfalten möchte. So wurden unsere Vorteile konkret im Alltag inszeniert (ein Vater, der unerwartet nach Hause kommt und seine Tochter in den Armen ihres Freundes vorfindet, der Geburtstag einer Großmutter im Kreise ihrer Familie, ...), mit einer Botschaft, die weit über die hervorgehobenen Erstattungen hinausgeht und die Tür zu einem neuen Markenzeichen für die CKK öffnet: „Damit Sie sich in Ihrem Körper und Kopf wohlfühlen, egal was passiert: CKK. Mitten im Leben.“

Ist dies ein Endpunkt? Oder Ausgangspunkt?

Das Bild ist einfach und doch so passend: Die Harmonisierung der Leistungen ist ein kleiner Schritt für die ZV und ein großer Schritt für die CKK! Die Tatsache, dass wir zu einem einzigen Leistungsangebot gelangt sind, das das Ergebnis der Weiterentwicklung der acht vorher existierenden Angebote ist, hat in Wirklichkeit die ZV auf eine Startlinie gestellt: die ihrer zukünftigen Förderung zum Nutzen aller unserer Mitglieder und deren Interesse an unserer Krankenkasse.



CKK-Vorteile und -Leistungen - auch im Taschenformat!

In einer Welt, in der die digitalen Kanäle die Oberhand gewinnen und der Gesundheitskontext die Gewohnheiten jedes Einzelnen tiefgreifend verändert hat, wollte die CKK (in Zusammenarbeit mit der CM im Norden des Landes) sich noch stärker auf ihre Mitglieder zubewegen und die Zugänglichkeit zu ihren Leistungen ausbauen, überall und jederzeit. So wurde Anfang 2021 die mobile Anwendung Meine CKK zur Freude der am stärksten vernetzten Mitglieder veröffentlicht.

Apps gehören für viele von uns zum Alltag. Für viele Menschen ist die Beziehung zu den Unternehmen, deren Kunden sie sind, digital geworden und läuft größtenteils über Apps. Der Covid-Kontext hat unsere Gewohnheiten grundlegend verändert. Seit dem Beginn der Gesundheitskrise sind unsere digitalen Kanäle beliebter denn je! Die von der CKK angebotenen Online-Kontaktmöglichkeiten und -Dienstleistungen sind in die Gewohnheiten der meisten unserer Mitglieder eingegangen. Um den Bedürfnissen ihrer Mitglieder und zukünftigen Mitglieder gerecht zu werden und ihnen das Leben zu erleichtern, hat die MC zu Beginn des Jahres 2021 die brandneue mobile Anwendung Ma MC eingeführt.

Die Einsicht in die persönliche Akte oder die Erledigung von Verwaltungsangelegenheiten vom Sofa aus, in öffentlichen Verkehrsmitteln, wurde von da an möglich! Mit ein paar Scrolls oder Klicks haben unsere Mitglieder die Möglichkeit, ihre CKK-Akte schnell und sicher zu verwalten.

Dank unserer mobilen App können unsere Mitglieder nun:

- ✓ Einsicht in die erhaltenen Erstattungen und Geldleistungen nehmen;
- ✓ die E-Mail-Adresse für die Mitteilungen der CKK anpassen;
- ✓ gelbe Erkennungsaufkleber bestellen;
- ✓ Anträge auf Kostenübernahme durch die Zusatzversicherung auf der Grundlage eines Fotos des betreffenden Dokuments einreichen;
- ✓ der CKK Fragen stellen
- ✓ ...

Mehr hierzu: ckk-mc.be/meine-ckk-app



An wen richtet sich die App?

Die App Meine CKK ist für aktuelle CKK-Mitglieder gedacht, die über ein gesichertes Konto „Meine CKK“ auf ckk-mc.be verfügen. Das bedeutet, dass die App nur genutzt werden kann, wenn Sie sich bei Meine CKK (in der App oder auf ckk-mc.be) registriert haben und Ihr Konto mit Ihrem Personalausweis oder Itsme gesichert haben.

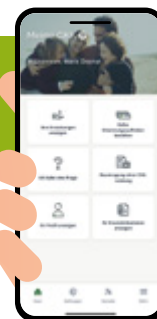
Sie haben die App noch nicht heruntergeladen?

Die Anwendung Meine CKK ist kostenlos im Google Play (Android) oder im Apple Store (iOS) zu finden.

Laden Sie unsere App herunter!



BITTE SCANNEN!



Und 2022?

Die deutschsprachige Version der App (Meine CKK) soll im ersten Quartal des Jahres 2022 eingeführt werden.

Die App Meine CKK wurde im Jahr 2021 362.172 Mal heruntergeladen. Diese Zahl umfasst die Downloads der Mijn CM-Version (für CM-Mitglieder) und der Ma MC-Version zusammen.

Anpassungen im Jahr 2022 mit Blick auf 2023

Zusatzversicherung, das sind mehr als 110 Millionen Euro, die bei unseren Mitgliedern gesammelt wurden, die im Gegenzug Vorteile und Dienstleistungen erwarten, die sich im Wesentlichen auf zwei Ziele konzentrieren: Deckung des von der gesetzlichen Krankenversicherung nicht abgedeckten Bedarfs für die Mitglieder, die ihn am dringendsten benötigen (soziale und solidarische Dimension), und Anwerbung/Bindung von Mitgliedern (ohne Mitglieder keine Repräsentativität und keine finanziellen Mittel). Unser Zusatzversicherungsangebot ist also auf diese beiden Ziele ausgerichtet, die miteinander in Einklang gebracht und ausgeglichen werden müssen.

Nach jahrelangen Diskussionen und Debatten zwischen den acht Krankenkassen wurde 2021 ein gemeinsames und harmonisiertes Angebot an Vorteilen und Leistungen von den Solimut-Gremien verabschiedet. Ein erster, schmerzhafter, aber notwendiger Schritt war getan: ein sorgfältig austariertes Gleichgewicht zwischen den Angeboten der acht Krankenkassen und den beiden obengenannten Zielen (siehe Artikel oben).

Die „technische und rechtliche Verschmelzung“ verhinderte, dass Anpassungen dieses Angebots (Anweisungen des KAK!) zum 1. Januar 2022 vorgenommen werden konnten. Dies gab uns die Möglichkeit, unsere internen Abläufe zu konsolidieren und die Verfahren zur Vorbereitung und Validierung von Änderungen der ZV zu überprüfen. Außerdem war diese Unterbrechung des Verbesserungsprozesses durchaus nötig, um die Inanspruchnahme und die finanziellen Auswirkungen (bestätigen sich die Haushaltsschätzungen?) auswerten zu können. Da die Covid-Krise den Gesundheitsbereich grundlegend verändert hat, haben wir nur eine Teilantwort auf diese beiden Fragen erhalten. Wir werden also auch in diesem Jahr „auf Sicht“ steuern müssen.

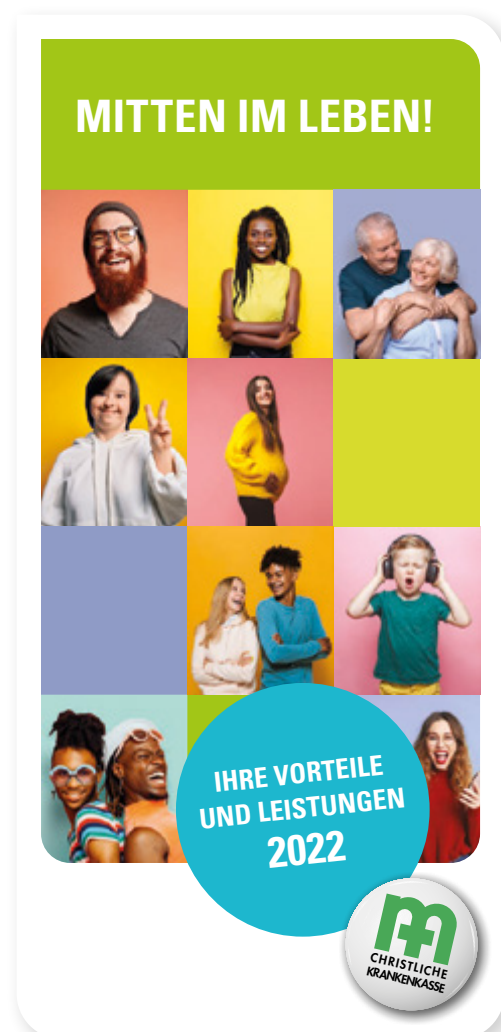
Auf Wunsch der Gremien hat sich Markt & Entwicklung (und insbesondere das Team „Studien und Produkte“) jedoch mit der Arbeit an einer Methodik befasst, die zwei Ziele verfolgt:

1. Steigerung der Attraktivität der CKK durch eine Anpassung ihrer ZV und die mögliche Einführung eines neuen Flaggschiffprodukts im Jahr 2023;
2. Das ZV-Angebot für 2024 komplett neu gestalten, ausgehend von einem weißen Blatt, wie ein Neuanfang.

Diese Arbeit wird von einem gemischten Lenkungsausschuss geleitet, der sich aus ehrenamtlichen Verwaltungsmitgliedern und ständigen CKK-Mitarbeitern zusammensetzt. Was ist der Ausgangspunkt? Zurück zu den Wurzeln gehen und die Bevölkerung (einschließlich unserer Mitglieder) nach ihren Erwartungen befragen: Auf welche Elemente stützen sie sich bei der Wahl ihrer Krankenkasse?

Selbstverständlich beziehen wir in diesen Prozess auch die Überlegungen zu den Verbesserungen bei den wahlfreien Versicherungen (die von der CKK-Assura verwaltet werden) mit ein.

Die Ergebnisse werden im Frühjahr 2022 erwartet.





Eine neue Markensignatur für die CKK



Eine neue Markensignatur für die CKK: „CKK. Mitten im Leben“

Die CKK positioniert sich als Gesundheitspartner neu und drückt dies durch eine neue Markensignatur aus: „CKK. Mitten im Leben“.



Die Wörter „Gemeinsam“ und „Gesundheit“ verschwinden aus unserer Markensignatur (zuvor „Gemeinsam für Ihre Gesundheit“), bleiben aber im Zentrum unserer DNA, der Kernaufgaben und der Werte der CKK! Sie machen Platz für das Leben, denn die CKK hat den Anspruch, ihre Mitglieder in jedem Moment ihres Lebens zu begleiten.

Um die neue Markensignatur zu unterstützen und diese breitere Vision von Solidarität und Gesundheit kurz zu erläutern, haben wir ein „Manifest der Markenintentionen“ entwickelt. Es handelt sich um ein synthetisches Medium, das die gemeinsame Grundlage dieses Engagements „CKK. Mitten im Leben“ darstellt. Diese gemeinsame Grundlage soll im Alltag von allen Mitarbeitern und Ehrenamtlichen der CKK genährt werden. Dieses Manifest bekräftigt auch, wie die CKK von ihren Mitgliedern wahrgenommen werden möchte.

Wir sind ein echter Gesundheitspartner, der jedes Mitglied in allen Lebensphasen begleitet.

Was bedeutet es, eine Markensignatur zu ändern?

Eine Änderung der Markensignatur bedeutet, dass sehr viele Medien, die das Logo der CKK und ihre Signatur zeigen, erneuert werden müssen. Diese Änderungen sind langfristig angelegt und werden im Jahr 2022 schrittweise umgesetzt.



Manifest der Markenintentionen der CKK

Heutzutage bedeutet gesund zu sein viel mehr, als nicht krank zu sein. Es bedeutet, sich in seinem Körper wohlzufühlen. Gut in seinem Kopf. Gut mit seinen Gefühlen. Gut mit seiner Umgebung. Gut mit seinen Werten.

Gesund zu sein bedeutet nicht mehr nur, sich im Krankheitsfall helfen zu lassen. Es bedeutet auch, sich aktiv für die Erhaltung des Körpers, des Geistes und der sozialen Beziehungen einzusetzen. Und so in der Lage zu sein, das Leben so erfüllend wie möglich zu gestalten, unabhängig davon, wer man ist und wie viel Gesundheit man mitbringt.

Die CKK pflegt seit langem diese Vision von Gesundheit im weitesten Sinne, damit jeder in die Lage versetzt wird, seine Lebenskraft zu entfalten. Denn die CKK ist nicht einfach nur eine Zahlstelle.



1

Akteur, der Informationen, Beratung und Unterstützung bereitstellt, damit jeder über die notwendigen Werkzeuge verfügt, um für sich selbst zu sorgen.

2

Wir sind ein vertrauenswürdiger Berater, der sich auf seine aufmerksamen Mitarbeiter verlassen kann, die jedem auf persönliche und einfühlsame Weise helfen.

3

Wir sind eine Unterstützung, die für jeden zugänglich ist, unabhängig von seiner Situation.

4

Wir sind ein Initiator von engagierten und partizipativen Projekten, die die Gesundheit der Bürger verbessern sollen.

5

Wir sind ein Sprachrohr, das sich sowohl auf individueller als auch auf kollektiver Ebene für die Verteidigung Ihrer Rechte, Ihrer sozialen Sicherheit und Ihrer Gesundheit in allen Politikbereichen einsetzt.

6

Mit uns bekommt die Krankenkasse eine neue Bedeutung und eine neue Verpflichtung: ein Leben lang bei Ihnen zu sein.



Organisatorische Umgestaltung



Eine fortschreitende organisatorische Umgestaltung

2021, ein Jahr, um die rechtliche Fusion zum 1. Januar 2022 und die technische Fusion zum 1. April 2022 zu erreichen. Ein Jahr, in dem alle Teams mobilisiert wurden. Ein Jahr, in dem sich jeder von der größten Umgestaltung in der Geschichte unserer Organisation betroffen wusste.

Wichtige Schritte

Der lange Weg zur Einführung des neuen Organisationsmodells der CKK, der 2020 begann, führte dazu, dass im März 2021 mehr als 300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in einer dem neuen Modell integrierten Funktion eingesetzt wurden. Zu diesen Mitarbeitern gehören alle Teamleiter, die seither Teams mit neuen Aufgaben leiten. Im Juni 2021 stimmten die Generalversammlungen der Regionalkrankenkassen für den Verschmelzungsprozess.

Auswirkungen für alle Teams


Das Jahr 2021 war also ein Jahr des Anlaufens, der Anpassungen und der persönlichen Investition einer großen Anzahl von Mitarbeitern in eine Funktion des neuen Organisationsmodells. Diese wichtigen Veränderungen erforderten eine tägliche Begleitung vor dem Hintergrund einer schweren Gesundheitskrise, die alle Initiativen behinderte, bei denen Nähe und Austausch gefordert waren. Die Herausforderung bestand darin, die Begleitungs- und Schulungsarbeit mit der Teamsteuerung in Einklang zu bringen, um die Kontinuität, die notwendige Harmonisierung der Verfahren und die Projektarbeit zum Aufbau des neuen Modells zu gewährleisten.

Konkrete Fortschritte

Während die Umriss der Umgestaltung Ende 2020 feststanden, wurden die konkreten Schritte tatsächlich erst 2021 von den Teams in Angriff genommen. Hervorzuheben sind hier beispielsweise die Einführung von solidarisierten und harmonisierten Verfahren zwischen verschiedenen Standorten, der Aufbau von Kompetenzzentren auf CKK-Ebene, der Aufbau eines Plans zur Entwicklung der Direktbetreuung unserer Mitglieder (Erstlinie), der Tätigkeitsbeginn unserer 34 Koordinatoren der Gesundheitstreffe (CMS), der Aufbau einer internen Kommunikationspolitik, die ersten paritätischen Abkommen über harmonisierte Modalitäten der Arbeitsorganisation, die Strukturierung aller gemeinsam genutzten virtuellen Räume für die Zusammenarbeit, die ersten Modalitäten der Organisation und der Zusammenarbeit mit den Unterstützungsdiensten usw.

Eine Arbeit, die fortgesetzt werden muss

Am 1. Januar 2022 wurden die neuen rechtlichen Strukturen eingeführt. Paritätische Abkommen ermöglichten es, den Wechsel der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in diese Strukturen mit größtmöglicher Rechtssicherheit zu bewältigen.

Die Teams sind darauf vorbereitet, die technische Verschmelzung zum 1. April 2022 zu bewältigen und damit zu beginnen, die Verfahren und Akten unserer Mitglieder auf integrierte Weise zu verwalten. Auf diese Weise wird die Logik der Harmonisierung, der Solidarisierung und der Konzentration von Fachkompetenz an bestimmten Orten verstärkt umgesetzt werden können. 

Umgestalten heißt sich selbst verändern

Alle Akteure, die täglich die Projekte dieser Umgestaltung leiten, sind auch Akteure dieses neuen Modells, die dabei sind, ihren eigenen Beruf zu schaffen und am Aufbau erneuerter Unternehmenskulturen zu arbeiten. Es wird viel infrage gestellt. Der Wandel wird manchmal idealisiert, manchmal auch gehasst. Der organisatorische Wandel verändert sich selbst und die Akteure, die ihn tragen. Den Wandel zu leben, zu tragen, zu erleiden und zu gestalten ist zweifellos eine berufliche, aber manchmal auch eine persönliche Herausforderung für viele Akteure.

Wetten, dass dieser Weg die von Kompetenzen, persönlichen Fähigkeiten und Verhaltensweisen ermöglicht, die sehr reichhaltig und vielfältig sind und unseren Ambitionen als Gesundheitskasse dienen.



Anne Avaux
Direktorin für
Personalwesen &
Organisation

Ein neues Organigramm für die CKK

Eine Organisation besteht aus den Menschen, die sie bilden. Es sind Berufe, Funktionen, aber auch Interaktionen, Modalitäten der Zusammenarbeit. Während 2020 die Organigramme der CKK skizziert wurden, begann man 2021 damit, sie mit Leben zu erfüllen.

März 2021: Abschluss der Orientierungs- und Auswahlverfahren

Im März waren alle strukturierenden Funktionen des Organisationsmodells der CKK besetzt: Gesundheitstreff-Koordinatoren, Teamleiter, Stabs- und Unterstützungsfunktionen (Projektmanagement, Qualität & Kontrolle, Beschwerdemanagement...), Entwicklungsfunktionen (Marketing, Kommunikation, soziale Innovation...).

CKK-Organigramm für alle Bereiche (zum 1. April 2021)

Diese Funktionen einzurichten, die Ausbildungswege zu entwickeln, für einige die Übergänge zu bewältigen, die Konturen der neuen Teams zu erfassen... und gleichzeitig die Umgestaltungsprojekte fortzusetzen und die Kontinuität des Dienstes zu gewährleisten, war eine echte Herausforderung in allen Bereichen! Eine Herausforderung, die von den HR-Teams unterstützt wurde.

Im Jahr 2021 mussten also neben den Organigrammen auch viele Abkommen im Bereich der Abstimmungs-, Koordinierungs- und Entscheidungsmechanismen weiter aufgebaut werden.

Der Aufbau von Funktionsverbindungen und Kooperationsschnittstellen

Die Einführung von Funktionen reicht nicht aus, um eine Organisation am Laufen zu halten. Die Art und Weise der Zusammenarbeit und die Verantwortlichkeiten sind von zentraler Bedeutung für den Alltag. Wie arbeiten die Gesundheitstreff-Koordinatoren mit dem Bereich Gesundheitskasse & Mitbestimmung zusammen? Wer steuert die Schwerpunkte der Gesundheitsaktionen? Wie arbeitet die Marketingabteilung mit den Beraterteams der Krankenkasse (einschließlich der Verkaufskräfte) zusammen? Wie arbeiten die Kenntnismanager mit den Spezialisten für das Intranet und die Website zusammen? Wie konsolidiert man auf Bereichs- oder CKK-Ebene den Bedarf und die Prioritäten für die Fortbildung? Wie kreuzt man alle Anforderungen, die mit der Besetzung desselben Arbeitsortes verbunden sind? All dies sind Fragen, die nach und nach beantwortet werden mussten. Das Organisationsmodell darf kein statisches Modell bleiben... Es handelt sich um eine Struktur, in der sich Organigramme, Koordinationsstellen und Funktionsverbindungen vermischen. Ein Konstrukt, das ständig neu hinterfragt und verbessert werden muss.

Ein entwicklungsfähiges Modell

2022 werden die Arbeiten fortgesetzt. Im Bereich Soziale Bewegung werden mehrere Überlegungen zu einer Neudefinition von Tätigkeiten führen. Im Bereich Netzwerk wird an der Neudimensionierung der Tätigkeiten in den verschiedenen Kontaktkanälen gearbeitet. Im Bereich Sozialversicherungsträger werden die Kompetenzzentren und solidarisierten Abteilungen weiter aufgebaut. Im Bereich Verwaltung werden die Funktionsverbindungen zu bestimmten Teams der Unterstützungsdienste weiter gestärkt.

Die ersten Bewertungen des Modells laufen allmählich an. Sie müssen zu Nachjustierungen führen. Dabei geht es darum, diese Optimierungen in einem angemessenen Tempo zu ermöglichen und den Umfang der abgeschlossenen und noch laufenden Baustellen zu berücksichtigen.

Die Fachbereiche der CKK strukturieren sich im neuen Modell

Sozialversicherer: Einrichtung von Kompetenzzentren

Beim Aufbau des neuen Organisationsmodells hatte sich der Lenkungsausschuss des Bereichs Sozialversicherer für eine Arbeitsweise auf der Grundlage von Kompetenzzentren ausgesprochen.

Einige Materien würden an acht Standorten bearbeitet werden, andere an einigen wenigen Standorten und wieder andere an einem einzigen Standort. 2021 war also das Jahr, in dem die ersten Kompetenzzentren eingerichtet wurden. Dies erforderte eine Vielzahl von Projekten, die Überarbeitung von Prozessen, die Harmonisierung, die Übertragung von Aufgaben, die Begleitung von Mitarbeitern, die Entwicklung von Fachwissen usw.

Die Methodik der Einführung

Die Kompetenzzentren werden durch den Start von 28 Projekten eingerichtet, die von Teamleitern geleitet werden, die ihrerseits von einem „Projektteam“ unterstützt und begleitet werden, das mobilisiert wurde, um das neue Modell Schritt für Schritt aufzubauen. Jedes Projekt soll die Einführung eines Kompetenzzentrums und die Umsetzung der FIFO-Methode (First In - First Out) innerhalb des Bereichs vorbereiten.



Anne-Catherine Schul
Direktorin des Bereichs
Sozialversicherer

Die neue Arbeitsteilung mitzugestalten und umzusetzen, erfordert bestimmte Erfolgsvoraussetzungen, die in den einzelnen Projekten identifiziert und detailliert bearbeitet werden. Zu diesen Voraussetzungen gehören zum Beispiel:

- ✓ die Festlegung klarer und realistischer Ziele,
- ✓ die Identifizierung und Vermeidung von Risiken, die mit Veränderungen einhergehen,
- ✓ die Vorbereitung der Digitalisierung und die Anpassung der IT-Tools,
- ✓ die Begleitung der Mitarbeiter (Schulungen, Transfer von Fachwissen, Erklärung des Mehrwerts des neuen Modells),
- ✓ die Harmonisierung der Übertragung von Aufgaben,
- ✓ Zusammenarbeit mit anderen Bereichen,
- ✓ ...

Die ersten Ergebnisse

Im Jahr 2021 wurden die ersten Kompetenzzentren eingerichtet und einige Mitarbeiter traten ihren neuen Teams bei. Im Jahr 2021 wurden eingeführt:

- ✓ die Kompetenzzentren Maximale Gesundheitsrechnung (MAGER) in Namur,
- ✓ das Kompetenzzentrum Besonderer Solidaritätsfonds (BSF) in Anderlues,
- ✓ das Kompetenzzentrum Mutas in Anderlues,
- ✓ die Kompetenzzentren Rückforderungen in Namur und Verviers,
- ✓ das Kompetenzzentrum Beiträge & Prämien in Arlon,
- ✓ das Kompetenzzentrum Mitgliederinteressenvertretung (MIV) in Lüttich,
- ✓ die Kompetenzzentren CKK-Assura, Hospi und Denta in Tournai, Nivelles und Lüttich,
- ✓ das Kompetenzzentrum A820 und LIKIV-Kontrollen in Namur.

Auch in den Bereichen Mitgliedschaft und Ersatzeinkommen wurde Schritt für Schritt mit der FIFO-Arbeit begonnen.

Wie geht es weiter?

Die Arbeit geht weiter. Die Umsetzung des Modells zur Verteilung der Arbeit auf die verschiedenen Standorte wird fortgesetzt. Alle CKK-Kompetenzzentren und die Arbeit nach dem FIFO-Prinzip werden 2022 umgesetzt.

Netzwerk: Die direkte Mitgliederbetreuung (Erstlinie), zwischen Nähe und Zukunftsvisionen

Die Umgestaltung der CKK geht einher mit einer Neugestaltung der Kontaktaufnahme mit und durch unsere Mitglieder.

In diesem Sinne hat der Bereich Netzwerk seine Arbeit nach drei Eckpfeilern ausgerichtet:

- ✓ eine **einheitliche Ausrichtung** unserer Bemühungen um Mitgliedernähe innerhalb der CKK, die für alle die gleiche Servicequalität bereitstellt und auf jeden Kontaktkanal zugeschnitten ist;
- ✓ ein Erstlinienangebot, das **den veränderten Gewohnheiten** unserer Mitglieder bei ihren administrativen Kontakten infolge der Gesundheitskrise Rechnung trägt und die Wünsche unserer (künftigen) jungen und zum Teil hypervernetzten Mitglieder vorwegnimmt;
- ✓ die **Bekräftigung unserer gesellschaftspolitischen Positionen** mit dem festen Willen, niemanden zurückzulassen, indem wir Alternativen zur digitalen Entwicklung garantieren.

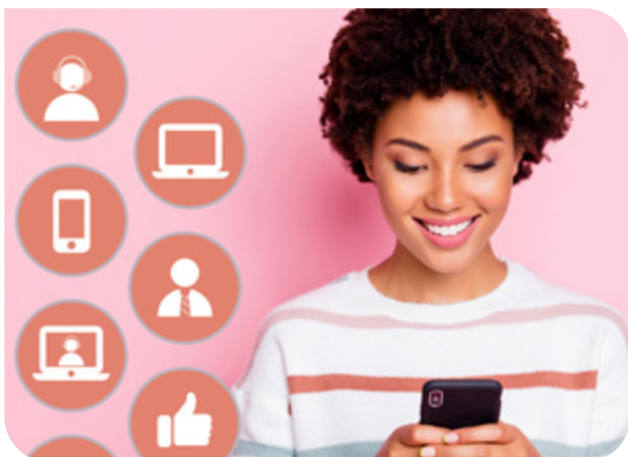
Ein besonderes Augenmerk wurde auf die deutschsprachigen Mitglieder gerichtet, um den Zugang zu unseren Dienstleistungen in ihrer Sprache zu erhalten.

Im Jahr 2022 werden die Bezirke auch das neue Geschäftsstellennetzwerk einführen, das allen Mitgliedern unabhängig von ihrer Herkunft offensteht wird.



938.000

Das ist die Anzahl der Anrufe, die die CKK in den ersten sechs Monaten des Jahres 2021 erhalten hat. Das Telefon ist die erste Wahl unserer Mitglieder. Es bleibt das demokratischste Kontaktmittel: erschwingliche Kosten, einfacher Zugang in jedem Alter und in allen sozioökonomischen Schichten.



Endlich sind sie da, die ersehnten Gesundheitstreff-Koordinatoren!

34 Orchesterleiter, die in 34 Einzugsgebieten verankert sind, um den zweiten Schwerpunkt unserer institutionellen Umgestaltung umzusetzen: die CKK in all ihren Dimensionen auf lokaler Ebene neu zu entfalten.

Lokale Verankerung

Die Diskussionen um die lokale Verankerung der CKK sind nicht neu. Die CKK spielt seit Jahrzehnten verschiedene Modelle von der „Förderung der lokalen Dynamik“ bis hin zu den Gesundheitstreffs (CMS) durch, um möglichst nah an den Bedürfnissen unserer Mitglieder zu sein...

Die Gesundheitsbedürfnisse sind von einem Gebiet zum anderen sehr unterschiedlich. Die Akteure rund um das Thema Gesundheit und die Bürger sind vielfältig. Ihre Formen des Engagements entwickeln sich weiter und veranlassen uns heute, unseren Platz als „Gesundheitspartner“ neu zu hinterfragen. Dies geschieht in einem politischen Kontext, der das Modell der Krankenkassen infrage stellt, und in einem Wettbewerbsumfeld, das uns dazu zwingt, uns neu aufzustellen.

Der Gesundheitstreff-Koordinator

Am 2. März 2021 traten die 34 Gesundheitstreff-Koordinatoren ihr Amt an.

Die Aufgabe des Koordinators besteht darin, die Beteiligung der CKK am lokalen Leben durch die Entwicklung und Aktivierung ihres Netzwerks zu stärken. Ein Netzwerk aus verschiedenen Akteuren, die in einer kollektiven Dynamik mobilisiert werden (Freiwillige, Fachleute, Partner), das aber mittlerweile jedem Bürger offensteht, der unsere Anliegen teilt.

Seine Rolle besteht auch darin, im Alltag den Takt im alltäglichen Austausch zwischen lokalen Gegebenheiten und institutionellen Erwartungen vorzugeben. Er soll Bedürfnisse, Herausforderungen, Themen und Veränderungen ermitteln, um die Bestrebungen der CKK zu unterstützen. Alle Bürger sollen die CKK in ihrer Nähe hören, erleben und sehen.

Diese Koordinierungsrolle erfordert viel Einfühlungsvermögen, aktives Zuhören, den Blick für das Gemeinsame und eine ziemlich klare Vorstellung von den Zielen.

Die Ziele der Koordinatoren im Jahr 2021: Treffen mit den Akteuren im Einzugsgebiet ihres jeweiligen Gesundheitstreffs, Einblicke gewinnen, sich weiterbilden und die Krankenkassenwahlen 2022 vorbereiten. Bedenken wir, dass es nicht einfach ist, ein Amt in einem gesundheitlichen Umfeld anzutreten, das die Interaktionsmöglichkeiten einschränkt, und in einem funktionalen Rahmen, der sich noch

im Aufbau befindet. Aber was soll's! Das Team der 34 Koordinatoren ist dynamisch und verfügt über eine Vielfalt an Profilen, die den vielfältigen Ausprägungen und Herausforderungen der Aufgabenstellung gerecht werden. Ihre Stärken sind ihre positive Energie und die Anpassungsfähigkeit, die sie heute unter Beweis stellen müssen, um die Akteure in ihrem Gesundheitstreff im richtigen Tempo zu begleiten. Dabei werden vielleicht viele Muster innerhalb der CKK über den Haufen geworfen.

Markt & Entwicklung entfaltet sich in 4 Bereichen und integriert Solimut

Anfang 2021 nahm die Abteilung Markt & Entwicklung (ME) Gestalt an. Was war die Zielsetzung? Alle Funktionen, die in irgendeiner Weise mit Kommunikation und Marketing zu tun haben und zuvor auf acht Krankenkassen und das Nationale Sekretariat verteilt waren, in einem neuen Bereich zusammenzufassen und daraus eine lebendige, synchronisierte und vor allem effiziente Organisation zu machen!

Nach mehreren Entwürfen, Schemata und dank der Unterstützung mehrerer Kollegen nahm die allgemeine Organisation des Fachbereichs Gestalt an:

- ✓ 4 Bereiche, in denen die sehr spezifischen Berufe des Fachbereichs zusammengefasst sind
- ✓ 1 Querschnittslogik, die Effizienz garantiert

Neben der Zusammenlegung war dies auch eine Gelegenheit, den gesamten Bereich rund um die Bedürfnisse der CKK neu zu überdenken: Sicherstellung der Unterstützung von Initiativen vor Ort, die den Mitgliedern nahestehen, und Stärkung bestehender oder neuer zentralisierter Funktionen.



Das Ergebnis?

- ✓ Ein Bereich „**Studien und Produkte**“, der den Markt und die Erwartungen der Bevölkerung analysiert, das Produktangebot für Zusatzversicherungen definiert (eine Funktion, die zuvor Solimut wahrgenommen hatte) und an der Verbesserung der Kundenerfahrung (oder Nutzererfahrung in der digitalen Welt) arbeitet.
- ✓ Ein Bereich „**Marketing**“, der für die Festlegung von Aktionen zur Anwerbung von Mitgliedern und den Verkauf unserer wahlfreien Produkte zuständig ist. Dieses Team stützt sich auf Berater in den jeweiligen Bezirken, deren Aufgabe es ist, solche Aktionen durchzuführen. Diese Aktionen werden über verschiedene Kanäle (Werfsendungen, Briefe, Internet, soziale Netzwerke usw.) durchgeführt und stützen sich auf eine sehr genaue Analyse der Zielgruppen (sogenanntes „Datenmarketing“).
- ✓ Ein Bereich „**Kommunikation**“, der dafür zuständig ist, den Informations- und Werbebedarf zu erfassen und diesen in professionelle und zielgruppengerechte Kommunikationspläne umzusetzen. Die bevorzugten Ansprechpartner dieses Bereichs befinden sich in allen Fachbereichen der CKK und sind ständig auf dem Laufenden, um sicherzustellen, dass alle unsere Hilfsmittel auf die Entwicklung der Gesetzgebung und die Aktivitäten vor Ort abgestimmt sind.
- ✓ Ein Bereich „**Medien**“, der alle Berufe umfasst, die für die Produktion unserer Medien zuständig sind: Zeitschrift „**Miteinander**“, Website, soziale Netzwerke, Grafikdesign usw. Sie sind an der Produktion beteiligt, müssen aber auch über die Definition der Strategie für jedes unserer Medien sowie über die Politik der Partnerschaften, des Sponsorings, der Events und der Werbegeschenke nachdenken.
- ✓ Administrative und finanzielle Unterstützung, die von einer Kollegin im Dienste des gesamten Bereichs geleistet wird.

Im Fachbereich MD sind also eine Vielzahl von Berufen und Kompetenzen vereint, die von rund 50 Kollegen verkörpert werden. Dank des Engagements jedes Einzelnen kann MD die vielfältigen Herausforderungen, die sich ihm täglich stellen, meistern.

Soziales Unternehmertum: ein Leitbild und eine Struktur, die zwei Schwerpunkte umfasst

Der Bereich Soziales Unternehmertum spielt eine zentrale Rolle bei der Bereitstellung von Hilfe und Pflege, stellt den Menschen in den Mittelpunkt und verkörpert eng die Herausforderungen und solidarischen Werte der CKK als „Gesundheitskasse“.

Eine Vision

Bis 2021 hat das Team Soziales Unternehmertum (SU) für den Bereich ein starkes Leitbild entwickelt und positioniert diesen fortan als:

- ✓ Initiator und Träger einer gemeinsamen medizinisch-sozialen Strategie und Dynamik für die gesamte CKK;
- ✓ eine treibende Kraft bei der Umsetzung von integrierten Lösungen zur Unterstützung der Eigenständigkeit von benachteiligten Personengruppen;
- ✓ innovativ und auf die gesellschaftlichen Herausforderungen ausgerichtet in seinen Aktivitäten, Projekten, Funktions- und Finanzierungsweisen;
- ✓ eine politische und bürgernahe Vision, die auf einer „Win-Win“-Beziehung mit seinen Partnern beruht;
- ✓ verantwortungsbewusst und professionell dank seines großen Netzwerks an fachübergreifendem Wissen, das mobilisiert wird, um seine Ziele zu erreichen und qualitativ hochwertige Dienstleistungen anzubieten, die für CKK-Mitglieder und solche, die es werden wollen, zugänglich sind.



Innovation: eine bereichsübergreifende Vision

Der Bereich Soziales Unternehmertum hat sich zum Ziel gesetzt, als Garant und Unterstützer sozialer Innovationen bereichsübergreifend für die gesamte CKK zu fungieren, sowohl auf lokaler als auch auf regionaler und nationaler Ebene. Ziel ist es, auf diese Weise Chancen zu ergreifen, die mit der strategischen Vision der CKK in Verbindung stehen. 2021 wurde ein Verfahren zur Auswahl neuer Initiativen sowohl intern als auch extern ins Leben gerufen. Die Gelegenheit, ein schnelles Verfahren zu testen, das eine Vorauswahl, die Einsetzung einer fachübergreifenden Jury und eine endgültige Entscheidung durch die ASBL FESOL (sozialmedizinische VoG der CKK) umfasst.



Das Verfahren entdecken



Eine Organisation mit zwei Schwerpunkten

Um diesen verschiedenen Herausforderungen gerecht zu werden, hat der Fachbereich sich zwei Schwerpunkte gesetzt:

- ✓ **Externe Partner und soziale Innovation** (unter der Verantwortung von Alison Depienne). Dieser Bereich hat die Aufgabe, die verschiedenen Kooperationsprojekte mit Partnern zu koordinieren und als CKK-Referent für die Strategie der sozialen Innovation zu fungieren.
- ✓ **Koordination des Aspekts Soziales Unternehmertum auf Ebene der CKK-Bezirke und der medizinisch-sozialen Mandatsträger** (unter der Verantwortung von Pauline Beck). Die Aufgabe dieses Bereichs besteht darin, die CKK-Bezirke und die medizinisch-sozialen Mandatsträger bei der Umsetzung ihrer medizinisch-sozialen Politik zu begleiten und zu unterstützen. Seine Aufgabe ist es auch, die Kohärenz mit der allgemeinen Politik Soziales Unternehmertum der CKK, der mobilisierenden Zielvorstellungen, dem strategischen Plan des Bereichs und der politischen Strategie der CKK zu gewährleisten.

Soziale Bewegung: gemeinsames Leitbild und Arbeitsschwerpunkte

Ein gemeinsames Leitbild

Die organisatorische Umgestaltung war für den Bereich Soziale Bewegung eine Gelegenheit, ein gemeinsames Leitbild für alle seine Projekte und Tätigkeitsfelder zu entwickeln. Die CKK als soziale Bewegung und ihre Partner-Vereinigungen übernehmen nämlich verschiedene Aufgaben als tragende Akteure: Hauptakteur im Bereich des ehrenamtlichen Einsatzes, Aufnahme von Vielfalt, lebenslanges Lernen, internationale Zusammenarbeit und Gesundheitsförderung.

Der Bereich Soziale Bewegung unterstützt die Formulierung und Erkennung der Bedürfnisse und Erfahrungen aller Bevölkerungsgruppen, insbesondere der am stärksten benachteiligten. Im Alltag begleiten die Fachleute der Sozialen Bewegung die verschiedenen Phasen des Aufbaus kollektiver Lösungen, die von den Mitgliedern und Ehrenamtlichen getragen werden.

Die kreative Dynamik der Mitbestimmung ist daher von zentraler Bedeutung. Der Beitrag zum Wohlergehen aller ist das Hauptziel.

Um dies zu erreichen, entwickeln die Teams des Fachbereichs Soziale Bewegung sowohl ein politisches Sprachrohr als auch konkrete Aktionen und direkte personenbezogene Dienstleistungen im Rahmen einer umfassenden Strategie des sozialen Wandels.

Eine Organisation, die sich etabliert

Die organisatorische Umgestaltung schlug sich auch in der abschließenden Fertigstellung und Einführung des Modells nieder, das die verschiedenen Teams strukturiert. Dabei ging es um zwei Dinge:

- ✓ die kollektive Steuerung der Aktivität und gleichzeitig die Beibehaltung dieser lokal verankerten Aktivität;
- ✓ die gleichmäßige Verteilung der Kräfte über das gesamte Gebiet und die Neudefinierung der Berufe, die die Arbeit tragen

Aus diesem Grund wurden neue Funktionen geschaffen und andere erneut bestätigt.

Genauer gesagt haben die **drei Bewegungen** (Alteo, Ocarina und Énéo - énéoSport - Die Eiche) die Definition ihrer Tätigkeiten und deren Gliederung neu überdacht, indem sie die Organisation der Unterstützungsfunktionen optimierten und gleichzeitig die Verbindung zur Tätigkeit und damit zu den Regionen beibehielten.

In Bezug auf den Bereich **Gesundheitskasse und Mitbestimmung** konzentrierten sich die Bemühungen auf drei Arbeitsschwerpunkte: die Organisation eines neuen Teams, die Verfeinerung der Zielvorstellungen und die Einleitung der Maßnahmen.

Schließlich wurde in enger Zusammenarbeit mit dem Bereich Netzwerk die Arbeit an der Verzahnung mit den **Gesundheitstreffen (CMS)** aufgenommen.

Der Bereich Hard Facilities kehrt in die CKK zurück

Ob man die Entscheidung, englische Begriffe zu verwenden, nun mag oder nicht, um sich auf MC-CKK-CM-Ebene (dreisprachig) zu verständigen, spricht man von nun an nicht mehr von „Logistik“, sondern von „Facilities“. Ein Begriff, den MC-CKK-CM aus dem allgemeinen Sprachgebrauch in der Welt der Unternehmen ab einer gewissen Größenordnung übernommen hat.

Im neuen Organisationsmodell wurde vorgesehen, den Tätigkeitsbereich der Facilities in zwei verschiedene Servicebereiche aufzuteilen: Soft Facilities (Verwaltung der Post, der Archive, der Hauswirtschaft usw.) und Hard Facilities (Wartung und Instandhaltung von Gebäuden, Räumlichkeiten, Immobilienarbeiten, Energie usw.).



Die Hard Facilities sind von der Vermögensverwaltung zu unterscheiden, worunter man das Eigentum versteht, häufig an Immobilien oder finanziellen Vermögenswerten (Beteiligungen oder Darlehen ...). Das neue Organisationsmodell sieht vor, dass das Vermögen auf der Ebene der Einheit MC-CKK verwaltet wird.

Hard Facilities sind an sich unterstützende Dienstleistungen; deshalb war ursprünglich geplant, sie auf föderaler Ebene zu zentralisieren. Bei der Durchführbarkeitsprüfung stellte sich jedoch schnell heraus, dass es weitaus vorteilhafter ist, das Vermögen und die Instandhaltung gemeinsam zu verwalten (eine Aufgabe, die von den Hard Facilities wahrgenommen wird). Diese Überzeugung führte 2021 zu der Entscheidung, die Verwaltung der Hard Facilities in der MC-CKK-Einheit zu belassen, in der auch das Vermögen verwaltet wird.

Die Dynamik der Humanressourcenverwaltung

Während die CKK eine Direktion für Personal und Organisation (HR&O) eingerichtet hat und somit ihre Strategie im Rahmen der übergreifend festgelegten HR-Politik steuert, organisieren sich auf der Ebene des HR-Managements die operativen Teams unter der hierarchischen Verantwortung des Bereichs Unterstützungsdienste im Rahmen der föderalen Dienste.

Im Jahr 2021 wurde eine funktionale Verbindung zwischen der HR&O-Direktion der CKK und einem „Talent“-Team, das aus 9 HRBP (*Human Resources Business Partner*) und 4 Selektoren besteht, verstärkt.

Auch ein globales HR-Lenkungsinstrumentarium der CKK wurde aufgebaut, das die Leiterin des Payrol- und Personalverwaltungsteams und Mitarbeiter umfasst, die für Schulungen, Managemententwicklung und Karriereplanung zuständig sind.

Diese Organisation ermöglicht es allen Personalmanagern, einen **einzigsten HR-Ansprechpartner zu haben: ihren HRBP. Der HRBP** ist der Berater jedes *Personalmanagers*: Er hilft ihm, die Situationen seines Teams zu analysieren und zu Lösungen zu finden, er begleitet ihn bei der Entwicklung seines Teams, er erkennt die Bedürfnisse, konsolidiert sie und setzt Strategien um, um ihnen gerecht zu werden? Dazu kann er sich auf ein ganzes Netzwerk von Kollegen innerhalb seines Bereichs stützen (Spezialisten für Schulungen, Einstellung, Laufbahnplanung, Einstufung von Funktionen, Gehaltsabrechnung usw.). Sie treffen sich insbesondere nach Bereichen, aber auch auf CKK-Ebene mit der HR&O-Direktion der CKK, um Prioritäten zu setzen, Richtlinien zu erarbeiten und die Umgestaltung zu überwachen.

Rechtliche und technische Verschmelzung: Fortschritte und Anpassungen

Die organisatorische Umgestaltung sieht 2 Verschmelzungen vor: eine rechtliche und eine technische Verschmelzung.

Die **rechtliche Verschmelzung** entspricht dem Zusammenschluss der Krankenkassen zu zwei Rechtskörperschaften (eine französisch- und deutschsprachige Einheit und eine niederländischsprachige Einheit). Diese rechtliche Verschmelzung geht natürlich mit einer HR-Fusion einher.

Die **technische Verschmelzung** betrifft 2 Aspekte: die neue Verteilung der Mitglieder (nicht mehr in 19 Regionalkrankenkassen, sondern in 2 Krankenkassen: MC-CKK und CM) und die Verschmelzung einiger wesentlicher Elemente der Buchhaltung.

Zu beachten ist, dass Verschmelzungen auch eine Anpassung der Technologien, wie z.B. der Anwendungen, die wir täglich im Dienste unserer Mitglieder einsetzen, an die neue Realität bedeuten.

Die rechtliche Verschmelzung ist beschlossene Sache und die HR-Fusion vollzogen

Auf rechtlicher Ebene sah die organisatorische Umgestaltung vor, dass die französisch-/deutschsprachigen Christlichen Krankenkassen am 1. Januar 2022 zu einer einzigen Krankenkasse verschmelzen: der MC-CKK.

Diese Verschmelzung erfolgte in mehreren Schritten.

Zwei wichtige Meilensteine hatten standen bei uns im Jahr 2020 im Mittelpunkt:

- ✓ Die Harmonisierung unserer Vorteile und Leistungen im Bereich der Zusatzversicherung. Sie wurde im Juni 2020 verabschiedet, um ab 2021 in Kraft zu treten,
- ✓ der Text der Satzung der künftigen MC-CKK, der im Dezember 2020 von allen Gremien der 8 französisch- und deutschsprachigen Regionalkrankenkassen verabschiedet wurde.

11+8 = 2

So wurden die 19 Krankenkassen (11 niederländischsprachige Krankenkassen und 8 französisch- und deutschsprachige Krankenkassen) zu 2 Krankenkassen zusammengeschlossen: MC-CKK (134) und CM (120).



Der letzte Schritt wurde 2021 mit dem positiven Votum aller Verwaltungsräte (VR) und Generalversammlungen (GV) der Regionalkrankenkassen abgeschlossen. Ziel war es, die zukünftige MC-CKK ab dem 1. Januar 2022 rechtlich entstehen zu lassen.

Die rechtliche Verschmelzung hat sich natürlich auch auf der HR-Ebene ausgewirkt

Im Rahmen der rechtlichen Verschmelzung wurden alle Mitarbeiter einer der drei folgenden *Payrolls* zugewiesen: 120 (CM), 134 (MC) oder 100 (Übergreifende Abteilungen). Folglich mussten alle Arbeitsverträge der Mitarbeiter, die am 1. Januar 2022 die Payroll wechselten, vollständig von ihrem neuen juristischen Arbeitgeber übernommen werden. Diese Arbeit wurde 2021 begonnen, um Anfang 2022 wirksam zu werden.

Welche Mitarbeiter sind von dieser Vertragsübernahme betroffen?

- ✓ Mitarbeiter der regionalen Krankenkassen, die infolge der rechtlichen Verschmelzung am 1. Januar 2022 zu den gesetzlichen Arbeitgebern CM oder MC-CKK übergegangen sind;
- ✓ Mitarbeiter der regionalen Krankenkassen, die in die Unterstützungsdienste des LBCK (Landesbund der Christlichen Krankenkassen) aufgenommen und dem gesetzlichen Arbeitgeber Föderale Dienste unterstellt wurden;
- ✓ Mitarbeiter des Nationalsekretariats, die zur CM oder MC-CKK gewechselt sind.

Zunächst mussten für diese Mitarbeiter keine neuen Arbeitsverträge oder Zusatzvereinbarungen erstellt werden. Das bedeutet, dass nach der Verschmelzung die bestehenden Arbeitsordnungen vorläufig weiter galten. Sobald ein Sozialabkommen zustande kommt, wird eine neue, gemeinsame Arbeitsordnung für die CM-MC-CKK-Gruppe für alle gelten.

Es handelt sich um eine historische Aufgabe für unsere Organisation.

Über die wichtigsten Elemente der Arbeitsorganisation wurde im Oktober 2021 eine Vorvereinbarung getroffen, die Verhandlungen über die verbleibenden Punkte werden jedoch erst 2022 abgeschlossen.

Technische und buchhalterische Verschmelzung wird verschoben

Damit die technische Verschmelzung reibungslos ablaufen kann, wird vorausschauend gehandelt und es werden bereits im Vorfeld zahlreiche Tests durchgeführt. Anfang Oktober 2021 begannen die Mitarbeiter, sich mit dem Jargon vertraut zu machen, der von nun an die Kommunikation über die technische Verschmelzung prägt: *End-to-End-Tests* oder *E2E*, *Organ Go / No-Go*, *Migrationsskript*...

Hinter diesen Begriffen zeichnen sich ebenso viele entscheidende Herausforderungen ab, sowohl was die Auswirkungen auf unseren Mitgliederservice als auch auf den Alltag der Arbeitnehmer und die reibungslose Kontinuität unserer Dienstleistungen betrifft. Die Tests und Vorbereitungen waren zwar erst ab Oktober weitgehend sichtbar, aber eine erhebliche Anzahl von Mitarbeitern war bereits seit vielen Monaten mit diesem Projekt beschäftigt.

Verantwortungsvolle Unternehmenssteuerung und Umsicht

Die Tests und Simulationen haben Ergebnisse hervorgebracht, die als Indikatoren für die Erfolgsaussichten dienen oder potenzielle Stolpersteine aufzeigen. Diese Ergebnisse wurden in einem zuvor festgelegten Rahmen bewertet, der zahlreiche technische Aspekte, aber auch die Begleitung der Veränderung oder den allgemeinen Kontext der Organisation (Arbeitsbelastung, Durchführbarkeit und Beanspruchung der betroffenen Teams...) berücksichtigte.

No-Go, die Wahl der Vernunft

Unter anderem auf dieser Grundlage hat das „Go/No-Go“-Gremium bereits am 15. November 2021 beschlossen, die ursprünglich zwischen dem 31. Dezember 2021 und dem 3. Januar 2022 geplante technische Verschmelzung nicht durchzuführen und sie auf April 2022 zu verschieben. Diese Entscheidung ermöglicht es, sich Zeit und Ressourcen für eine optimale Vorbereitung in einem ebenso optimalen Umfeld zu verschaffen.



Auch unsere Vermögensverwaltungsvereinigungen stellen sich um

Unsere Organisation verändert sich, Krankenkassen schließen sich zusammen, Abteilungen werden umstrukturiert ... die Vermögensverwaltungsvereinigungen bilden da keine Ausnahme. Im Rahmen der für den 1. Januar 2022 geplanten Verschmelzung der Regionalkrankenkassen wurde logischerweise beschlossen, auch die Vereinigungen, die sich um die Vermögensverwaltung kümmern, umzustrukturieren.

Letztere besitzen sowohl einen Teil des Vermögens, das für die Durchführung der Pflichtversicherung (gesetzlichen Krankenversicherung) bestimmt ist, als auch einen Teil des Vermögens, das dem medizinisch-sozialen Bereich zugeordnet ist.

In dem Bemühen um Kohärenz und Rationalisierung der von der Christlichen Krankenkasse und den zu ihrem Netzwerk gehörenden Einrichtungen betriebenen Aktivitäten wurde empfohlen, das Vermögen der regionalen Vermögensverwaltungsvereinigungen wie folgt aufzuteilen:

1. einerseits werden die Aktiva und Passiva der **medizinisch-sozialen Aktivitäten** von den verschiedenen regionalen Vermögensverwaltungsvereinigungen gehalten, über die jeder Bezirk verfügt;
2. andererseits wurden alle übrigen Aktiva und Passiva zusammengefasst und für die Durchführung der **Pflichtversicherung** in eine einzige Vermögensverwaltungsvereinigung, die aufnehmende Vereinigung, überführt, nämlich in die Namur „Entraide et santé du Namurois“, deren Name geändert wird.



Jean-Marc Richard
Direktor des Bereichs
Verwaltung

Nach dieser Umstrukturierung wird es also eine klare Trennung zwischen dem Vermögen, das sich auf die medizinisch-soziale Tätigkeit bezieht, und dem Vermögen, das für die Durchführung der Pflichtversicherung bestimmt ist, geben.

Praktische Regelungen

Ursprünglich war dieser Vorgang für das vierte Quartal dieses Jahres 2021 geplant, wurde aber auf das erste Quartal 2022 verschoben, mit dem letzten Termin am 29. März 2022, an dem die verschiedenen Verträge notariell beurkundet werden sollen.

Im Hinblick auf diese Umstrukturierung haben die regionalen Vermögensverwaltungsvereinigungen Ende 2021 ihre Satzungen, Übergangsbestimmungen und die Anpassung an das Gesetzbuch für Gesellschaften und Vereinigungen angepasst.

Eine langwierige Bestandsaufnahme des Vermögens jeder dieser Vereinigungen ohne Gewinnerzielungsabsicht ist bereits im Gange.

Dieser Vorgang wird von einer Anwaltskanzlei und einem Notariat begleitet.

An dieser Stelle werden wir nächstes Jahr den Epilog dieser umfassenden Maßnahme lesen können.

Die CKK-Unternehmenskultur: Evolution, keine Revolution

Das Jahr 2021 wird in vielerlei Hinsicht kein Jahr wie jedes andere sein, sondern die Grundlagen für eine multidimensionale Unternehmenskultur schaffen, die von gemeinsamen Werten geprägt ist, aber auch auf Besonderheiten und Identitäten zurückgreifen kann, die die Grundlage für eine dringend benötigte und geförderte lokale Verankerung bilden.

Die Bedeutung des gemeinsamen Voranschreitens

Die organisatorischen Veränderungen und der Zusammenschluss der Krankenkassen sollten (und müssen immer noch) die Zustimmung der Mitarbeiter finden, um dann von allen übernommen zu werden, doch das letzte Jahr vor der Verschmelzung hat viele Fragen aufgeworfen.

Überzeugen ist nicht besiegen. Nur gemeinsam, mit allen lokalen Akteuren, können die Umriss und Rahmen gezeichnet und gefüllt werden. Zu diesem Zweck wurden (und werden auch weiterhin) zahlreiche Anhörungen, Treffen, *Brainstormings* und Interviews durchgeführt.

Wir alle, unabhängig von unserem Beruf oder unserer Expertise, sind ein wichtiger Teil dessen, was unsere Unternehmenskultur ausmacht, und im weiteren Sinne auch dessen, was unseren Aufgaben einen Sinn verleiht.

Ein gemeinsamer Kern: KQZD

Die Anfänge des Unternehmensprojekts „KQZD-Kultur“ (Kontakt, Qualität, Zuverlässigkeit, Dynamik) wurden vorgestellt und für 2021 verabschiedet. Auch wenn es sich um eine Initiative handelt, die in den kommenden Monaten und Jahren Fahrt aufnehmen wird, enthält dieses Bestreben alle Elemente, die aus jedem Mitarbeiter einen überzeugten Botschafter und Förderer der CKK machen sollen.

„KQZD-Kultur“ ist also nicht mehr und nicht weniger als eine Skizze dessen, was zu einer gemeinsamen CKK-Unternehmenskultur rund um unsere Projekte und Aktionen in der Gesellschaft führen soll.

Das Leben der Standorte - eine nicht zu vernachlässigende Kraft

Im Jahr 2021 wird auch ein ganz besonderer Begriff in unserer Organisation entstehen und sich durchsetzen: das „Leben der Standorte“. Das Leben an den Standorten ist weit davon entfernt, sich auf hierarchische oder sogar funktionale Beziehungen zu beschränken, sondern stellt eine Stärke der lokalen Verankerung des CKK dar.

Mitarbeiter mit unterschiedlichsten Hintergründen, Partnerschaften, Gebäude, Aktionen, Interaktionen...: Der Begriff „Leben an den Standorten“ wird nicht überstrapaziert. Es ist buchstäblich das regionale Leben, das hervorgehoben wird und das Orte finden muss, an denen es sich verwirklichen, ausdrücken und ganz einfach existieren kann.

Die Grundlagen des Konzepts „Leben an den Standorten“ sind natürlich in der Geschichte der geografischen Ansiedlung der CKK verankert, entwickeln sich aber auch rund um die Möglichkeiten, die neue Energien und Synergien bieten, mit dem Ziel, neue Verbindungen zu schaffen und zu wecken.



Die Herausforderungen 2022

Eine der Herausforderungen, die sich im Laufe des Jahres 2022 stellen werden, ist eine, die sich von selbst aufdrängt, da sie übergreifend und für die tägliche Arbeit der Mitarbeiter von grundlegender Bedeutung ist: die optimale Begleitung und Information.

Begleitung und Information

- ✓ Waren die Bedingungen, unter denen wir unsere Verfahren anpassen und neue Werkzeuge einsetzen mussten, optimal? Die Antwort lautet: Nein.
- ✓ Finden die Kommunikationsmittel, die wir täglich einsetzen, bei den Mitarbeitern der CKK eine allgemeine und uneingeschränkte Zustimmung? Die Antwort lautet: Nein.
- ✓ Sind die Informationsflüsse nach unten, nach oben, horizontal... für die meisten Mitarbeiter klar und zugänglich? Die Antwort ist, wieder einmal: Nein.

Hier sind also einige Punkte, die in den nächsten Wochen, Monaten und Jahren im Mittelpunkt stehen werden.

Harmonisierung der Verfahren

Es ist wichtig zu betonen, dass es in der Tat eine große Herausforderung darstellt, die Mitarbeiter noch besser über gute Verfahren im Umgang mit den Tools auszubilden und zu informieren. Zwar gibt es bereits Initiativen (Webinare, O365-Café usw.), doch erweisen sich diese manchmal als unzureichend oder unbefriedigend.

Die Harmonisierung der Verfahren wird zweifellos die Schulung (und in manchen Fällen sogar das Selbstlernen) und den Austausch von guten Verfahren unter Gleichgestellten fördern, indem sie unseren Austausch reibungsloser, einfacher und standardisierter gestaltet.

Rationalisieren

2022 muss der Schwerpunkt auf die grundlegenden Werkzeuge des Alltags gelegt werden: Intranet, Teams und die Verknüpfung dieser beiden, d.h. „Portale“ oder „Kooperationsbereiche“. Die Antwort auf die zentrale Frage „Wer kommuniziert was wann oder warum?“ sollte zu einem automatischen Reflex werden können. Ein Manager sollte sich nicht mehr fragen müssen, über welchen Kanal er sein gesamtes Team oder nur ein einzelnes Mitglied erreichen kann... und das Team (oder Mitglied) sollte die Informationen, die es für seine Arbeit benötigt, leicht finden können.

Es geht um viel, zumal es unerlässlich ist, um (wieder) ein wenig Komfort und Vertrauen in die tägliche Arbeitspraxis und den damit verbundenen Informationsfluss zu finden.

Intranet, einzigartiges Zugangsportale und Internetcafé

Wenn die Kollegen morgens ein CKK-Gebäude betreten, gehen sie durch die Eingangstür, bevor sie sich zu einem bestimmten Arbeitsbereich begeben. In diesem Sinne sollte das Intranet zum gemeinsamen digitalen Eingangstor für alle Mitarbeiter werden.

Die Startseite wird die gemeinsame Basis der CKK-Unternehmenskultur widerspiegeln: Informationen, die alle betreffen, gute Tipps, Stellenangebote, formelle und informelle Mitteilungen... Die Startseite des Intranets wird ein lebendiger Ort sein, der auch lokalen Initiativen einen Platz einräumt, indem er ihnen eine eigene Rubrik widmet: das Leben der Standorte.

Und wie bei einer Pause, in der sich die Mitarbeiter in geselliger Runde bei Kaffee/Tee... treffen, wird jeder Kollege aufgefordert, regelmäßig einen kleinen Abstecher auf die Startseite des Intranets zu machen, um die neuesten Nachrichten zu lesen und, warum nicht, mit *einem Daumen hoch* oder einem Kommentar zu interagieren.



Weitere Herausforderungen

Es ist eine Sache, gute Arbeitsverfahren ausgehend von den verfügbaren Tools und ihrer Nutzung zu etablieren und zu stärken, eine andere ist es, eine positive Energie in Richtung einer vorteilhaften, menschengerechten und sinnstiftenden Unternehmenskultur zu fördern und zu vermitteln. Das ist das Ziel, das wir durch Austausch, Anpassungen und Begegnungen anstreben, indem wir aufmerksam und empfänglich für die Erwartungen und Bedürfnisse aller Beteiligten bleiben.



Sprechen wir über „Management“



Sprechen wir über „Management“

Unsere Organisation strebt die Gesundheit und das Wohlergehen der Bevölkerung an. Auch intern wollen wir ein gesundes Management, auf Konfliktlösung ausgerichtete Abstimmungs- und Kooperationspraktiken, eine Steuerung unserer wirtschaftlichen, menschlichen, organisatorischen und strategischen Leistung, eine klare Vision und gemeinsame Ambitionen, kohärente Haltungen, professionelle Loyalität und eine Aufwertung des menschlichen Potenzials.

Wichtigste Managementziele

Für alle Funktionen mit Führungsverantwortung in der CKK wurde 2021 eine gemeinsame Basis von drei Managementzielen festgelegt:

- ✓ das neue Organisationsmodell und seine Gliederungen verstehen und integrieren;
- ✓ das jeweilige Team mobilisieren und für dessen Wohlbefinden sorgen;
- ✓ die Aktivität steuern und die erreichten Ergebnisse strategiebezogen präsentieren.

Diese Ziele kommen zur Wahrnehmung des Tagesgeschäfts (dem „Run“) und der Umsetzung der organisatorischen Umgestaltung (dem „Build“) hinzu.

Die leitenden Angestellten kamen zu besonderen Anlässen zusammen. Es wurden Schulungs- und Coaching-Programme gestartet. Auch wenn sie diese Ziele unterstützen sollten, haben die Umgestaltungsprojekte manchmal auch einige Vorhaben ausgebremst. Die Ausrichtung auf die Managemententwicklung wurde daher in unterschiedlichem Ausmaß umgesetzt.



Die CKK hat sich dafür entschieden, in ihre Steuerungsdynamik und die Entwicklung ihres Zusammenhalts zu investieren... Kurz gesagt, eine starke Managementfunktion zu entwickeln.

Sich begleiten lassen

Parallel dazu entschied sich der Geschäftsführungsausschuss der CKK dafür, in ein starkes **Managemententwicklungsprogramm** zu investieren, das von einem externen Partner unterstützt wurde.

Nach einer öffentlichen Ausschreibung, deren Gegenstand die „Managementbegleitung der Einheit CKK bei der Umsetzung der Strategie und der Steigerung der operativen Leistung“ war, wurde im Frühjahr 2021 eine Partnerschaft mit dem Team von Endogène geschlossen.

Eine Projektsteuerung wurde über einen Lenkungsausschuss und einen politischen Ausschuss (unter Einbeziehung von Ehrenamtlichen) zur Begleitung des Prozesses eingerichtet.

Die erste von Endogen durchgeführte Maßnahme betraf die Mitglieder erweiterten Geschäftsführungsausschusses der CKK (37 Kollegen). Diese erhielten eine Reihe von interaktiven Schulungen zu Managementkonzepten und -instrumenten, verbunden mit individuellen Coachings zur Unterstützung bei der Umsetzung dieser Konzepte und Instrumente im Alltag.

Parallel dazu wurde von Endogène eine Diagnose durchgeführt. Jedes Mitglied des erweiterten Geschäftsführungsausschusses und des politischen Ausschusses konnte sich individuell zu den im Alltag erlebten Missständen äußern. Ziel war es, anschließend auf der Grundlage einer Expertenmeinung ein Innovationsprojekt aufzubauen.

Außerdem wurde ein Team von acht internen Referenten zusammengestellt, die zur CKK-Lenkungsgruppe gehören. Sie leiteten ein Trainingsprogramm ein, um die Technik von Endogène zu übernehmen und zu tragen.

Ein spezielles Schulungsprogramm für HRBP (Personalverantwortliche) wurde entwickelt, das 2022 anlaufen soll. Einige Kollegen konnten bereits an von Endogène organisierten unternehmensübergreifenden Lehrgängen teilnehmen, um ihre Kenntnisse zu vertiefen und zu erweitern.

Im Jahr 2022 wird eine neue öffentliche Ausschreibung durchgeführt, um das Management-Coaching auf die gesamte CKK-Lenkungsgruppe (270 Kollegen) auszuweiten, wobei die Maßnahmen in Phasen über mehrere Jahre verteilt werden.

Aussichten mit dem neuen Strategieplan der MC/CKK-CM Gruppe

Die MC/CKK-CM Gruppe hat im Jahr 2021 einen strategischen Denkprozess durchlaufen. Ziel ist es, auf die neuen gesellschaftlichen Herausforderungen zu reagieren und gleichzeitig weiterhin nachhaltig an einem für alle zugänglichen Gesundheitssystem zu arbeiten.

Dieser Prozess wurde weitgehend zwischen Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen abgestimmt und mündete Anfang 2022 in eine **Vision, die unsere Aufgaben und Rollen bekräftigt**, sowie in ein Strategiepapier, das drei Schwerpunkte für die Aktionspläne 2023-2025 festlegt:

- ✓ Als Gesundheitskasse tragen wir zur Lebensqualität unserer Mitglieder bei.
- ✓ Wir nehmen unsere Verantwortung im Bereich der sozialen Sicherheit in vollem Umfang wahr.
- ✓ Wir beeinflussen die Gesellschaft mit unserer breiten Vision von Gesundheit.

Diese strategischen Achsen werden durch vier strategische Hebel ergänzt, die sich auf die Kompetenz und das Engagement der Mitarbeiter, die digitale Umrüstung, den nachhaltigen Umgang mit Finanzmitteln und eine verstärkte Unternehmensführung beziehen.

Durch die ergriffenen Maßnahmen werden nach und nach eine gemeinsame Kultur, ein gemeinsames Bezugssystem und eine gemeinsame Zielvorstellung aufgebaut. Auch das ist ein Ergebnis der Umgestaltung.

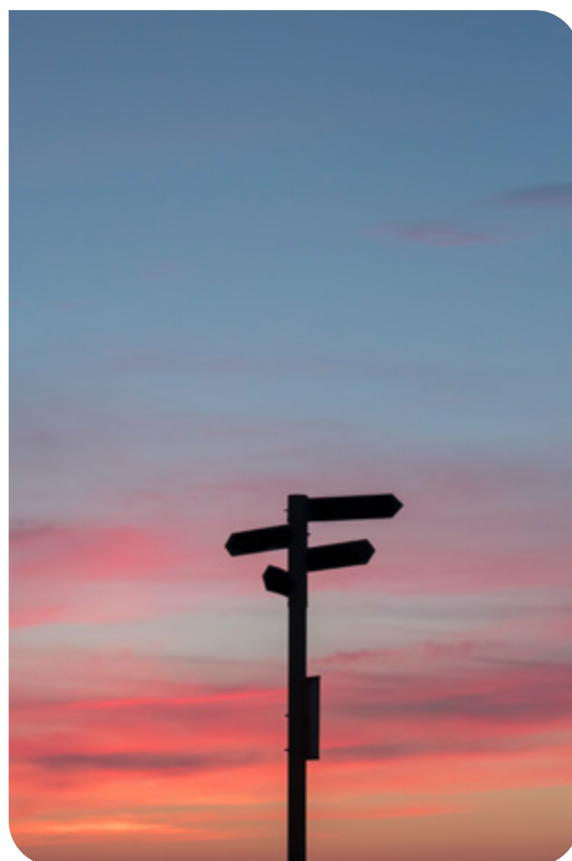
Auf dieser Grundlage wird im Jahr 2022 ein neuer strategischer Dreijahresplan (2023-2025) für die CKK erstellt. Dieser kann dann innerhalb der CKK-Lenkungsgruppe in halbjährliche Aktionspläne aufgliedert werden, um die Strategie mit den Teams zu vervielfältigen.

Erste Ergebnisse

Es werden greifbare Ergebnisse erwartet: bessere Wirtschaftsleistung, Stärkung unserer Kerngeschäfte, Erreichen unserer Ziele in Bezug auf die Krankenversicherung usw. Diese Ergebnisse müssen im Laufe der Monate oder Jahre genau beobachtet werden.

Ab 2021 wurden die ersten Ergebnisse erzielt:

- ✓ Mobilisierung des gesamten erweiterten Geschäftsführungsausschusses durch Managementschulungen.
- ✓ Erstellung von ersten Entwürfen der halbjährlichen Aktionspläne durch alle Direktoren.
- ✓ Verstärkung bestimmter Verhaltensweisen und Einstellungen mit hohem Managementwert.
- ✓ Beginn der grundlegenden Bemühungen zur Verbesserung des Zusammenhalts.





Eine neue politische Positionierung für die CKK



Die Christlichen Krankenkassen entwickeln sich weiter, ihre politische Führung ebenfalls!

Wie in den meisten Politikbereichen der Christlichen Krankenkassen wirkten sich die institutionellen und organisatorischen Veränderungen, die sich aus NOVA ergaben, auch auf den Politikbereich der CKK aus.

Tatsächlich wurde das politische Arbeitsteam FDCKK, das zuvor dem nationalen Sekretariat unterstand, mit der tatsächlichen Gründung der Einheit MC/CKK in das Organigramm der MC/CKK integriert und Alexandre Verhamme, ihrem Generaldirektor, direkt unterstellt. Nach und nach musste sich dieses Arbeitsteam in diesem neuen Modell zurechtfinden. Seine Aufgaben wurden neu definiert und das Konzept des politischen Arbeitsteams entwickelte sich zu dem, was heute als politische Leitung der CKK bezeichnet wird. Änderung der Linie, Änderung des Status, aber auch der Leitlinien, an denen sich seine Aufgaben orientieren.

Eine Neudefinition des Geltungsbereichs

Zunächst einmal entwickelt, verteidigt und vertritt die politische Leitung eine strategische Vision der CKK mit einem eher gemeinschaftsorientierten Ansatz. Diese Vision zielt auf die Bildung eines gemeinsamen frankophonen und deutschsprachigen Grundstocks ab, auf den man sich stützen kann. Dabei geht es vor allem um eine kohärente Positionierung gegenüber der Gesundheitspolitik, die von den französisch- und deutschsprachigen föderierten Einheiten entwickelt wird. Dies bedeutet natürlich nicht, dass die Brüsseler, wallonischen und deutschsprachigen Besonderheiten nicht berücksichtigt werden, sondern dass sich die Mehrheit der politischen Positionierungen auf eine gemeinsame Vision und politische Steuerung stützt, die ausgehend von der politischen Leitung der CKK definiert und organisiert wird. Ihr erstes „Kerngeschäft“ ist daher die politische Beobachtung der Gesundheitspolitik und der personenbezogenen Unterstützung der Deutschsprachigen Gemeinschaft und der Wallonischen sowie der Brüsseler Region.

NOVA bekräftigte die Notwendigkeit einer starken MC-CKK-CM-Gruppe, die eine einheitliche und ganzheitliche Vision der Gesundheitspolitik vertritt (wobei den Körperschaften Autonomie in Bezug auf regionalisierte und vergemeinschaftete Politiken eingeräumt wird). Dieser Rahmen hat eine zweite Aufgabe für die politische Leitung der CKK formalisiert. Obwohl ihr ursprünglicher Aufgabenbereich die politische Beobachtung von Angelegenheiten in den föderierten Körperschaften ist, sorgt die politische Leitung auch für die indirekte Verfolgung der föderalen Gesundheitspolitik. Dies ist im Hinblick auf die von NOVA

vorgegebene Richtung sinnvoll, aber auch, weil es nur wenige vollständig regionalisierte, vergemeinschaftete oder föderalisierte Kompetenzen gibt. Folglich sind Interaktionen, manchmal auch Interdependenzen, zwischen den verschiedenen Ebenen der Verwaltung vorhanden.

Eine politische Steuerung, die neu erfunden werden muss

Die MC-CKK-CM ist in zahlreichen beratenden, paritätisch besetzten Gremien vertreten, die von den verschiedenen Behörden des Landes organisiert werden. Dies ist eine wichtige Möglichkeit, da wir dadurch an der Gestaltung der Politik mitwirken können, aber es ist auch eine Verantwortung. Diese Präsenz bedeutet, dass die CKK ihren Vertretern ein Mandat anvertraut, das gemeinsam gestaltet, intern validiert und regelmäßig evaluiert werden muss. Mehrere Stellen tragen dazu bei und bilden zusammen unsere interne politische Steuerung.

Auf der Ebene der Gruppe verfolgt die politische Leitung der CKK die Arbeit der folgenden beiden Gremien:

- ✓ **Der GZ-Staff** bereitet die Diskussionen und Positionen für die LIKIV-Gremien vor.
- ✓ **Enerco** konzentriert sich auf den Bereich „Arbeitsunfähigkeit“.

In diesem Fall geht es darum, aktiv über föderale Angelegenheiten zu wachen, die Auswirkungen auf politische Themen haben, die auf CKK-Ebene verfolgt werden (Verbindung zwischen föderalen und föderierten Angelegenheiten), und die notwendigen Signale zu geben, wenn die festgelegten Positionen bestimmte, für die CKK-Einheit spezifische Herausforderungen beinhalten sollten. Im Auftrag der CKK nimmt die politische Leitung der CKK auch an zwei für die politische Steuerung relevanten Gremien teil:

Die **„tafel management beleid“**, die insbesondere von „GZ staff“ und „Enerco“ gespeist wird, befasst sich mit der „täglichen“ politischen Positionierung der Gruppe und insbesondere mit Positionen, die eine Abstimmung zwischen den verschiedenen Einheiten erfordern. Sie setzt sich aus politischen Vertretern von MC-CKK und

CM, der Presseabteilung, den politischen Beratern der Präsidentschaft, der politischen Abteilung von ZIVAMI, der Studienabteilung und den politischen Beratern der Präsidentschaft zusammen.

Das **föderale Cockpit** ist ein eher „makroorientiertes“ Gremium. Es dient dazu, eine Bestandsaufnahme der transversaleren Dossiers (die manchmal im „tafel management beleid“ vorbehandelt werden) vorzunehmen und eine Reihe von eher strategischen Orientierungen zu billigen. Die Zusammensetzung des föderalen Cockpits entspricht der des „tafel management beleid“. Hinzu kommen der Vorsitz (Präsident und Vizepräsident) der Gruppe sowie die Geschäftsführung von ZIVAMI.

Auf der Ebene der MC-CKK organisiert die politische Leitung der CKK den Aufbau der politischen Mandate, die von unseren Vertretern in den paritätischen Instanzen von AViQ und Iriscare getragen werden, aber auch in den verschiedenen Koordinationsstrukturen der Krankenkassen, die an der politischen Betreuung der förderierten Einheiten Brüssel, Wallonien und Deutschsprachige Gemeinschaft arbeiten. Einige dieser Mandate werden insbesondere in der politischen Koordination der CKK herausgefordert und vorkonstruiert (politische Vertreter der medizinisch-sozialen Akteure des „kleinen Hauses“, der sozialpädagogischen Bewegungen, dem Bereich „Gesundheitskasse und Mitbestimmung“, des Sozialdienstes, der politischen Leitung usw.). Hier geht es darum, die verschiedenen Sichtweisen auf ein und dasselbe Thema zu vergleichen. Er soll auch dazu dienen, sich auf dem Laufenden zu halten und gegebenenfalls Synergien in Bezug auf politische Dossiers zu entwickeln, die von den verschiedenen Teilnehmern verfolgt werden.

Bei spezifischen Fragen zu Brüssel und der Deutschsprachigen Gemeinschaft speisen auch die politischen Koordinationen ihrer jeweiligen Bezirke die Überlegungen und Positionierungen ein. Die Gremien der Brüsseler Gegenseitigkeitsgesellschaft bilden ebenfalls einen Resonanzboden. Die Genehmigung von Strategien und Positionen erfolgt hingegen im politischen Cockpit der CKK (Vizepräsidentschaft und ihr politischer Berater, Generaldirektor der CKK, politischer Direktor, Direktor des Bereichs „soziale Bewegung“, Direktor des Bereichs „soziales Unternehmertum“, Sekretäre SMR B und SMR W, Delegierter für die Deutschsprachige Gemeinschaft; französischsprachige Pressestelle sowie die politische Leitung der Gruppe). Diese Stelle befasst sich auch mit der Verbindung zu den oben aufgeführten politischen Gremien der MC-CKK-CM-Gruppe. Es ist auch ein Ort, an dem über aktuelle politische Ereignisse informiert wird. Schließlich bietet dieser Ort den einzelnen Mitgliedern die Möglichkeit, politische Fragen einzureichen, die für ihren eigenen Bereich relevant sind. Wenn eine Entscheidung getroffen werden muss, weil im politischen Cockpit der CKK keine Einigung erzielt werden kann, muss das CKK-Präsidium die Frage erneut aufgreifen.

Schließlich tritt der **CKK-Lenkungsausschuss** in regelmäßigen Abständen zusammen, um das Thema „Politik/RGGES“ zu behandeln. In diesem Fall geht es darum, diesen über Entscheidungen zu den politischen Dossiers

der CKK- und der Gruppe zu informieren, die einen Einfluss auf die allgemeine politische Vision der CKK oder operative Auswirkungen z.B. auf die Organisation der Fachbereiche der CKK ausüben können.

Künftige Herausforderungen: Top Down; Bottom Up und Wechselseitigkeit

Um die politische Dimension innerhalb der CKK voll zu entfalten, wird es wichtig sein, regelmäßig und pädagogisch über die von der CKK und der MC-CKK-CM-Gruppe festgelegten politischen Herausforderungen und Positionen zu kommunizieren. Es ist wichtig, dass alle Akteure der Einrichtung sich ihrer bewusst sind und sie als Botschafter vertreten. Es geht um Kohärenz in unseren Handlungen und Äußerungen.

Was von den politischen Entscheidungsgremien beschlossen wird, muss intern kommuniziert und getragen werden („Top-down“-Ansatz). Ebenso wichtig ist es, unsere Kultur der sozialen Bewegung und die neuen Orte der Partizipation zu nutzen, um unsere politischen Anliegen zu nähren, zu stärken und zu lenken.

Was vor Ort geschieht (Rückmeldungen der Koordinatoren der Gesundheitstreffs, Bewegungen, erste Linie, sozialmedizinische Mandatsträger usw.), muss von der Struktur in politische Beiträge umgesetzt werden können („Bottom-up“-Ansatz).

In diesem Sinne ist die künftige Herausforderung eine Frage der politischen Wechselseitigkeit. Wie können wir unsere Mitarbeiter und Ehrenamtlichen angemessen über politische Positionen informieren und gleichzeitig einen Übertragungsmechanismus entwickeln, der auch den umgekehrten Weg ermöglicht, ausgehend von den neuen Bedürfnissen, die vor Ort erkannt werden?

Schließlich wird eine weitere wichtige Herausforderung in der Zukunft darin bestehen, ein Instrumentarium zu entwickeln, das die politische Dimension des Verwaltungsrats und der Generalversammlung der CKK stärkt.



Laurent Jauniaux
Politischer Leiter CKK



Die VoG als Hebel für die medizinisch-soziale Politik der Bezirke

Bei ihrer Neuausrichtung besteht eine der starken Verpflichtungen der CKK in ihrer Fähigkeit, ihre lokalen und regionalen Verankerungen zu erhalten und auszubauen. Durch die Ausrichtung der CKK, also ihre Entscheidung, das medizinisch-soziale Netz über die Tätigkeit der Bezirke tragen zu lassen, kommt sie dieser Verpflichtung nach.

Jeder Bezirk hat eine medizinisch-soziale Vereinigung. Nicht weniger als acht Vereinigungen für die Bezirke (und eine VoG für die MC/CKK - genannt MC Innovations - ehemals FESOL) bilden die Rechtsinstrumente, die mit der Betreuung der Netze der medizinisch-sozialen Vereinigungen beauftragt sind. Dieses Netzwerk besteht aus Krankenhäusern, Alten- und Pflegeheimen, Unternehmen für angepasste Arbeit, psycho-medizinisch-sozialen Zentren (PMS), Diensten zur Gesundheitsförderung in der Schule (PSE), Wohnangeboten für Menschen mit Behinderungen... Die acht medizinisch-sozialen Vereinigungen in den Bezirken haben die Aufgabe, die Kohärenz und den Zusammenhalt zwischen diesen verschiedenen lokalen und regionalen Initiativen zu organisieren. Sie sollen auch neue medizinisch-soziale Initiativen oder andere soziale Innovationsprojekte ins Leben rufen, die den Bedürfnissen vor Ort entsprechen.

Im Jahr 2021 wurde jede dieser Vereinigungen gegründet; teils aus bereits bestehenden Strukturen, teils durch neue Rechtsstrukturen. Sie alle folgen einer gemeinsamen Philosophie, die in einem Grundsatzpapier beschrieben und in eine einheitliche Satzung übersetzt wurde: Die Mitglieder sind die gewählten MC/CKK-Vertreter aus den Wahlkreisen des Bezirks, ihre Aufgaben sind ähnlich... Sie bauen gleichzeitig und jeder für sich selbst ihre eigene Bestimmung gemäß ihrer besonderen sozialen und demografischen Realitäten auf. Die MC/CKK harmonisiert ihre lokalen Dynamiken und erfüllt diese gleichzeitig mit Leben, damit sie fruchtbar sind. Die ehrenamtlichen und hauptamtlichen Akteure der MC/CKK haben 2021 die Voraussetzungen dafür geschaffen, dass diese Herausforderung gemeistert werden kann.

Um ihnen zu ermöglichen, Aktionen und Projekte zu entfalten, die mit zeitgenössischen Bedürfnissen übereinstimmen, können diese medizinisch-sozialen Vereinigungen auf 2 Finanzierungsquellen zurückgreifen. Ein Teil der historischen Finanzmittel der 8 regionalen Krankenkassen wurde ihnen 2021 zugewiesen. Außerdem werden sie durch einen strukturellen Mechanismus aus der Zusatzversicherung der fusionierten MC/CKK (im Jargon die weiße Kugel) finanziert. Auf diesem finanziellen Nährboden

können sie, je nach Analyse und Willen ihrer Gremien, die verschiedenen lokalen und regionalen Netzwerke von Vereinigungen der Krankenkasse unterstützen.

Schließlich stand das Jahr 2021 auch im Zeichen der Einleitung eines strategischen Denkprozesses rund um unsere medizinisch-sozialen Partnerschaften:

- ✓ Warum sollte man sich im medizinisch-sozialen Bereich engagieren?
- ✓ Welche Verpflichtungen hat die MC/CKK gegenüber den Partnern? Und umgekehrt?
- ✓ Wie möchte die MC/CKK ihre Mandate in den Partnerinstitutionen besetzen?
- ✓ Wie kann die MC/CKK ihre Mandatsträger, die in medizinisch-sozialen Einrichtungen tätig sind, besser begleiten, ausbilden und informieren?





Jetzt müssen Taten folgen!

Um die Vision des sozialen Unternehmertums der MC/CKK zu entfalten, wird 2022 unter anderem unter folgenden Vorzeichen stehen:

- ✓ neue MC/CKK-Vertreter, die die medizinisch-sozialen Vereinigungen bilden werden;
- ✓ Schaffung einer elektronischen Datenbank unserer medizinisch-sozialen Mandatare;
- ✓ Kooperationsvereinbarungen zwischen der MC/CKK und den Partnern, die ihr gemeinsames Projekt definieren;
- ✓ Instrumente zur besseren Begleitung unserer Mandatare;
- ✓ Geschäftsordnungen, die die Art und Weise der Verwaltung und Zuweisung von Mandaten festlegen;
- ✓ Projekte vor Ort, die den Bedürfnissen der Mitglieder und Partner entsprechen.

MC/CKK, medizinisch-soziale Vereinigungen und Partner, sollten diese Dimension des sozialen Unternehmertums gemeinsam weiterhin mit Leben erfüllen, damit sie so nah wie möglich und so tief wie möglich in ihrer Realität verankert bleibt, ob geografisch oder sektoral!

Das medizinisch-soziale Netzwerk in Zahlen

1.500.000 € finanzielle Unterstützung der MC/CKK an Partnerinstitutionen

Etwa 270 Einrichtungen, die in den Bereichen Krankenhaus, häusliche Pflege, Behinderung, Transport, Kinder und Jugend, Senioren tätig sind.



Die Bereiche strukturieren sich nach dem neuen MC/CKK-Modell. Die organisatorische Umgestaltung wird auch im Bereich Soziales Unternehmertum umgesetzt. Der Bereich Soziales Unternehmertum (BSU) entwickelt eine Vision und strukturiert sich in zwei Schwerpunkten.



Frédéric Etienne
Direktor des Bereichs Soziales Unternehmertum



Auf dem Weg zu den CKK-Wahlen 2022



Auf dem Weg zu den CKK-Wahlen 2022

Die wichtigsten Entscheidungen innerhalb der CKK werden von Mitgliedern getroffen, die von allen Mitgliedern gewählt werden. Dieses demokratische System ist eine große organisatorische Herausforderung, aber auch ein großartiges menschliches Abenteuer. Entdecken wir die Besonderheiten dieser Ausgabe der Krankenkassenwahlen 2022, die sich in vielerlei Hinsicht von den vorherigen Wahlen unterscheidet!

Krankenkassenwahlen?

1990 wurde im Rahmen des Gesetzes über die Krankenkassen festgelegt, dass diese fortan von Mandatsträgern verwaltet werden sollten, die alle sechs Jahre aus den Reihen ihrer Mitglieder zu wählen sind. Seit 1992 führt die CKK daher Wahlen durch.

Im März 2022 finden die sechsten Krankenkassenwahlen statt. Bei diesen Wahlen werden die Mitglieder der CKK unter ihresgleichen diejenigen wählen, die sie während ihrer gesamten Amtszeit in der Generalversammlung der CKK vertreten sollen.



Die Gewählten müssen unter anderem

- ✓ die allgemeinen Leitlinien für die Strategie und die Finanzen der CKK festlegen;
- ✓ die Mitglieder der CKK repräsentieren und ihre Bedürfnisse und Erwartungen bestmöglich vermitteln;
- ✓ innovative Ideen für Dienstleistungen und Vorteile für die Bevölkerung einbringen;
- ✓ die Werte der CKK verteidigen und sich für eine gerechtere und solidarischere Gesellschaft und eine für alle zugängliche Gesundheitspolitik einsetzen.

Wahlen, die für die CKK von Bedeutung sind

Für die CKK bedeuten diese Wahlen weit mehr als die Einhaltung eines Gesetzes. Die CKK wird von ihren Mitgliedern mehr aus eigenem Antrieb als aus Pflichtgefühl verwaltet.

Eine Krankenkasse ist ihrem Wesen nach ein Zusammenschluss von Mitteln durch die Bürger, um auf kollektive und solidarische Weise besser auf Gesundheitsrisiken reagieren zu können. Heute haben sich die Rahmenbedingungen geändert: Krankenkassen unterliegen beispielsweise zahlreichen gesetzlichen Vorgaben, die sie dazu veranlassen haben, immer mehr Aufgaben an Fachleute zu

übertragen. Gesundheit, Wohlbefinden und der Zugang zu medizinischer Versorgung sind jedoch zu wichtig, als dass sie allein in die Hände von Experten gelegt werden sollten. Aus diesen Gründen stützt sich die CKK auf die demokratische Beteiligung ihrer Mitglieder.

Eine 6. Ausgabe, die sich von den vorherigen unterscheidet

Zwischen 1992 und 2016 liefen die Wahlen im Großen und Ganzen immer nach demselben Muster ab. Jede der acht französisch- und deutschsprachigen Krankenkassen organisierte Wahlen. In der Praxis gab es in vielen Fällen weniger Kandidaten als zu besetzende Mandate... und die Mitglieder wählten daher nicht (2016 wählten die Mitglieder lediglich in 2 der 8 Krankenkassen). Die Abstimmung fand ausschließlich auf dem Papier statt. Insgesamt gab es im gesamten Gebiet der CKK mehr als 900 gewählte Vertreter.

Mit der Fusion der acht französisch- und deutschsprachigen Christlichen Krankenkassen zu einer einzigen MC-CKK wird aus acht Generalversammlungen eine einzige Generalversammlung, und somit verringert die



Zahl der gewählten Vertreter sich **von 900 auf 140**. Diese radikale Veränderung bringt einen offensichtlichen Effekt mit sich: Die Plätze sind 2022 viel teurer als zuvor. Eine weitere Neuerung ist, dass nun auch die elektronische Stimmabgabe erlaubt ist (nach der Aktualisierung des Erlasses von 1991). Daher wurde unter Federführung der CKK in Zusammenarbeit mit anderen Krankenkassen eine breit angelegte Sondierung durchgeführt, der ein öffentliches Ausschreibungsverfahren folgte. Sie führte zur Auswahl eines Anbieters, der ein integriertes Papier- und elektronisches Wahlsystem anbietet, das speziell für die Krankenkassenwahlen entwickelt wurde. **Zum ersten Mal werden unsere Mitglieder auch elektronisch wählen dürfen!**

Mit dem Angebot einer elektronischen Stimmabgabe positioniert sich die CKK als eine Krankenkasse, die mit der Zeit geht.

Diese Wahlen sind auch die ersten, die im gesamten Gebiet der CKK vollständig koordiniert durchgeführt werden. Eine bereichsübergreifende Lenkungsgruppe, die unterschiedliche Expertisen vereint, wurde bereits zu Beginn des Jahres 2021, mitten in der Gesundheitskrise, eingesetzt, getragen von den verfügbaren neuen Werkzeugen zur Zusammenarbeit. Die Zusammenarbeit mit der CM und mit der MC-CKK-CM-Gruppe war eng und fruchtbar.

Schließlich wurde die Einreichung von Kandidaturen zum ersten Mal per E-Mail erlaubt. Dieses Verfahren ist für die Kandidaten unendlich viel einfacher als das frühere Einschreiben per Post. Es gibt auch eine neue „Charta der Gewählten“, die von allen Kandidaten unterschrieben wird.

Wahlen 2022, die bereits 2021 vorbereitet werden

Die Erneuerung der Generalversammlung erfordert die Rekrutierung neuer Kandidaten. Während die Wahl im März 2022 stattfindet, wurden die Wahlen den Mitgliedern bereits im September 2021 angekündigt, wobei die erste Rekrutierungsphase von September bis November 2021 dauerte.

Im September 2021 konzentrierte sich die Kampagne auf die Arbeit der Ehrenamtlichen und zeigte die sechs Formen des ehrenamtlichen Einsatzes auf, die in der CKK und in sozialpädagogischen Bewegungen vorkommen: Management; aktives Engagement; Rückmeldung und Vertretung; Gesundheitsförderung; lokales Leben und Animation; personenbezogene Dienstleistungen und Hilfe. In dieser Phase hatten die Mitarbeiter vor Ort

die Möglichkeit, sich mit ehrenamtlichen Kandidaten zu treffen. Unter ihnen waren auch einige, die sich als Kandidaten für die Wahlen aufstellen ließen.

Im Oktober 2021 konzentrierte sich die Kampagne dann über verschiedene Kanäle stärker auf die Wahlen: Artikel in den Zeitschriften En Marche und Miteinander, Videos mit Erfahrungsberichten ehemaliger Mandatsträger, eine Kampagne in sozialen Netzwerken (Facebook und LinkedIn), Plakate in den Geschäftsstellen, Veranstaltungen vor Ort, Mundpropaganda usw.

243 Kandidaten für 140 zu besetzende Mandate: Zum ersten Mal haben die Mitglieder die Qual der Wahl!

Nach Abschluss der Aufforderung zur Einreichung von Kandidaturen bestätigte der Wahlvorstand 243 Kandidaturen. Hier einige Feststellungen zu den Kandidaten:

- ✓ In allen Wahlkreisen gibt es genügend Kandidaten. Das bedeutet, dass die Generalversammlung der CKK wie in der Satzung vorgesehen 140 Mitglieder haben wird.
- ✓ In 26 von 34 Wahlkreisen (76%) gibt es mehr Kandidaten als zu besetzende Mandate. Alle Bezirke organisieren Wahlen (in 2 bis 5 Wahlkreisen, je nach Bezirk). Dies ist ein hervorragendes demokratisches Signal!
- ✓ Es gibt 243 Kandidaten für 140 Mandate (174% der erforderlichen Kandidaturen). Es wird also 103 Stellvertreter geben, was bei einer Mandatsdauer von 6 Jahren eine hervorragende Situation ist.
- ✓ Trotz aller Bemühungen bleibt es sehr schwierig, unsere Generalversammlung zu verjüngen und weiblicher zu machen. Im Durchschnitt sind nur 26% der Kandidaten weiblich und nur 10% der Kandidaten sind jünger als 40 Jahre.

Wie geht es weiter?

Im März 2022 werden fast 725.000 Wählerinnen und Wähler aufgefordert, ihre Stimme abzugeben. Die Wahl endet am 31. März 2022 und die Ergebnisse werden am 14. April 2022 bekanntgegeben. Dann werden die Namen der 140 Mitglieder der neuen Generalversammlung der CKK bekannt sein, die am 25. Juni 2022 zum ersten Mal zusammentreten wird.

ckk-mc.be/wahlen
ckk-mc.be/ehrenamt



Die unerlässliche Flexibilität der Bewegungen



Die unerlässliche Flexibilität der Bewegungen

Die DNA der Partnerbewegungen der CKK (Altéo-Alteo, Ocarina, Énéo, enéoSport, Die Eiche) besteht aus sozialen Bindungen, Mitbestimmung und Engagement, Inklusion und Emanzipation. All dies sind Dimensionen, die mit den gesundheitlichen Einschränkungen im Zusammenhang mit der Covid-Krise kaum vereinbar sind, deren absolute Notwendigkeit sie jedoch deutlich gemacht hat. **2021 musste also ein weiterer Charakterzug der Bewegungen mobilisiert werden: Kreativität!**

In jeder der Bewegungen, unabhängig von den Akteuren - sowohl Kinder und Jugendliche als auch gesunde, kranke oder behinderte Erwachsene und Senioren - konnten wir eine tiefe Verwirrung spüren, die durch die Länge der Krise, durch Isolation, durch eine gewisse erzwungene Untätigkeit und durch ein Gefühl der Ohnmacht genährt wurde. Wir haben den Stellenwert unserer Tätigkeiten für diejenigen, die sie tragen oder nutzen, durch den unglücklichen Kontrast der Leere, die sie zeitweise ersetzte, gespürt. Wir haben am eigenen Leib erfahren, dass soziale Bindungen und das Gefühl, gebraucht zu werden, unverzichtbare Bestandteile der Gesundheit sind. Traurigkeit, Wut und Entmutigung (nach einer weiteren Absage einer bereits mehrfach verschobenen Aktivität) kamen oft zum Ausdruck. Doch der Fatalismus hat rückblickend betrachtet dennoch nicht dominiert. Der Wille und die Entschlossenheit sind nach wie vor hochgradig ansteckend und die Vorstellungskraft ermöglicht es, gemeinsam viele Hindernisse zu überwinden. All diese kleinen und großen Siege möchten wir aus dem Jahr 2021 mitnehmen und versuchen, Sie in den folgenden Bildern daran teilhaben zu lassen.

Dennoch ist es höchste Zeit, wieder mehr Nähe und einen nachhaltigen Rhythmus der Aktivitäten zu erreichen. **Dies wird eine Priorität für das Jahr 2022 sein: die Mobilisierung um neu bestätigte Projekte herum.** Die Arbeit an der Identität von Ocarina, das Sozialprojekt von Altéo und ein Kongress, um die Grundlagen von Énéo zu aktualisieren, sind Meilensteine, die den Appetit anregen müssen, indem sie den Sinn unseres Handelns in den Vordergrund stellen.



Eric Olbregts
Direktor des Bereichs
Soziale Bewegung
ad interim

Énéo: Auf Kurs bleiben!

2021 war wieder von der Gesundheitskrise geprägt, mit einer Bewegung, die sich erneut mit hybriden Begegnungen und angepassten Aktivitäten auseinandersetzen hatte. Kurs halten war das Mantra des vergangenen Jahres, und dennoch konnten drei große Projekte ins Leben gerufen werden.

Neue Herausforderungen

Nach der außergewöhnlichen Gesundheitskrise, die wir alle durchlebt haben, ist eine tiefgreifende Überprüfung der Gewohnheiten, Praktiken und Funktionsweisen der Bewegung erforderlich. Für Énéo wurde die Dringlichkeit deutlich, über einen Neuanfang nachzudenken: Wie können wir uns erneuern? Wie können wir unsere Gewohnheiten wiederfinden, indem wir neue Praktiken erfinden und gleichzeitig unsere Grundlagen bekräftigen? Welche Herausforderungen wird die Zeit nach SarsCov-2 mit sich bringen? Diese Zeit der Entscheidung und des Nachdenkens ist notwendig, und die Bestandsaufnahme wird auf dem Kongress 2022 erfolgen.



Eine genaue Beobachtung des Kontexts, in dem wir tätig sind

Zur Vorbereitung auf diesen Kongress und dank des Engagements unserer Ehrenamtlichen hat ein großes Nachdenken in der Bewegung dazu beigetragen, diese Grundlagen zu aktualisieren. Die fünf entscheidenden Herausforderungen, die wir für die nächsten Jahre auf die Prioritätenliste gesetzt haben, sind: **Überalterung der Bevölkerung, Klimakrise, Geschlechterungleichheit, Digitalisierung und Umverteilung des Wohlstands**. Wir verfügen nun über eine gemeinsame Grundlage, die in der heutigen Realität verankert ist.

Eine brandneue Internetseite

Unsere neue Website (eneo.be), die sich seit zwei Jahren im Aufbau befand, wurde 2021 online gesetzt. Es handelt sich um ein gemeinsam entwickeltes Projekt, in das alle Ebenen der Bewegung eingebunden waren. Von der Umfrage unter Ehrenamtlichen über die Gestaltung durch das Webstudio bis hin zu der in den Regionen organisierten Testphase haben alle mit angepackt, damit das neue Schaufenster der Bewegung das Licht der Welt erblicken konnte. Was ist das Ziel? Den Besuchern eine einfachere und lesbarere Plattform zu bieten, die direkt auf den Punkt kommt und Lust darauf macht, alle Facetten der Bewegung zu entdecken. Es ist nun möglich, auf der Website die neuesten Nachrichten der Bewegung zu finden, sich eingehender mit unseren Aktionen zu befassen, einem Namen ein Gesicht zu geben, indem man die Seite „Kontakte und Teams“ überfliegt, und wenn man ein wenig stöbert, mehr über die Besonderheiten unserer Regionen zu erfahren.

Unsere Mitglieder vor der Herausforderung

Im Mai 2021 hat das ÉnéoSport-Team beschlossen, eine große Herausforderung zu starten: „Es muss sich was bewegen!“ - für alle sportlichen Mitglieder. Die Herausforderung wurde vor dem Hintergrund der Zugänglichkeit konzipiert: keine Verwendung von Smartphones zur Aufzeichnung der Aktivitäten, keine Pflicht zur Einrichtung einer Computerdatei, keine Mindestdistanz, die innerhalb eines Monats zurückgelegt werden muss, usw. Diese Herausforderung soll unsere Mitglieder dazu zu ermutigen, regelmäßig ein Mindestmaß an sportlicher Aktivität aufrechtzuerhalten. Um das Ganze aufzulockern, hatte sich das Team auch einige Herausforderungen ausgedacht, die während der körperlichen Betätigung zu bewältigen waren: Fotomontagen, Gedichte, Lieder... Eine ebenso sportliche wie kreative Herausforderung mit dem Ziel, das von der Bewegung geschätzte Zugehörigkeitsgefühl wiederherzustellen und ein positives Bild des Seniorensports zu zeigen. Zwischen 400 und 500 Mitglieder nahmen an der Herausforderung teil. Jeder erhielt eine Dankeskarte im Namen seiner Region.

Begleitung, Transport und digitale Zugänglichkeit

Angesichts des immer stärkeren Einsatzes digitaler Medien will Altéo die digitale Kluft überwinden und startet das Projekt zur Ausbildung von digitalen Helfern! Dank des Einsatzes ehrenamtlicher Helfer lief auch der Bereich Begleitung & Transport gut. Das verdanken wir der Wahrung der Solidarität, die das Fundament des Projekts bildet. So wurde die Geschichte von Altéo im Jahr 2021 geschrieben... zwei Höhepunkte dieses Jahres unter den zahlreichen durchgeführten Projekten.

Nicht ohne meinen Altéo-Transport

Genau wie 2020 zwang die Pandemie die Aktivität Begleitung & Transport (B&T) von Altéo, sich von einem Konsultationsausschuss zum nächsten anzupassen, konnte aber das ganze Jahr 2021 über fortgesetzt werden. Unter Einhaltung der gesundheitspolitischen Maßnahmen wurde die Begleitung manchmal unter Druck gesetzt, da es beispielsweise unseren ehrenamtlichen Fahrern nicht möglich war, unsere Mitglieder zu bestimmten Behandlungsorten zu begleiten.

Auch wenn die Zahl der Ehrenamtlichen zurückgegangen ist, steigt der Bedarf unserer Mitglieder an Begleitung und Transport. Der B&T-Service ist daher von entscheidender Bedeutung. Er ermöglicht unseren Mitgliedern nicht nur den Zugang zu Gesundheitseinrichtungen, sondern auch die Teilnahme am gesellschaftlichen Leben. Besonderes Augenmerk wird dabei auf die Erschwinglichkeit gelegt.

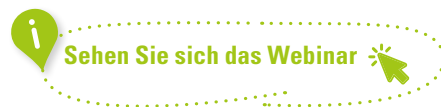
Diese Aufgabe wurde fortgesetzt und macht auch in einem Kontext Sinn, in dem die Tendenz zur Isolation bei den Nutznießern noch größer ist und die Aufrechterhaltung einer Vertrauensbeziehung nach wie vor von großer Bedeutung ist.

In Zusammenarbeit mit der CKK setzte Altéo 2021 seine Arbeit zur Harmonisierung der B&T-Aktivitäten fort, in der Hoffnung, so bald wie möglich ein einheitliches B&T-Serviceangebot für alle unsere Mitglieder anbieten zu können.

Zum digitalen Helfer werden

Die Digitalisierung macht vieles einfacher, aber für manche Menschen bedeutet sie auch Ausgrenzung. Da die Covid-Pandemie das Phänomen überproportional verstärkt hat, will Altéo seinen Mitgliedern in Workshops die Möglichkeit bieten, sich mit den neuen Technologien vertraut zu machen. Das Ziel: auf das Ausmaß und die Geschwindigkeit, die die Digitalisierung annimmt, reagieren, die Isolation gebrechlicher Menschen verringern und ihnen mehr Autonomie in dieser digitalen Welt verschaffen.

Um die Digitalisierung zu einer Chance für alle zu machen, teilen Sie Ihre Talente! Dies ist die Einladung an alle Bürger, die sich für kranke und/oder behinderte Menschen einsetzen möchten, um ihnen den Zugang zu digitalen Medien zu ermöglichen. In Zusammenarbeit mit unserem Partner Technofutur TIC wird eine Schulung angeboten, die die Teilnehmer in die Lage versetzt, als Ehrenamtliche Workshops zu leiten, wobei ihnen ein Zertifikat ausgestellt wird. Am 7. und 13. Dezember fanden zwei einstündige Informations-Webinare statt. Nicht weniger als 174 Bürgerinnen und Bürger folgten dem Aufruf.



Diese neuartige Erfahrung wird die Teilnehmer zu digitalen Botschaftern machen. Sie werden direkt an der Entwicklung einer integrativeren Gesellschaft (in Bezug auf Zugänglichkeit, Autonomie, ...) beteiligt und tragen so zum täglichen Wohlbefinden der unterstützten Personen bei. Eine neue Form des ehrenamtlichen Engagements!

Die Leistungen der Ehrenamtlichen
Dass die Dynamik aufrechterhalten werden konnte, ist dem Einsatz der vielen Ehrenamtlichen zu verdanken:

- ✓ Der B&T-Dienst beförderte mithilfe von 500 Ehrenamtlichen (Fahrer, Telefonisten) mehr als 8000 Personen; dies entspricht 2.500.000 km.
- ✓ Das Reiseangebot wurde neu aufgelegt und umfasste immerhin 20 Reisen, die von 135 Ehrenamtlichen begleitet wurden. Mehr als 300 Urlauber konnten trotz der Gesundheitskrise verreisen.
- ✓ Dank der 300 regelmäßig eingesetzten ehrenamtlichen Helfer konnte der Sportsektor mit 22 angepassten Sportaktivitäten eine wichtige Gesundheitsaktivität aufrechterhalten.

Auf lokaler und regionaler Ebene war die Kreativität eine Stärke, trotz der Schwierigkeiten und der Aussetzung von Aktivitäten: Telefonanrufe, sich nach dem Befinden erkundigen, Hausbesuche, aufmerksame Ohren für die am meisten betroffenen Menschen.

Ocarina

Jedes Jahr machen Hunderte von Jugendlichen den Schritt in die Ausbildung, um Teil der großen Familie von Ocarina zu werden. Doch das Jahr 2021 mit seinen gesundheitspolitischen Maßnahmen hat viele dieser jungen Menschen davon abgehalten, die Freuden der Ausbildung zu genießen.

Die Schulung bei Ocarina bedeutet Spaß. Sie bedeutet, eine Woche oder mehrere Wochenenden lang mit anderen Gleichaltrigen verrückte und bereichernde Erfahrungen zu machen. Sie bedeutet, neue Leute kennenzulernen und neue Freundschaften zu schließen, die oft sehr lange halten. Aber die Ausbildung ist auch ein großartiges Sprungbrett für unsere Ehrenamtlichen. Sie erwerben Fähigkeiten, die für eine qualitativ hochwertige Jugendarbeit notwendig sind, aber auch für ihr späteres Leben nützlich sein können. Dank spielerischer Lernmethoden, die durch die Erfahrung von ehrenamtlichen Ausbildern, die denselben Weg durchlaufen haben, bereichert werden, strebt die Ausbildung von Ocarina eine aktive Pädagogik an. Der Jugendliche ist Akteur seiner Ausbildung, sowohl in seiner Teilnahme als auch in seiner Bewertung, die positiv und konstruktiv sein soll.

Unsere Gewohnheiten durcheinandergebracht

Präsenzschulungen waren für einen Teil des Jahres nicht erlaubt. Die Föderation Wallonie-Brüssel erteilte daher Ausnahmeregelungen, damit bestimmte Stunden der Schulungen als Fernschulungen durchgeführt werden konnten. Ocarina setzte also die Ausbildung von Jugendleitern und Koordinatoren per Videokonferenz fort. Glücklicherweise konnten die Schulungen ab Juli wieder in Präsenzform stattfinden. So konnten die Jugendlichen die Atmosphäre von Ocarina erleben, sich treffen und Spaß an der Ausbildung haben.

Während der Ausbildung lernen die Jugendlichen, wie man eine Gruppe animiert. Logisch! Aber sie lernen auch die Bewegung im weiteren Sinne kennen, diesen berühmten „Planeten Ocarina“, der um sie herum kreist. Und bei einer Bewegung, in der es von Projekten und Beteiligungsorten

wie der unseren nur so wimmelt, ist es nicht immer leicht, ihnen zu erklären, wer wir sind und was wir tun. Und dennoch... nach fast zwei Jahren Übung, Schreiben, inhaltlicher Überarbeitung... haben wir es geschafft! Wir haben es endlich geschafft, unser pädagogisches Projekt zu entwerfen.

Das Pop-Up von Ocarina

Daher präsentieren wir Ihnen voller Stolz das Pop-Up von Ocarina.

✓ Was steckt hinter diesem Pop-Up?

- Unser pädagogisches Projekt.

✓ Und weiter?

- Eine Art Identitätspapier.

✓ Was enthält dieses Papier?

- Die Geschichte von Louis, der seine Freundin Agathe motiviert, sich zur Jugendleiterin bei Ocarina ausbilden zu lassen und sie dabei begleitet. Im Laufe der Kapitel erfährt Agathe mehr über die Bewegung und versteht, wie und warum bei Ocarina alles so gemacht wird, wie es gemacht wird.

✓ Das hört sich gut an!

- Ist es auch! Wir hatten schon lange den Wunsch, all unsere Grundlagen in Stein zu meißeln. Und auch wenn dabei schon einiges zusammenkommt, tauchen Sie bereits nach den ersten Zeilen in die Welt von Ocarina ein. Sie werden sehen!

Entdecken Sie das Pop-Up auf der Website von Ocarina: ocarina.be/nos-outils/pop-up/

Und wenn wir schon stolz darauf sind, dieses Pop-Up herauszubringen, werden wir noch stolzer darauf sein, es in unseren nächsten Jugendleiter-Schulungen allen unseren Jugendleitern vorzustellen, sie damit vertraut zu machen und es umzusetzen. Wir sehen uns im Jahr 2022 wieder, um unvergessliche Abenteuer zu erleben.

Dennoch ist es höchste Zeit, wieder mehr Nähe und einen nachhaltigen Rhythmus der Aktivitäten zu erreichen. Dies wird eine Priorität für 2022 sein: die Mobilisierung um neu bestätigte Projekte herum. Die Arbeit an der Identität von Ocarina, dem Sozialprojekt von Altéo und ein Kongress, um die Grundlagen von Énéo zu aktualisieren, sind Momente, die den Appetit anregen sollen, indem sie den Sinn unseres Handelns in den Vordergrund stellen.





Unsere Kampagnen und Aktionen 2021



Unsere Kampagnen und Aktionen 2021

Die CKK trägt zum Wohlbefinden und zur Gesundheit von über 4,5 Millionen Mitgliedern bei. Wie sie das tut? Dank der Dynamik ihrer Mitarbeiter! Sie bündeln täglich ihre Kräfte, um Ergebnisse zu erzielen. Viele Dienstleistungsbereiche der CKK bieten lokale Initiativen, Aktionen und Veranstaltungen an, um die verschiedenen Zielgruppen zu sensibilisieren und zu informieren, mit der Absicht, eine Veränderung des Gesundheitsverhaltens im weitesten Sinne zu fördern.

Wir haben hier einige herausragende Ereignisse festgehalten und beschreiben, wie sie vor Ort in einem oder mehreren CKK-Bezirken umgesetzt wurden. Diese Übersicht verdeutlicht die Fülle und Vielfalt der Aktionen, die 2021 durchgeführt wurden, sowie das Engagement und die Anpassungsfähigkeit unserer ehrenamtlichen und ständigen Mitarbeiter!

Die CKK als Partner der Behörden bei der Bewältigung von Covid-19

Bescheiden, entschlossen und innovativ war die CKK im Jahr 2021 ein bevorzugter Partner der staatlichen Behörden bei der Bewältigung der Gesundheitskrise und ihrer Auswirkungen auf die Gesundheit ihrer Mitglieder.

Die Covid-19-Krise hat unsere Bürger besonders hart getroffen. Die lokalen, regionalen und föderalen Behörden haben gehandelt, um sie zu bewältigen. Sie haben mit allen Fachleuten des Gesundheits- und Sozialwesens zusammengearbeitet, darunter auch mit den Krankenversicherungsträgern (Krankenkassen) und ihren regionalen Pendanten, den regionalen Gegenseitigkeitsgesellschaften (RGGES).

Bis 2020 hatte die CKK in Zusammenarbeit mit den anderen Krankenkassen bereits zur Einführung des *Contact Tracing* (Kontaktverfolgung) und der Impfung sowie zu Präventionskampagnen beigetragen.

Im Jahr 2021 wurden den Krankenkassen neue Aufgaben übertragen, um den Bedürfnissen der Bevölkerung gerecht zu werden.

Das *Contact Tracing* (Kontaktverfolgung)

In der Wallonie und in Brüssel beteiligen sich die Krankenkassen weiterhin aktiv am *Contact Tracing*. Neben den Mitarbeitern, die für das Callcenter zuständig sind, gibt es auch *Fields Agents*. Was ist ihre Aufgabe? Sie besteht zunächst darin, Besuche bei Personen durchzuführen,

die nicht ans Telefon gehen, entwickelt sich aber relativ schnell zu Präventionsaufgaben. Diese Mitarbeiter beraten die Bevölkerung über den praktischen Ablauf der Quarantäne oder der Impfung, verweisen die Bürger an externe Stellen und verbreiten Präventionsbotschaften.



Joëlle Lehaut
Directrice MC Assure
et coordinatrice du projet
suivi de contact

Die Community Health Workers

Die Gesundheitskrise hat einige Ungleichheiten verschärft, darunter auch den Zugang zur Gesundheitsversorgung. Um dieses Problem anzugehen, beauftragte die Regierung die Krankenkassen mit dem Aufbau eines umfassenden Netzwerks von „Gesundheitshelfer“ im Rahmen des Pilotprojekts „Community Health Workers“ (CHW).

50 Gesundheitshelfer wurden in den am stärksten benachteiligten Gegenden des Landes eingesetzt. Ihre Aufgabe ist es, schutzbedürftige Menschen bei der Inanspruchnahme der medizinischen Grundversorgung zu helfen. Dazu bauen sie Beziehungen zu Vertretern der Gemeinschaften auf, organisieren Informations- und Präventionsmaßnahmen zum Zugang zur medizinischen Versorgung und stellen die Verbindung zu den ortsansässigen Vereinigungen, der Erstversorgung, den ÖSHZ und den Sozialdiensten der Krankenkassen her. Das Projekt startete im April 2021 und sollte im Dezember 2021 abgeschlossen sein. Es wurde schließlich bis ins Jahr 2022 verlängert.

Präventionsbeauftragte

Die Versicherungsträger wollten ein Projekt zur Prävention und Gesundheitsförderung einführen, das das *Contact Tracing* und die Aufgaben der Fields Agents ergänzt. So entstand die Funktion des *Präventionsbeauftragten*.

Das Ziel? Die regionalen Behörden während Gesundheits- oder Umweltkrisen zu unterstützen und außerhalb dieser Krisenzeiten Aufgaben im Bereich der Prävention und Gesundheitsförderung zu entwickeln. Für die CKK ist es wünschenswert, diese neue Aufgabe über einen angemessenen gesetzlichen Rahmen dauerhaft zu integrieren.

Beteiligung an der Impfkampagne

Zu verschiedenen Zeitpunkten während der Krise und der Impfkampagne verbreitet die CKK die von den regionalen Behörden ausgehenden Präventions- und Aufklärungsbotschaften unter ihren Mitgliedern.



Überzeugen und Handeln für die Gesundheit im Herzen des Brüsseler Lebensraums

2021 konnte man oft hören, dass Brüssel in Bezug auf Impfungen hinterherhinkt. Der CKK in Brüssel konnte diese Feststellung nicht gleichgültig bleiben. Dies galt umso mehr, als es die schwächsten unserer Mitbürger betraf. „Überzeugen und handeln“ war das Credo der CKK!

Der Brüsseler CKK-Bezirk klärte Hunderte von Schülern ab 15 Jahren in den Schulen auf. Die Präventionsmitarbeiter gingen auf Tuchfühlung mit sozial Schwachen und Menschen, die sich nicht mehr um ihre Gesundheit kümmern. Die Räumlichkeiten unserer Geschäftsstelle Colignon wurden der Gemeinde zur Verfügung gestellt und zu einer Impfstelle für Schaerbeek umfunktioniert. Die Öffnung dieser Anlaufstelle wurde aufgrund der guten Ergebnisse (ca. 100 Impfungen pro Tag) bis 2022 verlängert.

Psychische Gesundheit und soziale Kontakte: Gesundheitstreff von Ath in Aktion

Nach dem monatelangen Entzug sozialer Kontakte wurde die psychische Gesundheit auf eine harte Probe gestellt und wurde zu einer der wichtigsten Herausforderungen bei der Überwindung der Krise. Der Gesundheitstreff Ath entschied sich dafür, das Bewusstsein für die Bedeutung der psychischen Gesundheit und die Entwicklung psychosozialer Kompetenzen zu schärfen.

Der Gesundheitstreff Ath wollte Aktivitäten anbieten, die einem breiten Gesundheitsbegriff entsprechen und alle Gesundheitsaspekte und -determinanten berücksichtigen, wie z.B. unter anderem die Bedeutung körperlicher und sozialer Aktivitäten für die Erhaltung einer guten psychischen Gesundheit.

So wurden zwei Veranstaltungen vorgeschlagen:

- ✓ **Ein Improvisationstheaterstück**, das darauf abzielte, der Bedeutung der psychischen Gesundheit in unserem Leben durch eine Improvisationsszene (wieder) einen wesentlichen Platz einzuräumen. Die Aufführung „Le lien social à toutes les sauces“ lud die 75 Teilnehmer dazu ein, mit Humor, aber auch mit viel Menschlichkeit Übel über Gefühle und Emotionen zu stellen. Diese Aktivität bot auch die Gelegenheit, eine Partnerschaft mit einem lokalen Verein, „Conviviath“, aufzubauen, der gesellige Aktivitäten für ein sozial schwaches, benachteiligtes oder einsames Publikum anbietet.
- ✓ **Eine Filmdebatte** über den Film „Une vie démente“. Der Austausch wurde von Frau Sabine Henry, der Präsidentin der Alzheimer-Liga, moderiert. Die 60 Teilnehmer konnten sich ohne Tabus über psychische Erkrankungen und insbesondere Demenz austauschen.

2022 wird der Gesundheitstreff Ath weiterhin Aktivitäten im Zusammenhang mit psychischer Gesundheit anbieten, und zwar durch ein Angebot mit dem Namen „**Ma boîte à outils en santé mentale**“ (Mein Werkzeugkasten für psychische Gesundheit).

Bekämpfung der digitalen Kluft und der Isolation, die durch die Gesundheitskrise in Wallonisch-Brabant verschärft werden

Um die Auswirkungen der Covid-19-Gesundheitskrise auf das soziale Wohlbefinden zu minimieren, arbeitete der Bezirk Wallonisch-Brabant an drei Schwerpunkten: Verständnis der Herausforderungen der digitalen Kluft, Einrichtung eines Unterstützungsangebots für Menschen mit Schwierigkeiten im Umgang mit der digitalen Welt und Fortsetzung der Solidaritätsbesuche mit seinen Ehrenamtlichen.

Die digitale Kluft verstehen

191 Personen nahmen am Live-Event „Digitale Evolution: Wie kann man sich nicht ausgeschlossen fühlen?“ teil.

Digitale Helfer

In Zusammenarbeit mit Énéo hat der Gesundheitstreff Braine-l'Alleud das Pilotprojekt „Digitale Helfer“ gestartet. Dabei handelt es sich um die Einrichtung von Sprechstunden in den Räumlichkeiten der CKK, um Menschen zu helfen, die nicht gut mit der digitalen Technik zurechtkommen.

Die digitalen Assistenten in Zahlen, das sind:

- ✓ 13 zweistündige telefonische Sprechstunden
- ✓ 28 Anträge auf Hilfe
- ✓ 12 Termine in unseren Räumlichkeiten
- ✓ 3 Termine bei den Menschen zu Hause

(Oktober bis Dezember 2021)

Solidaritätsbesuche

Solidaritätsbesuche sind gesellige und freundliche Besuche bei alleinstehenden Menschen. Im Jahr 2021 haben die 56 Ehrenamtlichen in Wallonisch-Brabant **1539 Besuche bei alleinstehenden Menschen** durchgeführt. Hinzu kommt eine Reihe neuer Kontaktformen, die während der Zeit des Lockdowns eingeführt wurden.



Psychische Gesundheit und Covid: Workshops für Jugendliche in Lüttich

Nach einem komplizierten Jahr, in dem die Schüler oft darunter litten, dass sie keine sozialen Kontakte hatten, standen die psychische Gesundheit und das Wohlbefinden im Mittelpunkt der Überlegungen derjenigen, die sie täglich betreuen und begleiten.

In Zusammenarbeit mit dem ÖSHZ Seraing hat die CKK im Herbst sechs Ausdrucksworkshops für Jugendliche organisiert. Die Workshops waren kostenlos und wurden von Fachleuten geleitet und richteten sich an alle Sekundarschulen in Seraing.

So wurden 90 Jugendliche an fünf Schulstandorten eingeladen, sich in verschiedenen künstlerischen Techniken auszuprobieren: von Theater über Parkour (Fortbewegungsart in städtischen Gebieten), Malen, Smartphone-Video-Fotografie bis hin zu Cardio-Fitness und Graffiti.

Ziel dieser Ausdrucksworkshops war es, die Motivation zu fördern, neue Beziehungen aufzubauen und neue Möglichkeiten der Zusammenarbeit zu eröffnen.

Motivation fördern, neue Kontakte knüpfen und neue Kooperationen ermöglichen.

„Ich laufe für meine Form“, ein turbulentes Jahr

Die gesundheitspolitische Lage hat sich auf alle unsere Aktivitäten ausgewirkt. Auch „Ich laufe für meine Form“ bleibt nicht verschont! Ob angehende oder erfahrene Läufer, alle mussten sich an die verschiedenen Maßnahmen anpassen, die die Durchführung der Laufeinheiten erschwerten.

Seit fast 15 Jahren bietet die CKK in ihrem Einzugsgebiet Laufveranstaltungen an. Von Jahr zu Jahr wuchs die Zahl der Veranstaltungen und der Teilnehmer.

Im Jahr 2020 waren wir jedoch gezwungen, alle Veranstaltungen abzusagen. 2021 konnten sie mit einigen organisatorischen Einschränkungen wieder aufgenommen werden.

Im Frühjahr zwang uns die soziale Blase von 10 Personen dazu, unsere Läufe auf maximal 9 Teilnehmer und einen Coach zu beschränken. Der gesellige Aspekt und die Motivation der Gruppe wurden dadurch beeinträchtigt, die Möglichkeit, wieder körperlich aktiv zu werden, blieb jedoch erhalten.

Im Herbst können wieder größere Gruppen teilnehmen. Um ein Zeichen zu setzen, bietet die CKK allen, Mitgliedern und Nichtmitgliedern, eine kostenlose Anmeldung an. 🌟

Alle warteten sehnsüchtig darauf, nach den langen Monaten des Covid wieder aktiv werden zu können. An den ersten beiden Anmeldetagen erreichten wir 818 Anmeldungen!



Ich laufe für meine Form in Zahlen

	Frühjahr 2021	Herbst 2021
Organisierte Läufe	133	127
Teilnehmende Gemeinden	54	62
Teilnehmer	1323	2025

Lauf für das Leben, Partner gegen Krebs

Die CKK unterstützt seit vielen Jahren die Initiative „Lauf für das Leben - Relais pour la Vie“ der Krebsstiftung.

Unsere Teams setzen sich ein

Diese Partnerschaft äußert sich normalerweise in der Aktivierung von Dutzenden von Teams, die sich 24 Stunden lang in manchmal ebenso unterschiedlichen wie vielfältigen Disziplinen abwechseln, um den Kampf gegen den Krebs zu unterstützen, immer in einer festlichen und solidarischen Atmosphäre. SarsCov-2 hat uns 2021 dazu gezwungen, uns neu zu erfinden und andere Formen anzunehmen, wie zum Beispiel die Ausrichtung von zwei Spaziergänge von 6 und 11 Kilometern im Juni in Lüttich.

Gute Selbstdarstellung!

Ohne sich auf finanzielle Unterstützung und interne Mobilisierung zu beschränken, bietet die CKK auch eine starke Sichtbarkeit der Aktionen an, z.B. durch Veröffentlichungen in den Zeitungen Miteinander und En Marche, durch Plakate in den jeweiligen Gesundheitstreffen oder durch die Verteilung eines kleinen Geschenks an die Mitstreiter.

Patientenrechte und vorausschauende Planung der Behandlung

Die jährliche Kampagne Patientenrechte wurde im September mit dem Thema „Vorausschauende Planung der gesundheitlichen Betreuung“ gestartet.

„Äußern Sie schon heute Ihre Wünsche für morgen!“, lautet die Kernbotschaft der Kampagne..

Die vorausschauende Planung der gesundheitlichen Betreuung ist ein kontinuierlicher Prozess der Reflexion und des Austauschs zwischen dem Patienten, seinen Angehörigen und den Gesundheitsdienstleistern.

Die Ziele der vorausschauenden Planung der gesundheitlichen Betreuung sind:

- ✓ Besprechung der Werte und Wünsche des Patienten und Niederschrift dieser Äußerungen für die zukünftige Betreuung.
- ✓ Ernennung eines Vertreters für den Fall, dass der Patient nicht mehr selbst entscheiden kann
- ✓ Eventuell eine Patientenverfügung vereinbaren.

Die vorausschauende Planung der medizinischen Betreuung beschränkt sich nicht nur auf Patienten am Lebensende, sondern betrifft jeden Einzelnen. Früher oder später müssen wir alle Entscheidungen über unsere eigene Behandlung oder über die unserer Angehörigen treffen.

Daher ist es weniger komplex, über diese Fragen - von denen einige immer noch sehr tabu sind - nachzudenken, solange wir hierzu noch in der Lage sind.

Das liegt die Herausforderung: Gespräche über die Behandlung und die Lebensqualität führen, egal was passiert und so oft wie möglich. Denn vorausschauendes Handeln schafft Gelassenheit und trägt zum Wohlbefinden des Patienten und seiner Angehörigen bei.

Um die Kampagne zu diesem Thema zu starten, wurden 2021 in den verschiedenen Bezirken und Gesundheitstreffen der CKK drei Arten von Aktionen durchgeführt:

- ✓ Interne Informationsveranstaltungen, um das Bewusstsein der Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt zu schärfen.
- ✓ Veranstaltungen und Vorträge, die der breiten Öffentlichkeit zugänglich sind.
- ✓ Die Entwicklung eines Kartenspiels „Meine Lebenswünsche - Mes souhaits de vie“, ein MC-CKK-CM-Sensibilisierungsinstrument, das später auf unseren Veranstaltungen zu diesem Thema eingesetzt werden kann.

cck-mc.be/ihrerechte und
cck-mc.be/pflege-betreuungswunsch

Werbung clever hinterfragen! Beim Essen bist du dein eigener Influencer

10- bis 12-Jährigen zu ermöglichen, sich der Botschaften bewusst zu werden, die durch Werbung in Bezug auf Ernährung vermittelt werden, und ihren kritischen Geist zu entwickeln, ist das Ziel von „Werbung clever hinterfragen“. Das neue Tool der CKK befasst sich mit den Themen Ernährung und Medienkompetenz für Vorpubertäre.



Die kleinen Verbraucher von heute sind die großen Verbraucher von morgen. Während diese Idee für den Normalbürger von unerbittlicher Logik zu sein scheint, ist sie für Werbetreibende ein überaus wichtiger Kanal für die Kundenbindung. Aus diesem Grund haben wir uns entschieden, ein gesundheitsförderndes Instrument für Kinder im Alter von 10 bis 12 Jahren zu entwickeln, mit dem sie ihre kritische Haltung gegenüber Lebensmittelwerbung entwickeln können.

„Werbung clever hinterfragen! Beim Essen bist du dein eigener Influencer“ ist ein digitales, dynamisches und lustiges Tool, das aus vier Videos besteht, die auf humorvolle Weise die großen Themen der Werbewelt erklären. Es wird durch ein theoretisches Dossier und zusammengefasste Arbeitsblätter ergänzt, um Fachleuten, die ihr Wissen über das Thema vertiefen möchten, das nötige Rüstzeug zu geben, sowie durch Animationsvorschläge, die mit Kindern umgesetzt werden können.

Facebook-Kampagne, Teasing-Video, Mittagsinfos, öffentlich zugängliches Webinar usw. Die Einführung von *Werbung clever hinterfragen* erreichte im Juni ihren Höhepunkt.

Das Verständnis von Nahrungsmittelwerbung als Hebel für eine bessere Ernährung.

Wie geht es nun weiter?

Wen von einem digitalen Werkzeug die Rede ist, bedeutet das nicht, dass kein Kontakt besteht! Die Gesundheitsförderungsteams gehen in die Schulen, bieten sich Gruppenbetreuern und Fachleuten der Gesundheitsförderung an, um dieses neue Tool vorzustellen, zu testen und vor allem Lust darauf zu machen, es mit den Kindern zu nutzen. *Werbung clever hinterfragen* setzt nun seinen Weg zu den Verbrauchern von morgen fort...

Lust, das Tool zu entdecken?

cck-mc.be/werbung-clever-hinterfragen

Höchste Zeit, nahestehenden Hilfspersonen zu helfen!

Die CKK hat an der Woche der pflegenden Angehörigen teilgenommen, die im gesamten französischsprachigen Raum von der Vereinigung Aidants proches organisiert wurde. Wie üblich gab es zahlreiche und vielfältige lokale CKK-Ableger dieser Themenwoche.

le
parfait
aidant
est
imparfait



l'aidant
a deux
vies,
prenons
soin de lui



et
toi,
comment
tu vas ?



un super
héros
travaille
aussi
en
équipe



Die CKK-Initiativen, die entweder allein oder in Zusammenarbeit mit Partnern aus unserem medizinisch-sozialen Netzwerk organisiert wurden, hatten alle eine gemeinsame Botschaft: Es ist höchste Zeit, den pflegenden Angehörigen zu helfen!

Zu diesem Zweck und inspiriert von einer ihrer früheren Kampagnen „Ich denke auch an mich“ entwickelte und verteilte die CKK ein Set von 5 Postkarten. Diese waren dazu gedacht, den pflegenden Angehörigen in dieser besonderen Woche eine Botschaft der Unterstützung zukommen zu lassen: anerkennen, wertschätzen, danken, Mut vermitteln, usw. Sich die Zeit für ein paar Worte nehmen, um so manchen Schmerz zu lindern...

Die Unterstützung für pflegende Angehörige in Namur: Auf dem Weg zu einer dauerhaften Dynamik

Seit vielen Jahren fördert die CKK Initiativen zur Unterstützung pflegender Angehöriger in der Provinz Namur. Die Beteiligung der CKK an dieser Unterstützung und das Interesse, die Initiativen in eine langfristige Dynamik einzubetten, haben sich bewährt.

Ausgehend von einem Pilotprojekt, das vom Gesundheitstreff Namur entwickelt wurde, hat sich die Unterstützung pflegender Angehöriger schnell in allen Gesundheitstreffs des Bezirks etabliert. Das Thema wird so bereichsübergreifend wie möglich behandelt, indem alle Ressourcen des Bezirks Namur (Netzwerk und erste Linie, soziale Bewegung und medizinisch-sozialer Bereich), aber auch externe lokale Partner (Gemeinden, Vereinigungen usw.) in hohem Maße einbezogen werden. Das im Herbst 2021 gestartete Projekt verbindet einen globalen Ansatz mit einer lokalen Verankerung, die den Gegebenheiten jedes Gebiets Rechnung trägt.



CKK-Wahlen: Die Gesundheitstreffs machen mobil!

Diese Krankenkassenwahlen sind die ersten, die auf völlig koordinierte Weise im gesamten Gebiet der MC-CKK durchgeführt wurden. Die Mobilisierung fand in jedem der 34 Gesundheitstreffs wirklich statt.

Um die Generalversammlung der CKK zu erneuern, war es notwendig, neue Kandidaten zu rekrutieren. Von September bis November 2021 fand eine erste Rekrutierungsphase statt. In jedem Bezirk standen die Koordinatoren der Gesundheitstreffs an vorderster Front, um die Kandidaten zu treffen und sie während ihrer Kampagne zu begleiten. So entstanden verschiedene Initiativen vor Ort.

➔ Weitere Informationen zu den Wahlen auf Seite 60

Speed Dating: 10 Minuten für die CKK von morgen in Brüssel

In Brüssel war der Ehrgeiz groß, neue Kandidaten zu gewinnen. Der Bezirk wollte sie nicht nur mit den üblichen Mitteilungen der CKK ansprechen. Neuerungen waren gefragt!

So kam es zu einem Speed-Dating der Ehrenamtlichen. Die Mandatsträger hatten zehn Minuten Zeit, um sich mit der Uhr in der Hand über ihren Alltag auszutauschen. Eine andere, gezieltere Aktion bestand darin, einen Abend lang bei einem unserer Mandatsträger neue Kandidaten zusammenzubringen. Diese waren auf der Grundlage der Repräsentativität ausgewählt worden, die wir für unsere Region erreichen wollten. Wir haben auch mit unserem Krankenkassen- und Vereinigungs-Netzwerk zusammengearbeitet. Die Mund-zu-Mund-Propaganda bleibt ein wirksames Instrument.



Wahlen im Bezirk Namur: Wette gewonnen!

Der Bezirk Namur hat sich stark an der Kampagne zur Anwerbung von Kandidaten für die Krankenkassenwahlen beteiligt. Die Herausforderung war groß!

Individuelle Begegnungen und Kontakte, Informationsveranstaltungen, Treffen der Ortsgruppen der Bewegungen, Sensibilisierung bei den Partnern des medizinisch-sozialen Netzes und bei unserer Schwesterorganisation, der CAB... In Namur wurde alles unternommen, um neue Kandidaten für die Wahlen zu gewinnen!

Der Bezirk konnte ebenso unterschiedliche wie komplementäre Profile rekrutieren: alte Hasen und neue Köpfe, Vertreter des weiblichen Geschlechts (1/3 der Kandidaten), Vertreter der Bewegungen und des medizinisch-sozialen Sektors... Und im weiteren Sinne: Bürger, Managementkompetenzen, Experten aus der Praxis, Aktivisten, Akteure des Gesundheitsbereichs im weitesten Sinne... Der Bezirk freut sich darauf, die nächsten sechs Jahre der Amtszeit unter optimalen Vorzeichen in Angriff zu nehmen!

„Sie wussten nicht, dass es unmöglich war, und deshalb haben sie es getan.“

Marc Twain

Die CKK als Partner der großen Wanderung für psychische Gesundheit und Wohlbefinden

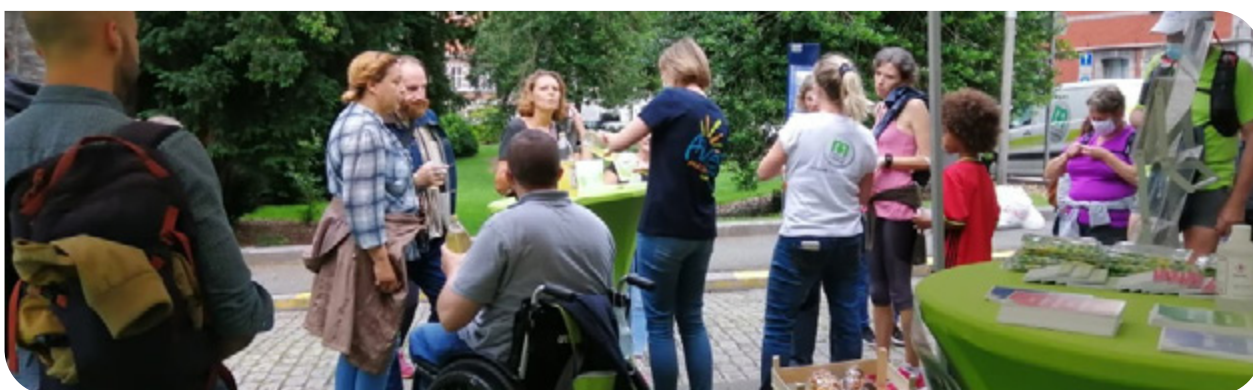
Die Gesundheitskrise, die wir in den letzten zwei Jahren erlebt haben, ging mit einer Verschärfung der psychischen Notlage von pflegebedürftigen Menschen und im weiteren Sinne von allen unseren Mitbürgern einher. Die anhaltende soziale Abschottung und das Auseinanderleben trugen dazu bei, dass sich ein allgemeiner Zustand des Unwohlseins verstärkte. Die Idee war, ein Projekt ins Leben zu rufen, um mit einer großen Wanderung für psychische Gesundheit und Wohlbefinden zu einem ausgewogenen und erfüllenden psychischen Leben und Beziehungsleben zurückzukehren.

Die CKK, die sich besonders um Fragen der psychischen Gesundheit sorgt und sich hierfür stark macht, hat sich bereits mehrfach zu diesem Thema engagiert (Website Mir geht es gut, mobile App Dr. Mood Parents, Vorträge, Workshops, Filmdebatten...). Ohne auf das Ende der Krise zu warten, hat die CKK beschlossen, sich der großen Wanderung anzuschließen, der von der UCLöwen, der ULB, der ULüttich und der UMons sowie von einer Vielzahl von Berufsverbänden und Institutionen organisiert wird. Hinter diesem Engagement setzt unsere Krankenkasse ihre Aufgabe fort, die gesamte Bevölkerung für die Bedeutung der Aufrechterhaltung eines ausgewogenen und erfüllenden psychischen Lebens und Beziehungslebens zu sensibilisieren.

Vom 20. Juni bis zum 10. Juli schlossen sich einer Gruppe von Wanderern jeden Tag weitere Teilnehmer an, um eine neue Etappenstadt auf einer 1000 km langen Strecke durch die gesamte Wallonie und Brüssel zu erreichen. In jeder Etappenstadt fand eine informative und gesellige Veranstaltung (Vortrag, Konzert, Ausstellung) statt, bei der die lokalen Akteure der psychischen Gesundheit sowie deren Nutznießer im Mittelpunkt standen.



Die Ziele, die die CKK durch ihren Einsatz verfolgt



Ath-Tournai: Prekarität und Zugang zu psychischer Gesundheitsfürsorge

Während der Etappe der Wanderung in Tournai schloss sich die CKK mit den lokalen Akteuren der psychosozialen Versorgung und der ambulanten Pflege zusammen, um bei der Ankunft der Wanderer einen geselligen und festlichen Moment zum Thema der Unzugänglichkeit der psychischen Gesundheitsfürsorge für gefährdete Personen zu veranstalten.

Informationsstände der verschiedenen Vereinigungen und ihrer Mitglieder, ein Besuch der Bains Douches (öffentliche Gesundheitseinrichtung, die auch Obdachlosen zugänglich ist), kleine Mahlzeiten, die von der Assiette Pour Tous (Sozialrestaurant) angeboten wurden, ein Konzert der Mitglieder des regionalen psychiatrischen Zentrums Les Marronniers... Die Veranstaltung bot den anwesenden Vereinigungen auch die Gelegenheit, sich zu den Schwierigkeiten zu äußern, die ihre Mitglieder beim Zugang zu psychosozialer Versorgung haben, und die Auswirkungen der Gesundheitskrise auf ihre Praxis vor Ort mitzuteilen.



In der Provinz Luxemburg: Wandern... aber nicht nur!

Die große Wanderung für psychische Gesundheit war auch eine Gelegenheit, neue Bekanntschaften zu schließen, an Veranstaltungen und Aktivitäten teilzunehmen, um soziale Bindungen wiederherzustellen und das körperliche und geistige Wohlbefinden zu fördern.

Die CKK war auf allen fünf luxemburgischen Etappen vertreten, wo verschiedene Aktionen durchgeführt wurden: Mobilisierung von Wandergruppen, Betreuung eines „Wellness-Stands“, Organisation von Entspannungssitzungen, Entdeckung von Joëletten*... Für den entsprechenden Rahmen hatten verschiedene Partner wie Altéo, Énéo, Sésame, Schulen, das Rote Kreuz, Dienste für geistige Gesundheit... gesorgt, die auf diese Weise schöne und reiche Begegnungen und lokale Zusammenarbeit ermöglicht haben.

* Geländegängiger Einrad-Rollstuhl, der allen Personen mit eingeschränkter Mobilität oder Behinderung die Teilnahme an Wanderungen durch die Natur oder Läufen ermöglicht.

Live-Wellness-Vorträge von Ihrem Wohnzimmer aus

Sich einen Vortrag von Ihrem Sessel von zu Hause aus anhören? Hätten Sie das vor zwei Jahren auch gemacht? Vielleicht nicht. Und doch hat sich die CKK seit der Gesundheitskrise auf dieses digitale Format eingestellt, um sich weiterhin um ihr Publikum zu kümmern und es für Gesundheitsthemen zu sensibilisieren. 2021 wurden vom Bereich Gesundheitsfürsorge und Mitbestimmung ein Dutzend Online-Vorträge mit dem Schwerpunkt „Wohlbefinden“ angeboten. Ein Blick auf dieses Experiment, das viele Vorteile bietet!

Eines haben wir dank der Gesundheitskrise nun wirklich gelernt, nämlich die Fähigkeit, uns anzupassen. Die CKK hat gelernt, zwischen Organisation, Änderung, Verschiebung und Absage von Feldaktivitäten zu jonglieren.

Da in der Gesundheitskrise weniger Präsenzveranstaltungen möglich waren, hat der Bereich Gesundheitsfürsorge in digitale Werkzeuge investiert, um seine Aufgaben der Gesundheitsaufklärung und -förderung weiterhin wahrnehmen zu können. So wurden Webinare (Online-Seminare) organisiert.



Das Webinar - ein attraktives Format

Das Fehlen des menschlichen Kontakts ist zwar immer noch das größte Manko von Videokonferenzen, aber es gibt dennoch viele Vorteile:

- ✓ Die Teilnehmer können sich einen Vortrag überall und zu jeder beliebigen Zeit anhören, sofern sie über eine Internetverbindung verfügen. Eine Person aus Verviers kann z.B. ein Webinar verfolgen, das in Tournai stattfindet. Einige Themen erreichten sogar ein Publikum aus benachbarten Ländern. Die Aufzeichnung, die den Teilnehmern im Anschluss an die Live-Veranstaltung zugeschickt wird, ermöglicht es ihnen, den gesamten Vortrag noch einmal zu sehen oder sogar am selben Tag zeitversetzt anzuschauen.



- ✓ Das digitale Format hat es auch ermöglicht, ein Publikum zu erreichen, das nicht unbedingt zu unseren Präsenzveranstaltungen reist: Eltern, unter 30-Jährige, Berufstätige, Gesundheitsdienstleister, arbeitsunfähige oder in ihrer Mobilität eingeschränkte Personen...
- ✓ Einige heiklere Themen sind auch leichter zugänglich für Personen, die das Gefühl haben müssen, sich in einem sicheren und diskreten Rahmen zu befinden.

Das digitale Format hat jedoch auch seine Grenzen. Eine Abkehr von Präsenzveranstaltungen kommt daher nicht infrage. Im Jahr 2022 werden die Vorträge in dem einen oder anderen Format geplant, wobei eine Reihe von Kriterien befolgt werden, die in direkter Zusammenarbeit mit den Koordinatoren der Gesundheitstreffe festgelegt werden.



Mentale Belastung, Ernährung, körperliche Aktivität, Rückkehr an den Arbeitsplatz, Kommunikation in der Familie, Aufhebung des Lockdowns ... Diese Webinar-Themen haben 3700 Personen interessiert!

Zwar wissen wir heute, dass etwa ein Drittel der angemeldeten Personen die Vorträge live hört, doch ist uns auch bewusst, dass ein großer Teil sie zeitversetzt verfolgt. Wie auch immer, all diese Personen haben Interesse an den Aktionen der CKK gezeigt und können diese jederzeit weitervermitteln!

Gemeinsam gegen die seelische Not von Jugendlichen vorgehen: Rückblick auf eine Erfolgsgeschichte

Die Vorträge zum Thema Wohlbefinden wurden aufgrund von Beobachtungen, Studien oder aktuellen Ereignissen initiiert und waren alle ein Erfolg, manchmal sogar ganz überraschend.

Dies gilt insbesondere für den Vortrag „Wie gehen wir gemeinsam mit der den seelischen Nöten von jungen Menschen um?“ von Bruno Humbeeck, einem in der Jugendarbeit bekannten Psychopädagogen. Mit 764 Anmeldungen zählt dieses Webinar, das sich an Eltern von Teenagern und Fachkräfte richtete, zu den positiven Erfahrungen des Programms 2021.

Die Wahl des Redners war ein Volltreffer... Es ist immer ein Vergnügen zuzuhören, erleuchtet und beruhigt zu werden von einem Fachmann, der klar, präzise und für alle zugänglich spricht... Die vorherigen waren ebenso interessant... Vielen Dank an die CKK für die Organisation dieser informativen und bereichernden Abende.

Auszug aus der Bewertung im Anschluss an den Vortrag



Gewaltfreie Kommunikation in der Deutschsprachigen Gemeinschaft

Die Christliche Krankenkasse (CKK) hat 2019 ein Projekt zur gewaltfreien Kommunikation in der Deutschsprachigen Gemeinschaft initiiert. Damit reagierte sie auf einen Projektauftrag des Gesundheitsministers, um die psychische Gesundheit der deutschsprachigen Bevölkerung zu verbessern. Das Projekt wurde von den Teilnehmern erfolgreich aufgenommen und 2021 fortgesetzt, wobei der Schwerpunkt auf der gewaltfreien Kommunikation zwischen Eltern und Kindern sowie zwischen Betreuern und Kindern im Alter von 0 bis 6 Jahren liegen sollte.

Der online organisierte Abend zur Sensibilisierung für die gewaltfreie Kommunikation behandelte neue Wege, mit Meinungsverschiedenheiten, problematischen Verhaltensweisen und Konflikten umzugehen. Die Vertiefungen bestanden darin, Alternativen zu festgefahrenen Denkmustern zu entwickeln und zwischen einer trennenden und einer verbindenden Kommunikation zwischen Eltern und Kindern zu unterscheiden.

Um die endgültige Zielgruppe der Kleinkinderbetreuung in der Deutschsprachigen Gemeinschaft abzudecken, wurden anschließend die Fachkräfte, die die Kleinkinder betreuen, im Rahmen von Sensibilisierungsveranstaltungen geschult.

Der in der Deutschsprachigen Gemeinschaft ansässige CKK-Gesundheitstreff arbeitet an der Ausarbeitung eines neuen Förderantrags, um dieses Thema 2022-2023 erneut anzugehen.

62

Eltern nahmen an den Online-Sensibilisierungsabenden teil

36

Eltern nahmen anschließend an den beiden Vertiefungstagen teil

84

Fachkräfte wurden im Rahmen von zwei Sensibilisierungsveranstaltungen und vier Vertiefungstagen geschult

Unwetter, gelebte Solidarität

Mitten im Sommer entfesselten sich die Elemente. Einige Mitarbeiter wurden an vorderster Front Opfer dieser außergewöhnlich heftigen Wetterereignisse. Nach der ersten Aufregung fühlten sich Kollegen aus allen Bereichen betroffen und wollten ihren Teil zur Linderung der Not beitragen.

Nach einer Bestandsaufnahme der zahlreichen Initiativen, die sich auf den Weg machten, richtete die CKK innerhalb weniger Tage eine Plattform ein, um die Hilfen zu organisieren. Hilfsangebote und -gesuche werden von einer Mitarbeiterin der Abteilung Soziales Unternehmertum zusammengeführt.

Einige Tage nach der Einrichtung wird die Plattform auch für CM-Kollegen geöffnet, die so die Möglichkeit haben, ihre Hilfe anzubieten.

Viele Angebote, wenig Nachfrage, aber eine positive Bilanz

Letztendlich wurden nur vier Anfragen registriert, denen fast 100 Angebote gegenüberstanden. Alle Bedürfnisse konnten also gedeckt werden. Abgesehen von der Anzahl ist vor allem der Kreislauf und die Mobilisierungsfähigkeit hervorzuheben, wobei wir hoffen, dass wir diese Art von Solidaritätsketten nicht zu oft neu mobilisieren müssen.

Der Bezirk Verviers-Eupen vor dem Hintergrund der Überschwemmungen

Das Gebiet Verviers-Eupen wurde von den Überschwemmungen schwer getroffen und erlitt unermessliche menschliche und materielle Schäden. Ein wahres Trauma, dem unsere Teams mit Mut, Solidarität und Einfühlungsvermögen begegnet sind.

In den Tagen nach der Flut mobilisierten sich Kollegen freiwillig, um das schwer getroffene Hauptgebäude des Zentrums zu reinigen und wieder funktionsfähig zu machen.

Gleichzeitig leistet der Bezirk im Rahmen seiner Kompetenzen bescheidene Hilfe für die gesamte Bevölkerung der Region. Zu den durchgeführten Maßnahmen gehören u.a.:

- ✓ Die Erfassung der logistischen, finanziellen, psychosozialen... Hilfen, die in der Region verfügbar sind, damit die Erstanlaufstellen der CKK unseres Bezirks (Sozialdienst und Kundenberater) die Mitglieder, die sich an sie wenden, bestmöglich weiterleiten können.

- ✓ Ein Serviceangebot für Gemeinden und Partner durch die kostenlose Bereitstellung von CKK-Räumen, die Spende oder den Verleih von nicht genutztem CKK-Material, die Begleitung von Personen in Schwierigkeiten durch den Sozialdienst, die Übernahme von Aktivitäten für Kinder durch Ocarina...



Solidaritätswelle für die von der Katastrophe betroffenen Kinder und Schulen in Lüttich

Der Schulbeginn im September 2021 war für die Betroffenen in der Region Lüttich etwas ganz Besonderes. Um ihnen zu helfen, wurden mehrere Initiativen ins Leben gerufen, darunter auch eine Schulmaterialsammlung der CKK.

Ordner, Schulranzen, Federmäppchen, Stifte... Neu oder gebraucht, Tausende von Schulartikeln aller Art haben die Räumlichkeiten der CKK überschwemmt. Nachdem sie die Initiative ins Leben gerufen hatten, versammelte sich eine Handvoll Ehrenamtlicher der CKK, um zu sortieren, zuzuschneiden, zu reinigen, zu ordnen... und so über 300 Schulpakete zusammenzustellen, die für die verschiedenen Zyklen geeignet waren und an die betroffenen Familien in zwei Aufnahmezentren ausgegeben wurden.



2021 war auch...

Neben den großen, CKK-weiten Aktionen initiierten unsere Bezirke und Gesundheitstreffe eine Vielzahl von Aktivitäten, Veranstaltungen und Projekten aller Art.

Die CKK auf dem Kidzik, einem Festival für den Genuss der kleinen Ohren

Die jungen Kidzik-Festivalbesucher konnten drei Tage lang Konzerte, die zeitlose CKK-Hüpfburg, Schminken, einen Workshop mit dem Obst-Bike und eine Spielanimation zum Thema Lebensmittel, die einen hohen Zuckergehalt verbergen, genießen. Die ganze Familie konnte diese schöne Erinnerung verewigen, indem sie sich fotografieren ließ. Eine hervorragende Selbstdarstellung der CKK und eine schöne Mobilisierung der ehrenamtlichen und ständigen Mitarbeiter aus Wallonisch-Brabant!



Gemüseanbau für eine gleichberechtigte Gesellschaft in Tournai

Les Jardins de la Vertefeuille ist eine neue Vereinigung, die aus der CKK hervorgegangen ist und sich ab dem kommenden Frühjahr im Park des Pflegeheims La Vertefeuille in Tournai dem biologischen Gemüseanbau widmen wird. In diesen Gärten, die für Ehrenamtliche geöffnet sind, soll Gemüse angebaut und allwöchentlich verkauft werden. Aber die Jardins de la Vertefeuille sind mehr als nur ein Ort, an dem man gärt und sein Gemüse kaufen kann, sie wollen die Möglichkeit bieten, sich mit der Art und Weise zu beschäftigen, wie wir unsere Lebensmittel produzieren

und konsumieren. Und damit auch auf die Zusammenhänge zwischen unserer Ernährung und unserer Gesundheit, unserer Umwelt, den Realitäten der landwirtschaftlichen Berufe, den sozialen Ungleichheiten hinweisen... Die Einladung lautet, zu mehreren aktiv zu werden, für unsere Felder, für unsere Teller, für eine gleichberechtigte Gesellschaft.

Was wäre, wenn wir gemeinsam kollektive und solidarische Lösungen für die Missstände, die das Agrar- und Lebensmittelsystem betreffen, suchen, finden und umsetzen würden?

Dieses Projekt ist eine innovative Möglichkeit, die von der CKK vermittelten Werte zu konkretisieren. Über die bloße Worte hinaus lag es dem Bezirk Hainaut Picardie am Herzen, es zu initiieren, zu entwickeln und zu unterstützen. Die internen Ressourcen des Bezirks, aber auch die unseres Partners La Vertefeuille wurden umfassend genutzt, um dieses vielversprechende Projekt zu einem erfolgreichen Abschluss zu bringen.



Diabetes-Screening im östlichen Hennegau

Anlässlich des Weltdiabetestages und einer Screening-Kampagne in der Region Entre-Sambre-Et-Meuse organisierte der Gesundheitstreff Anderlues-Thudinie-Botte du Hainaut eine Aktion, um die Öffentlichkeit für Ernährung und körperliche Aktivität zu sensibilisieren. Es gab ein kostenloses Screening und einen Workshop über Zuckeräquivalente. Außerdem standen ein Fahrrad mit Obstpresse, die Entdeckung ungewöhnlicher Sportarten und spielerische und interaktive Animationen zum Thema körperliche Aktivität auf dem Programm. Durch diese Initiative konnte die lokale Bevölkerung über eine immer häufiger auftretende Krankheit informiert und für gute Ernährungsgewohnheiten sowie die Bedeutung regelmäßiger körperlicher Aktivität sensibilisiert werden.

Orte für den Austausch von Schulmaterial in der Deutschsprachigen Gemeinschaft

Zum Schuljahresbeginn hat der Gesundheitstreff der Deutschsprachigen Gemeinschaft das Projekt „Farde wechsel dich“ ins Leben gerufen. Das Ziel: Ungenutztes Schulmaterial mithilfe von Tauschregalen, die über alle Gemeinden des Gebiets verteilt sind, wieder in Umlauf zu bringen.

Hinter diesem Projekt möchte die CKK auf einen nachhaltigen Umgang mit Ressourcen aufmerksam machen, etwas für die Umwelt tun und dazu beitragen, dass Bildung kostenlos ist. Außerdem hilft sie Menschen mit begrenzten finanziellen Mitteln, einen kleinen Teil der Schulgebühren zu sparen.

17, das ist die Anzahl der Tauschorte für Schulmaterial, die über die gesamte Deutschsprachige Gemeinschaft verteilt sind.

Mehr hierzu: ckk-mc.be/farde-wechsel-dich



Zugänglichkeit der Gesundheitsversorgung in Waremme: Gesundheit ist ein wesentliches Gemeingut

Die Förderung eines gleichberechtigten Zugangs zur Gesundheit bleibt eine große Herausforderung für alle Akteure des Gesundheitswesens in Belgien und in der Welt. Welche Rolle können die Krankenkassen, die ÖSHZ, der gemeinnützige Sektor und andere lokale Gesundheitsakteure spielen, um den Zugang zu einer gleichberechtigten Gesundheitsversorgung für alle zu verbessern? Welche Schwierigkeiten gibt es beim Zugang zur Grundversorgung in Waremme? Welche Maßnahmen oder Dienstleistungen können in Betracht gezogen werden?

Dies waren einige der Fragen, die bei einem Vortrag mit anschließender Debatte gestellt wurden, die vom Gesundheitstreff Waremme in Partnerschaft mit Vie Féminine, dem CIEP und dem Kulturzentrum organisiert wurde.

Die anwesenden Redner setzten sich für menschlichere „Schalter“ und eine Koordination der Vereinigungen vor Ort ein; eine Vernetzung, einen partnerschaftlichen, übergreifenden Ansatz, um die Antworten auf die Bedürfnisse zu teilen und über die Konkurrenz hinauszugehen.

Gesundheit geht alle an; sie ist nicht nur eine Angelegenheit von Experten.

In der Provinz Luxemburg zum Akteur seines Wohlbefindens werden

Im Oktober hat sich die CKK mit dem ULI in Habay zusammengetan, um eine Woche der psychischen Gesundheit anzubieten. Ziel war es, die Öffentlichkeit dafür zu sensibilisieren, wie wichtig es ist, zur Ruhe zu kommen, sich mit sich selbst auseinanderzusetzen und Akteur oder Akteurin des eigenen Wohlbefindens zu werden.

Gesund zu sein bedeutet auch, positive Emotionen zu erleben, sich gelassen zu fühlen und einen Sinn in seinem Beruf und seinem Leben zu finden. In manchen Fällen kann es eine gute Lösung sein, sich einer Fachkraft für psychische Gesundheit anzuvertrauen. Aber „gut im Kopf“ zu sein, kann auch im Alltag mit einigen einfachen und konkreten Hilfsmitteln wie Entspannung, Meditation, Sophrologie usw. erarbeitet werden.

Während der gesamten Woche der psychischen Gesundheit konnte die Öffentlichkeit kostenlos verschiedene Wellness-Praktiken und -Tools ausprobieren: Feldenkrais, Klangmassagen mit tibetischen Klangschalen, Workshops zu emotionaler Abhängigkeit oder Naturheilkunde.

Sich wohlfühlen in seinem Kopf? Kleine Dinge, die man im Alltag umsetzen kann!



„Dann wollen wir uns mal bewegen?“ im östlichen Hennegau

Anfang Oktober schloss sich die CKK dem Projekt Louv'Santé an, um die Bewohner von La Louvière in Bewegung zu bringen. In Zusammenarbeit mit enéoSport, Altéo und Promusport bot die CKK die Möglichkeit, sportliche Aktivitäten wie Badminton, Zumba Gold, Boccia, Radfahren, Walking, Radfahren oder Jogging zu entdecken. Neben den Maßnahmen zur Gesundheitsförderung bei den Bürgern ist die Zusammenarbeit mit den lokalen Gesundheitspartnern hervorzuheben, die es ermöglichte, zukünftige Partnerschaften für die Schaffung von Gesundheitsprojekten im Gesundheitstreff La Louvière aufzubauen.



Tag der offenen Tür des Cercle in Mouscron: ein voller Erfolg!

Am Samstag, den 9. Oktober, war die Aufregung groß. Zahlreiche Mouscroner und Liebhaber des Kulturerbes konnten den „Cercle ouvrier“ anlässlich eines festlichen Tages der offenen Tür wiederentdecken.

Das imposante Gebäude, die Wiege der christlichen Sozialorganisationen, wurde einer umfassenden Restaurierung unterzogen. Die CKK verwandelte es in einen funktionalen Ort, wobei die Art-Deco-Architektur erhalten blieb. Die oberen Stockwerke sind für Versammlungen, Schulungen, Veranstaltungen und sozialpädagogische Aktivitäten vorgesehen. Im Erdgeschoss befindet sich nun ein Qualias-Geschäft.



Ein generationsübergreifendes Projekt

Diese Erinnerungen an Momente kollektiven Handelns führen uns zu dem, was die CKK auch heute noch motiviert, ihre sozialen Bewegungen zu fördern: Weil sie Verbindungen zwischen Menschen herstellen, Geselligkeit fördern und sozialen Fortschritt bringen, sind sie gut für die Gesundheit!

