

DAS PLUS 2019

PERSPEKTIVEN FÜR DIE GKV: **VERTRAUEN**



WAS SIE ERWARTET



INTERVIEW

SEITE 06-09

EXPERTE JAN P. DITGEN
ÜBER DEN ERFOLGS-
FAKTOR VERTRAUEN



AKADEMIE & KARRIERE

SEITE 20-21

WIR SETZEN AUF
WEITERENTWICKLUNG
DER MITARBEITER



GESELLSCHAFTER

SEITE 26

GEMEINSAM KOMMEN
WIR WEITER

VER | TRAU | EN

Substantiv, Neutrum

festes Überzeugtsein von der Verlässlichkeit,
Zuverlässigkeit einer Person, Sache

Als Dienstleister für Kranken- und Pflegekassen erkennen und erfüllen wir von der ARGE GSV PLUS stets die Ansprüche unserer Kunden. Denn wir kennen uns in der Branche aus und bieten Lösungen für individuelle Bedürfnisse.
www.argegsvplus.de

INHALTSVERZEICHNIS

- 04 **VORWORT**
- 06 **INTERVIEW** | EXPERTE JAN P. DITGEN ÜBER DEN ERFOLGSFAKTOR VERTRAUEN
- 10 **ERFOLGREICHE ZUSAMMENARBEIT ÜBER JAHRE** |
KUNDEN- UND DIENSTLEISTERPERSPEKTIVE
- 12 **KOMPETENZFELD KUNDENMANAGEMENT** | WIR WACHSEN WEITER
- 14 **DIENSTLEISTUNGEN** | FÜR JEDEN ANSPRUCH DAS PASSENDE ANGEBOT
- 16 **DIGITALISIERUNG IN DER POSTSTELLE** | WIR OPTIMIEREN UNSERE PROZESSE
- 18 **DATENSCHUTZ, IT-SICHERHEIT & QUALITÄTSMANAGEMENT** |
MEHR ALS SELBSTVERSTÄNDLICH
- 20 **AKADEMIE & KARRIERE** |
WIR SETZEN AUF DIE WEITERENTWICKLUNG DER MITARBEITER
- 22 **DER MARKT IST IN BEWEGUNG** | UND WIR GEHEN MIT
- 24 **FOKUS ARBEITGEBERMARKE** | „WIR VERSTEHEN UNS.“
- 26 **GESELLSCHAFTER** | GEMEINSAM KOMMEN WIR WEITER
- 27 **PARTNERSCHAFTEN** | WENIGER PAPIER, MEHR ONLINE
- 28 **KENNZAHLEN 2019** | ZAHLEN, DATEN, FAKTEN
- 30 **VERMÖGENS- UND ERTRAGSLAGE**



LIEBE LESERINNEN UND LESER,

die Zeit vergeht wie im Flug und schon liegt die dritte Ausgabe des ARGE GSV PLUS Jahresberichts vor Ihnen. Weitere werden folgen, denn wir möchten Sie jetzt und in der Zukunft umfassend und regelmäßig über die Entwicklungen des Unternehmens informieren und die Themen aufgreifen, die der gesetzlichen Kranken- und Pflegeversicherung und uns besonders am Herzen liegen.

Im Mittelpunkt der diesjährigen Ausgabe steht VERTRAUEN, ein Thema, das uns in ganz verschiedenen – immer elementar wichtigen – Dimensionen beschäftigt. Zunächst sind da unsere langjährigen Kunden, deren Vertrauen wir seit Jahren genießen. Es gibt neue Kunden, deren Vertrauen wir gewinnen möchten und die uns bereits mit der Beauftragung ihr Vertrauen entgegenbringen. Da sind unsere Mitarbeiter, die unser Vertrauen haben und die uns als Arbeitgeber vertrauen. Vertrauen gibt Sicherheit, es beinhaltet Wertschätzung, Hoffnung, Zuversicht und Verlässlichkeit – und das sind nur einige Aspekte, die wir damit verbinden.

Vertrauen entsteht bei Menschen. Vertrauen ist ein Gefühl des festen Überzeugtseins von der Verlässlichkeit, Zuverlässigkeit einer Person oder Sache. Mit diesem Gefühl treiben wir die Entwicklung der ARGE GSV PLUS als kundenorientierter Dienstleister im Markt der gesetzlichen Krankenversicherung weiter stetig voran. Wir sind sicher, dass wir mit unseren Dienstleistungen eine Menge für Sie und Ihre Kasse tun können. Wir wissen, dass wir die richtigen Mitarbeiter für diese Aufgaben haben. Wir vertrauen in unsere Leistungsfähigkeit. Und wir freuen uns auf die Herausforderungen in der Zukunft.

Viele weitere Themen rund um das Leitthema VERTRAUEN finden Sie auf den Folgeseiten. Wir wünschen Ihnen viel Spaß bei der Lektüre. Besonders hinweisen möchten wir auf das Interview mit Jan P. Ditgen, der sich professionell mit dem Thema Vertrauen auseinandersetzt und weitere Aspekte anspricht. Auch zukünftig möchten wir in unserem Jahresbericht den Blick über den Tellerrand wagen und auch branchenfremden Experten eine Plattform bieten.

Wir freuen uns jederzeit sehr über Ihre Nachricht. Sprechen Sie uns und unser Kundenmanagement gern an. Die Ansprechpartner Ihres Vertrauens finden Sie auf Seite 12.

Es grüßen Sie herzlich

Martin Boller
Geschäftsführer ARGE GSV plus GmbH

Stephan Hänf
Geschäftsführer ARGE GSV plus GmbH



Jan P. Ditgen
Er weiß, wie man Vertrauen systematisch aufbauen kann. Jan P. Ditgen gibt sein Wissen und seine jahrelange Erfahrung an ganz unterschiedliche Unternehmen weiter. Dies tut er in Form von motivierenden Vorträgen und in seinem eigenen Blog.



INTERVIEW

EXPERTE JAN P. DITGEN ÜBER DEN ERFOLGSFAKTOR VERTRAUEN

Vertrauen spielt in Unternehmen eine wichtige Rolle. Wir haben zu diesem Thema einen Experten befragt: Jan P. Ditgen kennt die wichtigsten Aspekte rund um Vertrauen in verschiedensten Bereichen. Er berät Unternehmen bei dem Aufbau und der Wiederherstellung von Vertrauen, hält Vorträge und führt einen Blog, wo er sich diesen Themen widmet. Dabei befasst er sich mit Vertrauen im Rahmen von Führung, Vertrieb, Unternehmenskultur, Veränderungsprozessen und im Team.

ARGE GSV PLUS Herr Ditgen, Sie sind ein anerkannter Vertrauensberater. Wie genau definieren Sie Vertrauen?

JAN P. DITGEN Vertrauen hat zwei Seiten: einen Ertrag und ein Risiko. Der Ertrag besteht darin, dass jemand anders sich in meinem Sinne verhält, ohne dass ich ihn überwache. Ich kann kooperieren, ohne große Kontrollkosten zu haben. Wenn ich beispielsweise mein Auto in die Werkstatt bringe und dem Werkstattinhaber vertraue, brauche ich nicht danebenzustehen, wenn er eine Reparatur macht, und muss hinterher nicht einen Dritten fragen, ob die Reparatur fachmännisch ausgeführt wurde. Auf der anderen Seite steht das Risiko, dass mein Vertrauen ausgenutzt wird, also dass der andere sich nicht in meinem Sinne verhält. Im obigen Beispiel könnte der Werkstattbesitzer z. B. nicht notwendige Arbeiten vornehmen oder schlechte Ersatzteile einbauen.

ARGE GSV PLUS Und wie kann Vertrauen systematisch aufgebaut werden?

JAN P. DITGEN Beim Aufbau von Vertrauen kommt es darauf an, auf welcher Seite man steht. Wenn man derjenige ist, dem vertraut werden soll, so muss man an seiner Vertrauenswürdigkeit arbeiten und dafür sorgen, dass die Vertrauenswürdigkeit auch wahrgenommen wird. Hier kann man als Leitfaden die drei Säulen (siehe nächste Frage) zu Hilfe nehmen, um rundum vertrauenswürdig zu wirken. Wenn man derjenige ist, der anderen vertrauen soll, und sich damit schwertut, dann hilft es, das Vertrauen langsam zu steigern. Wenn am Anfang gar kein Vertrauen da ist, kann man sich dennoch so verhalten, als ob man vertrauen würde. Denn wenn mein Gegenüber das Gefühl hat, dass ich ihm vertraue, kann das dazu führen, dass er sich mir gegenüber verpflichtet fühlt und sich dementsprechend verhält.

ARGE GSV PLUS Sie sprechen auf Ihrer Website von den drei Säulen des Vertrauens. Welche genau sind das?

JAN P. DITGEN Wenn ich jemandem vertraue, frage ich mich unbewusst drei Dinge: Kann der das, was ich von ihm möchte (Kompetenz)? Will der das für mich machen (Leistungsbereitschaft)? Haut der mich übers Ohr (Charakter)? Auf den Säulen Kompetenz, Leistungsbereitschaft und Charakter ruht demnach das Vertrauen. Jede Säule besteht aus mehreren Bausteinen, z. B. bilden Ehrlichkeit, Zuverlässigkeit und Fairness die Säule Charakter. Je nach Situation ist mal die eine Säule wichtiger, mal die andere. Wenn ich Sie bitte, einen Brief für mich zur Post zu bringen, dann ist klar: Die Kompetenz dazu haben Sie, Sie können auch ein rundherum ehrlicher Mensch sein. Aber wenn Sie nicht zuverlässig sind, helfen die anderen Eigenschaften nichts, ich kann Ihnen dann in dieser Angelegenheit nicht vertrauen. Einem Arzt vertraue ich eher aufgrund seiner Kompetenz. Wenn ich am Flughafen jemanden bitte, kurz auf meinen Koffer aufzupassen, muss ich seine Leistungsbereitschaft wahrnehmen. Es reicht ein kurzes Kopfnicken.



“

EINE VERTRAUENSKULTUR
WIRKT SICH POSITIV AUF
DAS ENGAGEMENT DER
MITARBEITER AUS.

JAN P. DITGEN

”

ARGE GSV PLUS In Ihrem Blog beschäftigen Sie sich mit dem Thema Vertrauen im beruflichen Kontext. Dort bieten Sie auch einen sogenannten Vertrauentag für Unternehmen an. Was genau ist darunter zu verstehen?

JAN P. DITGEN In einem Unternehmen bestehen viele Vertrauensverhältnisse: zwischen den Mitarbeitern einer Abteilung, zwischen den Abteilungen untereinander, zur Führungsriege und nach außen hin zu Kunden und Lieferanten. Eine Vertrauenskultur wirkt sich sehr positiv auf die Leistungsbereitschaft und das Engagement der Mitarbeiter aus. Beim Vertrauentag setzen sich die Mitarbeiter eines Unternehmens intensiv mit dem Thema Vertrauen auseinander und lernen, welchen eigenen Beitrag jeder einzelne für mehr Vertrauen im Unternehmen leisten kann. Auch wenn vertrauensvolle Führung einen großen Anteil an einer positiven Unternehmenskultur hat: Wenn die „da oben“ nicht mitmachen, kann trotzdem viel für ein vertrauensvolles und wertschätzendes Miteinander getan werden.

ARGE GSV PLUS Welche Reaktionen bekommen Sie während und nach Ihren Vorträgen von Ihrem Publikum?

JAN P. DITGEN Die Reaktionen sind durchweg positiv, denn die meisten Menschen wünschen sich mehr Vertrauen. Wenn ihnen ein Weg gezeigt wird, wie mehr Vertrauen möglich ist, machen sie sich freudig ans Werk. Natürlich gibt es auch kritische Stimmen, die Vertrauen als etwas ansehen, das man entweder hat oder nicht hat. Aber auch das ist vollkommen in Ordnung. Niemand muss vertrauen. Und manche Menschen sind ganz bestimmt nicht vertrauenswürdig. Ich versuche in meinen Vorträgen zu zeigen, dass es sich lohnt, in Vertrauen zu investieren, denn je mehr vertrauensvolle Beziehungen ein Mensch unterhält, als desto bereichernder nimmt er das Leben wahr.

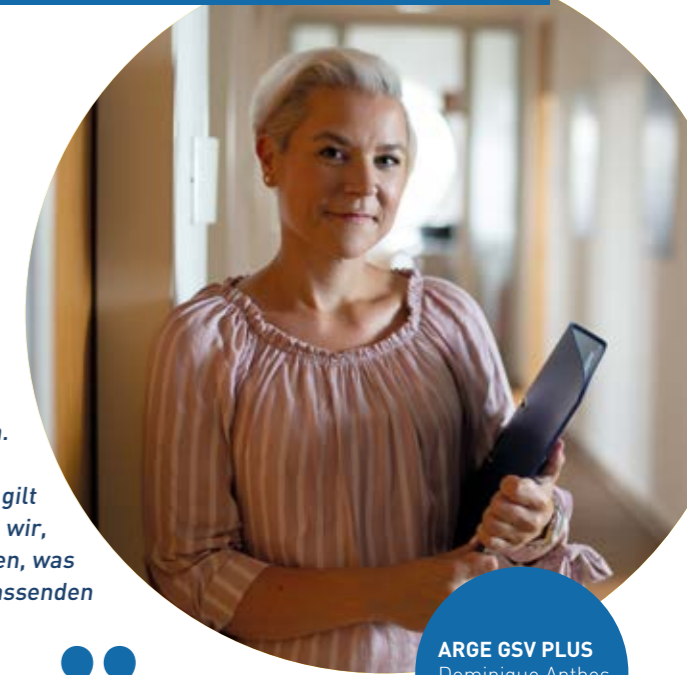
ARGE GSV PLUS Was macht ein stabiles Vertrauensverhältnis zwischen Führungskräften und Mitarbeitern aus?

JAN P. DITGEN Wenn eine Führungskraft eine Aufgabe delegiert, braucht sie das Vertrauen, dass der Mitarbeiter sie zuverlässig und kompetent erledigt. In dem Moment kann die Führungskraft die Aufgabe gedanklich loslassen, sie ist quasi schon erledigt. Wenn der Mitarbeiter dieses Vertrauen wahrnimmt, fühlt er sich wertgeschätzt und in seiner Kompetenz bestätigt. Dabei bedeutet Vertrauen nicht den Verzicht auf eine Ergebniskontrolle. Das Lenin zugeschriebene Zitat „Vertrauen ist gut – Kontrolle ist besser“ bezieht sich nicht auf eine Ergebniskontrolle, sondern eine Prozesskontrolle. Wenn der Vorgesetzte dem Mitarbeiter bei der Arbeit die ganze Zeit über die Schulter schauen würde, wäre dies Kontrolle im Sinne des Zitats und von einem vertrauensvollen Verhältnis weit entfernt.

ARGE GSV PLUS Zum Schluss eine persönliche Frage: Was hat Sie dazu bewogen, sich so intensiv mit dem Thema Vertrauen auseinanderzusetzen und es zu Ihrem Beruf zu machen?

JAN P. DITGEN Ich selbst bin jemand, der leicht und schnell vertraut. Natürlich bin ich mit dieser Einstellung ein paarmal auf die Nase gefallen, aber dennoch profitiere ich von dieser positiven Grundhaltung durch viele vertrauensvolle Beziehungen. Wenn andere Menschen dieses Vertrauen nicht erwidert haben, war ich anfangs richtig irritiert. Das war der Anstoß zu der Frage: Wie müsste ich sein, damit auch diese Menschen mir vertrauen? Denn es schmerzt, wenn jemand einem zu Unrecht nicht vertraut und einem unlautere Absichten unterstellt. Ich habe mich auf die Suche nach vertrauensfördernden Eigenschaften gemacht und den Prozess der Vertrauensbildung untersucht.

„DER KUNDE IST UNSER HERZSTÜCK.“



ARGE GSV PLUS
Dominique Anthes
Abteilungsleiterin

AUS ERSTER HAND – DOMINIQUE ANTHES BERICHTET

Dominique Anthes ist seit 2008 bei der ARGE GSV PLUS tätig und unsere Abteilungsleiterin für die Bereiche Beiträge und Vollstreckung/Insolvenz. Frau Anthes ist damals von Hessen nach Hamburg gezogen und überzeugt uns und unsere Kunden seitdem mit ihrem außergewöhnlichen Engagement. Sie hat uns verraten, warum die Zusammenarbeit mit den Kunden seit Jahren so reibungslos verläuft.

“*Es ist für mich das A und O, unsere Kunden zu begeistern. Meine Mitarbeiter und ich arbeiten ständig daran, die Prozesse im Hause der ARGE GSV PLUS zu verbessern und dichter am Kunden zu sein.*

Der Kunde ist unser Herzstück. Seine Interessen und Bedürfnisse gilt es stets zu seiner vollsten Zufriedenheit zu bedienen. Das erfüllen wir, indem wir eng zusammenarbeiten, seine Nöte erkennen und wissen, was wir als Unternehmen und Dienstleister tun müssen, um ihm die passenden Lösungen zu präsentieren.

”

ERFOLGREICHE ZUSAMMEN- ARBEIT ÜBER JAHRE KUNDEN- UND DIENSTLEISTER- PERSPEKTIVE

Florian Mair ist als Vorstand der BKK Stadt Augsburg schon lange Kunde der ARGE GSV PLUS. Er hat uns einen Einblick gegeben, wie er die langjährige Zusammenarbeit bis jetzt erlebt hat.

ARGE GSV PLUS Guten Tag, Herr Mair. Als Vorstand der BKK Stadt Augsburg sind Sie schon lange Kunde der ARGE GSV PLUS. Was schätzen Sie besonders an der Zusammenarbeit?

FLORIAN MAIR In den letzten 20 Jahren hat uns die ARGE GSV PLUS immer wieder auf vielfältige Weise überzeugt. Insofern ist bereits das Gesamtpaket sehr stimmig. Dennoch gibt es einiges, was ich besonders zu schätzen weiß.

An erster Stelle steht die ausgezeichnete Dienstleistungsqualität, mit welcher die ARGE GSV PLUS uns zu jeder Zeit unterstützt hat. An zweiter Stelle folgt die überzeugende Verlässlichkeit. Mit der ARGE GSV PLUS haben wir einen Partner an unserer Seite, der sein Leistungsversprechen stets einhält. Zu guter Letzt schätzen wir das persönliche Miteinander. Wir begegnen uns durchweg auf Augenhöhe und arbeiten im Team an den gemeinsamen Zielen und Vorhaben.

ARGE GSV PLUS Welche Highlights haben Sie während der langen Zusammenarbeit bis jetzt erlebt?

FLORIAN MAIR In der heutigen Zeit ist es ja bereits ein Highlight und leider nicht mehr die Regel, dass zwei Unternehmen über 20 Jahre hinweg erfolgreich zusammenarbeiten. Ich selbst durfte die Konzeption zweier Dienstleistungen für die BKK Stadt Augsburg miterleben. Hierbei hat mich in besonderem Maße begeistert, wie stringent auf die Anforderungen, Vorstellungen und Wünsche unseres Hauses eingegangen wurde und dass wir aktiv mitgestalten durften. Es ist schön, nicht immer etwas von der Stange nehmen zu müssen, sondern eine an die eigenen Bedürfnisse und Anforderungen angepasste Dienstleistung zu erhalten.

ARGE GSV PLUS Mit unserer Kollegin Gaby Eller stehen Sie regelmäßig in Kontakt. Mit welchen drei Wörtern würden Sie Frau Eller beschreiben?

FLORIAN MAIR Hilfsbereitschaft – Verlässlichkeit – Freundlichkeit.

ARGE GSV PLUS Was fällt Ihnen spontan ein, wenn Sie an die ARGE GSV PLUS in Verbindung mit dem Schlagwort Vertrauen denken?



BKK Stadt Augsburg
Florian Mair
Vorstand

FLORIAN MAIR Ohne Vertrauen geht es nicht, aber Vertrauen muss man sich auch erarbeiten. Dies ist der ARGE GSV PLUS immer hervorragend gelungen. Dass wir in vielen Bereichen seit langer Zeit mit der ARGE GSV PLUS zusammenarbeiten beweist, dass wir einander vollstes Vertrauen schenken.

ARGE GSV PLUS Was würden Sie sagen, wie wichtig ist das Thema Kundennähe bei der ARGE GSV PLUS?

FLORIAN MAIR Als Kunde fühlt man sich nur dann gut aufgehoben, wenn über wichtige, aber eben auch alltägliche Dinge der Zusammenarbeit offen und transparent gesprochen wird. Ein steter Austausch ist hierfür unabdingbar. Beide Seiten sollen wissen, welche Gedanken, Überlegungen und Ziele der jeweils andere verfolgt. Dieses Teilhabenlassen funktioniert bei der ARGE GSV PLUS ausgesprochen gut. Hieraus ergibt sich in der Konsequenz, dass die ARGE GSV PLUS dem Thema Kundennähe ganz offensichtlich einen sehr hohen Stellenwert einräumt. Ich wünsche mir, dass dies auch in Zukunft so bleibt.

ARGE GSV PLUS Denken Sie einmal an die besonderen Merkmale, welche die ARGE GSV PLUS ausmachen. Welche sind das Ihrer Meinung nach?

FLORIAN MAIR Die ARGE GSV PLUS denkt innovativ, passt sich rasch neuen Gegebenheiten an und bleibt sich trotzdem treu. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, denen ich an dieser Stelle herzlich danken möchte, zeichnen sich durch ihre hohe Fachkompetenz in besonderem Maße aus. Ich denke, dass es die Summe aller Teile ist, die unsere ARGE GSV PLUS so besonders macht. Wir freuen uns darauf, noch viele Jahre mit der ARGE GSV PLUS zusammenzuarbeiten!

KOMPETENZFELD KUNDENMANAGEMENT

WIR WACHSEN WEITER

Bereits im letzten Geschäftsbericht haben wir ausführlich über „DAS NEUE KUNDENMANAGEMENT“ gesprochen. Was hat sich seitdem getan? Seit November 2018 hat das Kundenmanagement drei neue Gesichter.



Anja Bosecke ist ...

... seit **20 Jahren** in der **GKV-Branche**.

... seit **17 Jahren** bei der **ARGE GSV PLUS**.



Jacqueline Sperber ist ...

... seit **21 Jahren** in der **GKV-Branche**.

... seit **13 Jahren** bei der **ARGE GSV PLUS**.

Wir haben Verstärkung bekommen!



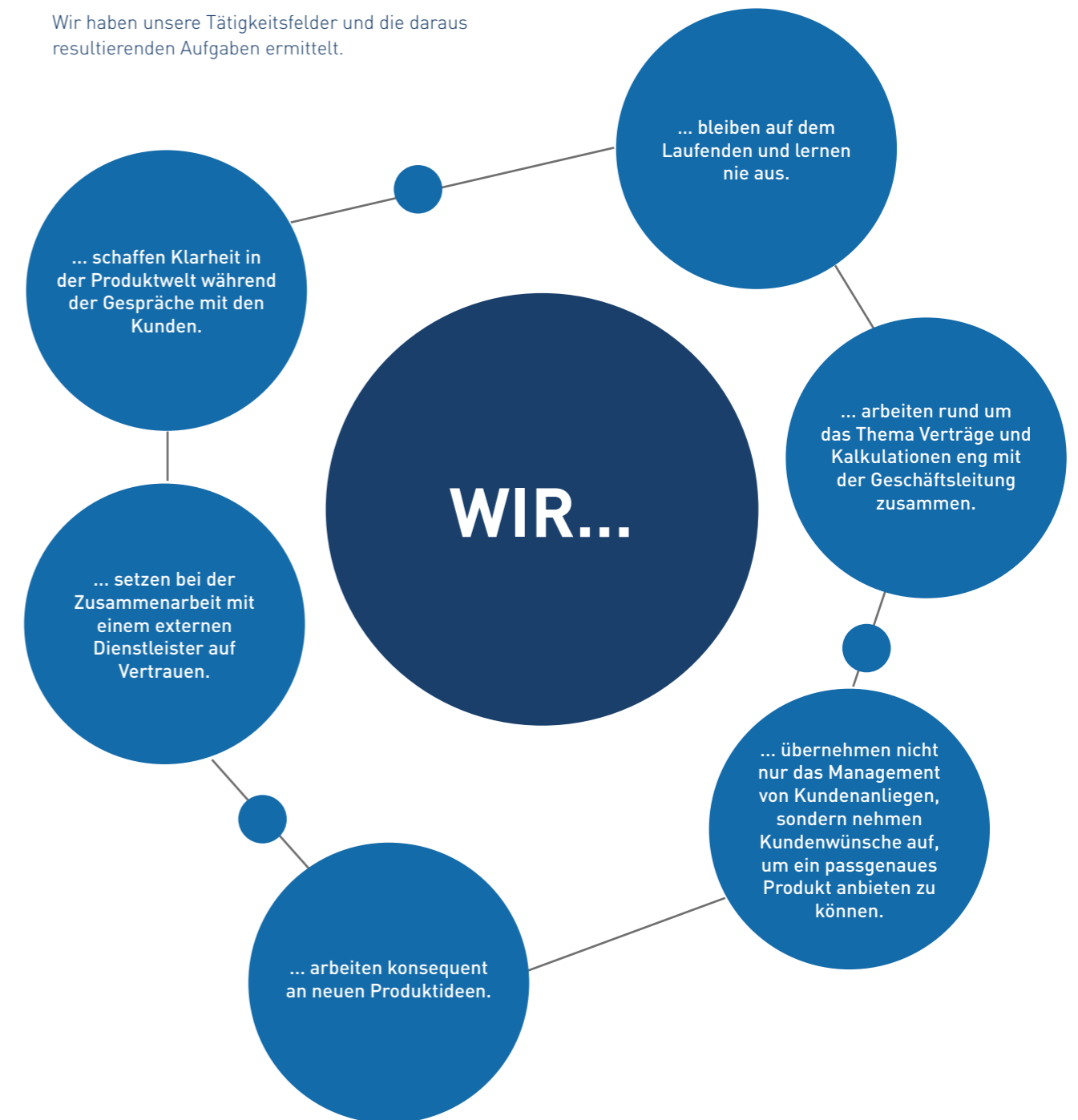
Jennifer Schomacker ist...

... seit **16 Jahren** in der **GKV-Branche**.

... seit dem **15.05.2019** bei der **ARGE GSV PLUS**.

WAS WIR ERREICHEN WOLLEN

Wir haben unsere Tätigkeitsfelder und die daraus resultierenden Aufgaben ermittelt.



Wir haben den Anspruch, ein hohes Maß an Kundenzufriedenheit zu erzeugen. Daher sind wir gern mit unseren Kunden im Gespräch. Mit regelmäßigen Kundenbesuchen optimieren wir Schnittstellen, sprechen über Kennzahlen und Quoten und arbeiten so aktiv an der Qualitätssteigerung sowie an der Weiterentwicklung von Dienstleistungen. All unsere internen Abläufe sind auf den Kunden ausgerichtet.

WIR BERATEN SIE GERN

Sie haben Fragen oder wünschen ein individuell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenes Leistungsangebot? Wir freuen uns auf Ihren Anruf.

Sinja Schönberger & das Team Kundenmanagement
 Telefon 040 20901-1144
 kundenmanagement@argegsvplus.de

DIENSTLEISTUNGEN FÜR JEDEN ANSPRUCH DAS PASSENDE ANGEBOT

BEITRAGSEINZUG

Beitragsmanagement

Kontenführung, Erstattungen, Säumniszuschläge, Mahnverfahren

Finanzmanagement

Einreichen von Schecks, Monatsabrechnungen, Verarbeiten von Zahlungseingängen

Meldungsmanagement

DEÜV-Workflow, Jahresmeldungen, Anforderung fehlender Meldungen



VOLLSTRECKUNG

Einleiten von Vollstreckungsmaßnahmen,
Durchsetzen von Schadenersatzansprüchen

INSOLVENZ

Begleitung offener Insolvenzverfahren,
Geltendmachung offener Forderungen

ZUKUNFTSORIENTIERUNG

CONSULTING

KUNDENNÄHE

DIGITALE

TRANSFORMATION

NEUE

PRODUKTE

DIGITALISIERUNG

ZUSAMMENARBEIT

PARTNERSCHAFT

INDIVIDUELLE

ENGINEERING

LÖSUNGEN

AUTOMATISIERUNG

TECHNOLOGIE

OPTIMIERTE

KUNDENBERATUNG

PROZESSE

Unsere aktuellen Dienstleistungen bilden das Fundament unserer Arbeit. Auf dieser Basis entwickeln wir sowohl individuelle als auch standardisierte Produkte und Leistungen. Für Sie – unsere Kunden.

Hierbei treiben uns die Themen Digitalisierung und Automatisierung an. Wir prüfen den Einsatz moderner Technologien und optimieren die Prozesse laufend. Ebenso suchen wir nach sinnvollen Partnerschaften mit Anbietern von Produkten, die zu uns passen. Dabei denken wir stets an die Menschen – unsere Kunden, unsere Partner sowie unsere Mitarbeiter.

Fordern Sie uns und lassen Sie uns über die Leistungen sprechen, die wir für Sie übernehmen dürfen. Gemeinsam mit Ihnen stellen wir auch fest, wo es Optimierungsbedarf gibt. Gern beschäftigen wir uns im Anschluss mit den möglichen Lösungen.

Wir freuen uns auf die Zukunft. Am liebsten gemeinsam mit Ihnen.

DIGITALISIERUNG IN DER POSTSTELLE WIR OPTIMIEREN UNSERE PROZESSE

Das Thema Digitalisierung ist im Krankenkassen-Umfeld ein wichtiger Baustein. Als Dienstleister befasst man sich somit automatisch mit diesem Thema. Die ARGE GSV PLUS betreibt bereits seit über zehn Jahren ein Enterprise-Content-Management-System (ECM, früher DMS). Somit verfügen wir an dieser Stelle über einen fundierten Erfahrungsschatz und entsprechendes Know-how.

In den letzten Jahren haben wir unsere ECM-Landschaft stetig weiterentwickelt und verfügen über Möglichkeiten der regelbasierten Postverteilung bis zur Scan-Dienstleistung für externe ECM-Systeme. Viele unserer Kunden nutzen bereits diesen Service. Dabei haben sie jederzeit Zugriff auf ihre Dokumente – dank unseres Webportals.

Die Herausforderungen für die Zukunft sehen wir in der automatischen Digitalisierung aller Posteingänge. Wir arbeiten bereits mit einer OCR-Erkennung für Papierdokumente. Allerdings hat diese ihre Grenzen, wenn es z. B. um handschriftliche Dokumente geht. Dennoch kann mit den gewonnenen Informationen bereits heute eine Menge bewegt werden. So überprüfen wir die manuelle Erfassung mit Hilfe dieser Daten oder nehmen entsprechende Klassifizierungen vor. Die Erkennungsquoten sind vielversprechend, aber natürlich auch noch ausbaufähig.



NEUE LÖSUNGEN FÜR DIE ARGE GSV PLUS

Einen weiteren Baustein werden wir in unserem Output-Management in Betrieb nehmen. Wir nutzen bereits eine zentrale Output-Lösung, um unsere Ausgangspost zu erstellen. Diese Lösung werden wir um eine sogenannte Closed-Loop-Lösung erweitern, die eng mit unserer Kuvertiermaschine zusammenarbeitet und sicherstellt, dass alle Dokumente korrekt zusammengestellt und kuvertiert wurden. Sollte dabei eine Seite z. B. beschädigt werden, kann diese über das System gezielt nachgedruckt werden.

Die Digitalisierung bietet auch in sehr papierlastigen Bereichen durchaus spannende Möglichkeiten. Die ARGE GSV PLUS wird hier auch in Zukunft weiter an Lösungen im Sinne ihrer Kunden arbeiten.



DATENSCHUTZ, IT-SICHERHEIT & QUALITÄTSMANAGEMENT MEHR ALS SELBSTVERSTÄNDLICH

Als Dienstleister im Bereich der Kranken- und Pflegeversicherung verarbeiten wir Sozialdaten und personenbezogene Daten im Auftrag und genießen damit ein hohes Vertrauen unserer Gesellschafter und Kunden. Die Wahrung des Datenschutzes ist die Basis für eine vertrauensvolle Geschäftsbeziehung, weshalb uns das Thema gesetzeskonformer Datenschutz ausgesprochen am Herzen liegt.

Wir verstehen uns als Dienstleister mit höchsten Qualitätsansprüchen und besten Prüfergebnissen. An dieser Philosophie halten wir seit dem Inkrafttreten der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) im Mai 2018 mehr denn je fest.

Unsere eigenen ARGE GSV PLUS-Datenschutzziele definieren wir selbstverpflichtend wie folgt:

- unbedingte Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorgaben insbesondere der EU-Datenschutz-Grundverordnung, der Vorschriften zum Sozialdatenschutz sowie des BDSG durch die gesamte Belegschaft
- absolute Einhaltung der unternehmenseigenen Datenschutzvorschriften durch alle Mitarbeiter/-innen
- datenschutzkonforme Arbeitsplatzgestaltung
- strikte Verpflichtung auf die Geheimhaltung und Vertraulichkeit
- unbedingter Schutz personenbezogener Daten vor einem Zugriff durch Unbefugte
- datenschutzkonforme Löschung personenbezogener Daten

DIE DSGVO NEHMEN WIR ERNST

Die Vorbereitung auf die DSGVO hat uns vor einige Herausforderungen gestellt, die es in einem intern aufgesetzten Projekt zu meistern galt. Pünktlich zum Inkrafttreten der DSGVO konnten wir die gesetzlichen Anforderungen wie beispielsweise die vertraglichen Grundlagen in Form der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung, die Einhaltung von Dokumentations- und Meldepflichten, die Erstellung eines Verzeichnisses, die Erhebung der Datenschutz-Folgenabschätzung, die Anpassung von Richtlinien sowie die Prozessentwicklung für Betroffenenrechte gänzlich erfüllen.

Die ARGE GSV PLUS ist darüber hinaus seit Inkrafttreten der DSGVO transparent und konstruktiv mit möglichen Datenschutzverletzungen umgegangen. Wir haben diese ausnahmslos und unverzüglich den Datenschutzbeauftragten unserer Kunden gemeldet. Selten brauchen wir dazu mehr als 24 Stunden. Erwähnenswert ist, dass trotz des hohen Datentransfers – ca. 366.000 betreute Beitragskonten sowie ca. 60.000 monatliche Datenverarbeitungen mittels Post und E-Mail – in unserem Hause lediglich zwei Datenschutzvorfälle zu einer meldepflichtigen Datenschutzverletzung geführt haben.

Im offenen Umgang mit diesem Thema sehen wir intern vor allem die Chance zur stetigen Verbesserung. Neben Sofortmaßnahmen zur Behebung oder Abmilderung möglicher nachteiliger Folgen für den Betroffenen werden aus den Erkenntnissen weitere Optimierungen der Prozesse im Rahmen der kontinuierlichen Verbesserung und Qualitätssicherung veranlasst. Dies ermöglicht es uns, unsere eventuell aktuellen oder künftigen Schwachstellen zu eliminieren, die Datenschutz- und Informationssicherheit noch stärker auszubauen und unsere Dienstleistungen stetig zu verbessern.

IT-SICHERHEIT ALS WICHTIGES INSTRUMENT FÜR DATENSCHUTZ

Ebenfalls haben wir die DSGVO zum Anlass genommen, die implementierten technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOMs) eingehend zu überprüfen und das Datensicherheitskonzept zu aktualisieren. Die IT-Sicherheit ist und bleibt ein wesentlicher Bestandteil bei der Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben zum Datenschutz. Daher werden wir uns auch zukünftig intensiv mit Themen wie Verschlüsselung, Identitätsmanagement sowie Virenschutz auseinandersetzen und fortlaufende Anpassungen vornehmen. So stellen wir die konsequente Einhaltung des angestrebten Datenschutz- und Informationssicherheitsniveaus sicher.

DATENSCHUTZ: ORGANISATION UND AUSBLICK



Strukturell wurde zudem eine Organisation im Datenschutzmanagement geschaffen, wobei die Stelle des Datenschutzkoordinators für das Gesamtunternehmen besetzt wurde. Unterstützung erfährt dieser von sechs Datenschutzmanagern aus den jeweiligen Abteilungen. Eine ständige Sensibilisierung aller Mitarbeiter zur Thematik ist mittels jährlicher und aktualisierter Datenschutzbildungen gewährleistet. Darüber hinaus lässt sich die ARGE GSV PLUS von einer führenden Kanzlei datenschutzrechtlich beraten.

Schon jetzt sind wir dabei, die Weichen für die Implementierung der neuen europäischen E-Privacy-Richtlinie zu stellen.

Rückmeldungen nach bereits erfolgten Audits durch unsere Kunden sowie unseren externen Datenschutzbeauftragten bestärken uns in dem Wissen, dass wir im datenschutzrechtlichen Sinne gut aufgestellt und Ihre im Auftrag verarbeiteten Sozialdaten und personenbezogenen Daten sicher sind.

ÜBERWACHUNGSAUDIT ZUR PRÜFUNG UNSERES QUALITÄTSMANAGEMENT-SYSTEMS

Am 9. und 10.04.2019 wurde die ARGE GSV PLUS im Zuge eines Überwachungsaudits nach DIN EN ISO 9001:2015 überprüft. Der leitende Auditor der TÜV NORD CERT GmbH hat an diesen beiden Tagen unser Qualitätssystem sowie die darin beschriebenen Verfahren und Dokumente geprüft und bewertet. Hierzu war der Auditor vor Ort an unseren Standorten in Hamburg und Schwerin. Als Ergebnis dieses Überwachungsaudits wurde unsere Zertifizierung bestätigt. Im Abschlussgespräch lobte der leitende Auditor zudem unsere konsequente Ausrichtung „vom Verwalter zum Dienstleister“ ebenso wie unseren agilen Strategieprozess und die damit einhergehende Transparenz innerhalb der ARGE GSV PLUS.

Erneut wurde zudem die von uns eingesetzte Qualitätsmanagement-Software äußerst positiv bewertet. Auch hieran lässt sich die ständige Verbesserung unseres Managementsystems deutlich nachvollziehen. Die Hinweise zur Verbesserung seitens des Auditors werden in den zuständigen Abteilungen bewertet und anschließend werden entsprechende Maßnahmen gestartet. Diese werden fortlaufend dokumentiert, so dass die Bearbeitungsstände der jeweiligen Maßnahmen jederzeit nachvollziehbar sind. Im Frühjahr 2020 steht die Rezertifizierung an, da die Zertifizierung eine Gültigkeit von drei Jahren hat und 2020 ausläuft.

AKADEMIE & KARRIERE

WIR SETZEN AUF DIE WEITERENTWICKLUNG DER MITARBEITER

In einer dienstleistungsorientierten Branche wie unserer sind laut unserem Personalleiter Stefan Neumann gut qualifizierte Mitarbeiter in Verbindung mit smarten Systemen die Basis unseres Erfolgs. Diesen definieren wir intern heutzutage in zwei Richtungen.

Zum einen ist Erfolg eine Symbiose aus den Fähigkeiten unserer Mitarbeiter und intelligenten IT-Systemen. Dabei soll dem Mitarbeiter eine berufliche Heimat geboten werden, in der sowohl für das Unternehmen als auch für den Mitarbeiter ein sinnstiftender Mehrwert produziert wird.

Auf der anderen Seite geht es uns immer darum, unseren Kunden einen hohen Grad an Flexibilität und Kosteneffizienz anzubieten. Dieser großen Herausforderung stellen wir uns in diesem Jahr schwerpunktmäßig.

„Perspektive“ ist dabei das Stichwort: Ausgehend von dem Grundmodell, den Mitarbeiter zunächst mit allen wesentlichen arbeitsinhaltenlichen und organisatorischen Fakten auszustatten, kann der Weg langfristig grundsätzlich in zwei verschiedene Richtungen verlaufen.



Stefan Neumann, Personalleiter der ARGE GSV PLUS



FÄHIGKEITEN AUSBAUEN UND FÖRDERN

Erst nachdem sich beide Partner (Arbeitgeber und Mitarbeiter) bewusst entschieden haben, startet die Reise über einen Entwicklungspfad. Maßgeblich ist für uns das Bewusstsein, dass alle Menschen über unterschiedliche Grundveranlagungen verfügen.

Ein Pfad beschreibt den Weg zur Führungskraft, ein weiterer den zum Fachexperten.

Während sich die angehende Führungskraft mit dem Führungskräfteprogramm „Meine Kompetenz als Führungskraft der ARGE GSV PLUS“ auseinandersetzt, ist für den Fachexperten eine hohe fachliche Spezialisierung notwendig. Diese grundsätzlichen Ausrichtungen trennen wir in unserem Programm bewusst, um den Fähigkeiten unserer Mitarbeiter gerecht zu werden und diese weiter ausbauen zu können. Hierfür installierten wir bereits zu Beginn des Jahres die ARGE GSV PLUS AKADEMIE mit dem



Führungskräfteprogramm, wohl wissend, dass jedes erfolgreiche Unternehmen auf guter, qualifizierter Führung beruhen sollte. Das Programm wurde im weiteren Verlauf auch für die andere Gruppe ausgebaut. So gab es z. B. spezielle, strukturierte Fachschulungen für unsere Meldeexperten.

Aber auch Corporate-Themen finden in dieser Organisation ihren Platz, z. B. mit branchenzugeschnittenen Telefontrainings.

DER MARKT IST IN BEWEGUNG UND WIR GEHEN MIT

Eines unserer neuesten Angebote ist die Dienstleistung Meldungen. Seit dem 01.01.2015 unterstützen wir unsere Kunden in diesem Bereich. Gleich zu Anfang stellten wir fest, dass hier umfassendes Fachwissen nötig ist, um den Bedürfnissen unserer Kunden gerecht werden zu können. Eine unserer Mitarbeiterinnen zeigte daraufhin besonderes Engagement: Ines Björk erklärte sich dazu bereit, sich entsprechend fortzubilden und sich das gewisse Know-how anzueignen.

Bereits vor Absolvierung der Fortbildung konnte Ines Björk auf umfangreiches Wissen zurückgreifen: Sie besitzt seit 1993 eine abgeschlossene Ausbildung zur Sozialversicherungsfachangestellten und hat viel Erfahrung im Bereich Beiträge gesammelt. Seit 2009 ist sie in unserem Referat Beiträge tätig und kümmert sich um die Prozesse Beiträge und Meldungen in unserem Haus. Trotz ihrer langjährigen Erfahrung musste Frau Björk feststellen, dass sich in Bezug auf das Melde- und Versichertenwesen einiges geändert hat. Sie entschied sich dazu, ihr Fachwissen zu erweitern, um die Anforderungen der neuen Dienstleistung erfüllen zu können.

Bei der BKK Akademie in Rotenburg konnte Frau Björk ihr Vorhaben realisieren: Hier ermöglichten wir ihr die Teilnahme an verschiedenen Lehrgängen zum Fachberater Meldungen und Beiträge, um ihr Wissen nicht nur zu vertiefen, sondern auch neue Fachkenntnisse zu erwerben.



GESAGT – GETAN!

Für jeweils zwei Wochen besuchte Frau Björk nun insgesamt vier Lehrgänge. Dabei setzte sie sich u.a. intensiv mit folgenden versicherungs- und melde-relevanten Themen auseinander:

- Versicherungspflicht und Beitragsberechnung Beschäftigter/
Unterbrechung und Ende der Beschäftigung
- Versicherungsfreiheit Beschäftigter
- Verwaltungsverfahren
- Studenten, beschäftigte Studenten und Praktikanten
- Rentner und Rentenantragsteller
- Besondere Beschäftigungsverhältnisse
- Familienversicherung

Für Frau Björk bestand die größte Herausforderung darin, von der Praxis in die Theorie zu wechseln und sich die verschiedenen Inhalte anzueignen. Doch damit konnte sie sich schnell arrangieren und war nach kurzer Eingewöhnung wieder mittendrin in der Theorielandschaft. Frau Björk bewies vollen Einsatz und tauschte an Wochenenden und Feiertagen den geliebten Kriminalroman gegen die Fachliteratur. Große Unterstützung bekam sie dabei auch von ihren Kolleginnen im Referat, die ihr einige Aufgaben abnahmen und ihr so den Rücken freihielten.

Im Januar 2019 schloss Frau Björk den Bildungsgang schließlich mit zwei schriftlichen Prüfungsklausuren ab, die sie mit Bravour bestanden hat. Nun geht es darum, das neu erworbene Wissen in der Praxis anzuwenden. Einige Prozesse befinden sich im Umbruch, während andere bereits optimiert werden konnten.

Frau Björk hat mit der erfolgreichen Weiterbildung außerdem einen großen Mehrwert für die ARGE GSV PLUS geschaffen: In Schulungen gibt sie nun ihr Fachwissen weiter, bespricht Praxisfälle und nimmt neue Prozesse auf.

FOKUS ARBEITGEBERMARKE „WIR VERSTEHEN UNS.“

Wir möchten unsere Mitarbeiter langfristig an die ARGE GSV PLUS binden. Deshalb gilt es für uns als Arbeitgebermarke, mit attraktiven Bedingungen und einem guten Arbeitsklima zu überzeugen. Wir präsentieren uns als Arbeitgeber, der mit seinen Mitarbeitern auf Augenhöhe kommuniziert.

„WIR VERSTEHEN UNS.“ Diese Botschaft beinhaltet einen offenen Dialog auf und zwischen allen Unternehmensebenen. Die Kommunikation in alle Richtungen sehen wir dabei als neue Chance. Ebenso ist dies die Kernaussage im Umgang mit den zukünftigen Mitarbeitern, also den jetzigen Bewerbern. Nach innen soll diese Botschaft die Führungskultur

strukturieren und uns nach außen in einem immer schwieriger werdenden Arbeitsmarkt als Arbeitgeber von anderen Unternehmen abgrenzen. Wenn wir die Entwicklung der Arbeitsmarktzahlen allein der letzten vier Jahre ansehen, erkennen wir, dass die Arbeitslosenquote im Bundesschnitt von 6,2% im Jahr 2015 auf 5,0% im Jahr 2018 gesunken ist. Was für das

Steueraufkommen ein Segen ist, ist für die Dienstleistungsbranche ein Fluch, denn qualifizierte Kräfte sind rar geworden.

„WAS IST DAS ZENTRALE ÜBERGEORDNETE VERSPRECHEN DER ARGE GSV PLUS?“	WIR VERSTEHEN UNS.		
„WAS IST DAS ZENTRALE VERSPRECHEN DER ARGE GSV PLUS KONKRET AN MITARBEITER UND BEWERBER?“	INTERN „Wir setzen uns für das Wohlergehen unserer Mitarbeiter ein, damit wir gemeinsam erfolgreich sein können.“	EXTERN „Bei uns kann man die Zukunft des Gesundheitswesens mitgestalten und gemeinsam erfolgreich sein!“	
„WELCHE WERTE MACHEN DIE ARGE GSV PLUS ALS ARBEITGEBER ATTRAKTIV FÜR BEWERBER UND MITARBEITER UND DIFFERENZIEREN SIE VOM WETTBEWERB?“	ERFOLG	VERANTWORTUNG	FREUDE
„WELCHE KONKRETEN BENEFITS BIETET DIE ARGE GSV PLUS MITARBEITERN UND BEWERBERN?“	Weiche Faktoren (z. B. Gesundheitsaktivitäten, Gestaltungsfreiräume)	Harte Faktoren (z. B. attraktive Bezuschussung der betrieblichen Altersversorgung)	

POTENZIALE ERKENNEN UND ENTWICKELN

Mit unserer zentralen Aussage „WIR VERSTEHEN UNS.“ signalisieren wir unseren potenziellen Bewerbern, dass wir hinhören. Die Botschaft steht für eine respektvolle und zielorientierte Auseinandersetzung zwischen Mitarbeitern und Unternehmen zu den Herausforderungen der Zukunft und dem gemeinsamen Willen, exzellente Kundenlösungen zu erzeugen. Führung bedeutet heute individuelle Ansprache, kontinuierliche Kommunikation, Klarheit als Orientierung und Schaffung von Räumen zur individuellen Potenzialentfaltung. Agile, selbstentwickelte Gruppenergebnisse werden erlebbar, Leistungen werden transparent.

Die Führungskraft wird zukünftig deutlich mehr auf das Erkennen und Entwickeln von Potenzialen bedacht sein. Dadurch werden Aktivität und Kreativität gesteigert. Zudem trägt dies zu einer ergebnisorientierten Selbstorganisation der Teams bei und schafft Strukturen, die eine erfolgreiche Kommunikation erleichtern.

Ebenso fördert dies die kontinuierliche Verbesserung von Teams und der gesamten Organisation, um Fehlschläge zu vermeiden. Dies sichert unsere erfolgreiche Zukunft als Unternehmen, bietet jedoch auch unseren jetzigen und künftigen Mitarbeitern eine berufliche Heimat mit nachhaltigem Profil.



GESELLSCHAFTER GEMEINSAM KOMMEN WIR WEITER NACHGEFRAGT BEI DER BKK RWE

Das Vertrauen zu unseren Kunden spielt für uns eine wichtige Rolle. Die ARGE GSV PLUS setzt in Sachen Kundenbeziehung auf Zuverlässigkeit, zwischenmenschlich wie auch geschäftlich. Einer unserer neuesten Kunden ist die BKK RWE, mit der wir uns rund um die erste gemeinsame Zusammenarbeit unterhalten haben.

ARGE GSV PLUS Letztes Jahr haben Sie die Aufgabenbereiche Beitragseinzug, Vollstreckung und Insolvenzbearbeitung ausgeschrieben. Und auf einmal hatten Sie einen neuen Dienstleister.

MARTIN DETTMAR Ja, das war auch für uns überraschend. Wir sind lange Zeit bei einem Wettbewerber der ARGE GSV PLUS Kunde gewesen und waren dort auch immer zufrieden.

ARGE GSV PLUS Letztendlich hat Sie das Angebot der ARGE GSV PLUS dann doch überzeugt?

THOMAS GEHRKE Absolut. Das Preis-Leistungs-Verhältnis stimmte. Und dass die ARGE GSV PLUS für qualitativ hochwertige Arbeit bekannt ist, wussten wir.

ARGE GSV PLUS Nun sind Sie seit dem 01.01.2019 Kunde. Wie haben Sie die ersten Monate der Zusammenarbeit erlebt?

MARTIN DETTMAR Wir können ein sehr positives Fazit ziehen. Wie schon gesagt, wir waren viele Jahre zufriedener Kunde eines anderen Dienstleisters und alle Arbeitsabläufe und Schnittstellen waren eingespielt. Spannend war für uns deshalb die Frage, wie wir den Übergang hinbekommen würden. Abschließend können wir sagen, dass das Umstellungsprojekt absolut reibungslos gelaufen ist.

ARGE GSV PLUS Wie beurteilen Sie die fachliche Zusammenarbeit zwischen unseren Häusern?

MARTIN DETTMAR Vom Hörensagen kannten wir den guten Ruf der ARGE GSV PLUS. Nun erleben wir dies in der täglichen Zusammenarbeit und sehen dem ersten Prüfbericht entspannt entgegen.

ARGE GSV PLUS Gibt es ein Erlebnis, das Sie besonders beeindruckt hat?

MARTIN DETTMAR Ein besonderes Erlebnis eigentlich nicht, aber viele kleine Begebenheiten. Die ARGE GSV PLUS ist bisher sehr zuverlässig und auch das zwischenmenschliche Miteinander funktioniert zu unserer vollsten Zufriedenheit. Wir haben bisher für alle Fragen und Probleme gemeinsam gute Lösungen gefunden.



BKK RWE
Martin Dettmar
Leitung Fachteams
Meldungen und
Beiträge



BKK RWE
Thomas Gehrke
stv. Vorstand

ARGE GSV PLUS Ihre positiven Erfahrungen haben nun weitere Folgen.

THOMAS GEHRKE Stimmt. Wir haben offiziell die Aufnahme in die Gesellschaft beantragt. Der Notartermin zur Übertragung eines Geschäftsanteils hat bereits stattgefunden.

ARGE GSV PLUS Was waren Ihre Beweggründe, sich langfristig an die ARGE GSV PLUS zu binden?

THOMAS GEHRKE Die ARGE GSV PLUS hat uns aufgrund der bisherigen positiven Erfahrungen überzeugt. Wir gehen davon aus, dass es auch noch andere Bereiche geben kann, in denen uns die ARGE GSV PLUS in der Zukunft unterstützen kann. Gemeinsam prüfen wir derzeit, welche Aufgabenfelder das sein könnten.

ARGE GSV PLUS Herr Gehrke, Herr Dettmar, wir danken Ihnen für Ihre offenen Worte und freuen uns auf die Zusammenarbeit der nächsten Jahre.

UNSERE NEUESTEN ENTWICKLUNGEN

Bei uns hat sich im letzten Jahr viel getan. Wir haben neue Kunden und Gesellschafter gewonnen. Zudem arbeiten wir intensiv an der Etablierung neuer Dienstleistungen.



PARTNERSCHAFTEN WENIGER PAPIER, MEHR ONLINE

Die ARGE GSV PLUS setzt ihr Vertrauen in Partnerschaften. Allein können wir viel bewirken, mit dem richtigen Partner an der Seite gelingt es uns noch viel besser.

Seit mehr als zehn Jahren stellen wir unseren Mitarbeitern die Post zur Bearbeitung elektronisch zur Verfügung. Somit sind die Dokumente nicht nur schneller in unserem Haus verteilt, sondern auch unsere Kunden können sofort Einblick in ihre Dokumente nehmen.

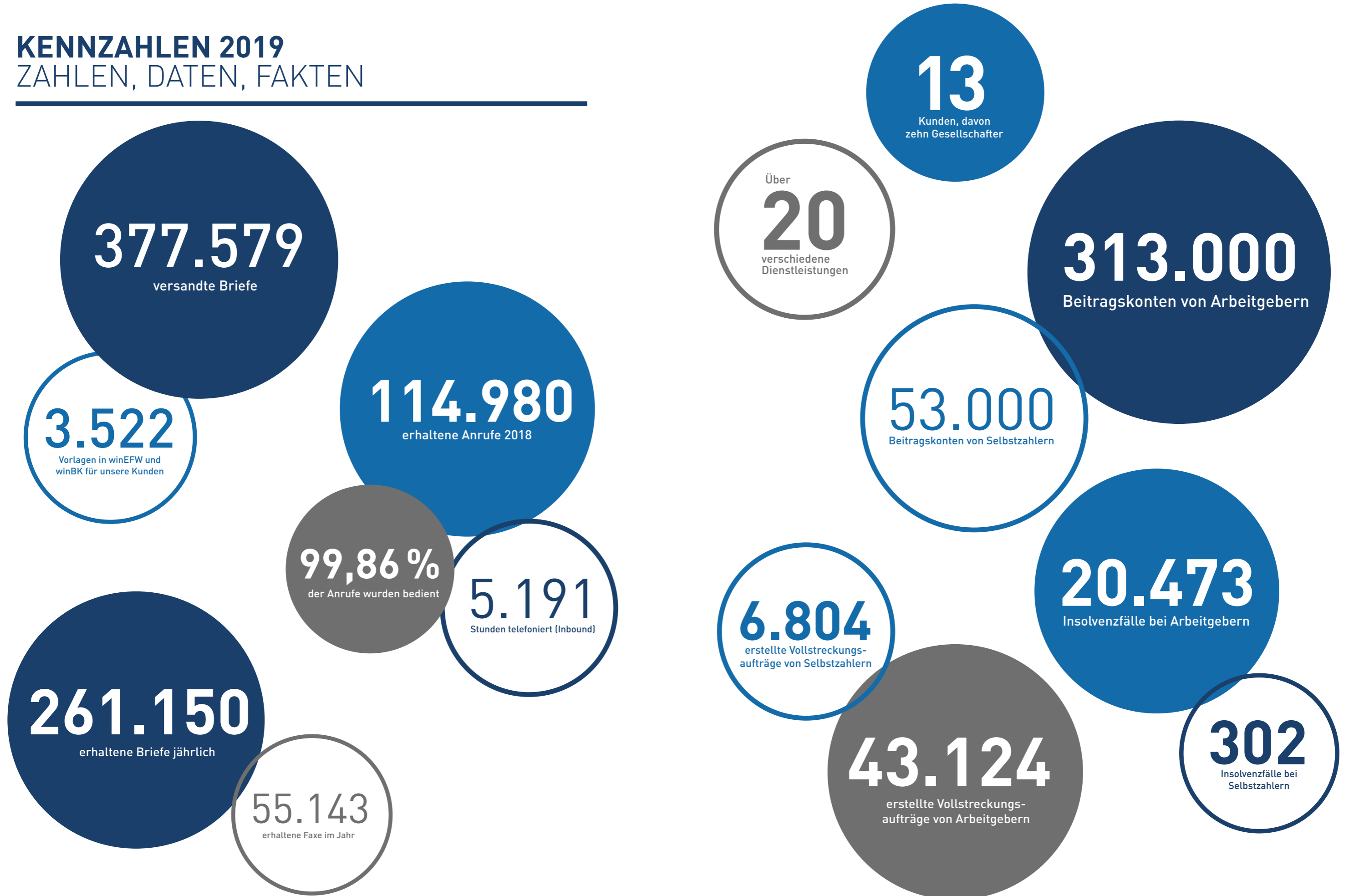
Wir vertrauen auf die Systematik des papierlosen Büros und wollen hier noch ein paar Schritte weiter gehen. Unser Ziel ist es, einfache und dennoch intelligente Lösungen für die Verarbeitung von Daten und Dokumenten zu erlangen.

Hierbei setzen wir auf starke Partner, die uns mit Know-how und Fachexpertise im Umgang mit interaktiver Formular- und Textautomation zur Seite stehen.

Auch die manuelle Recherche in der Insolvenzsachbearbeitung wollen wir künftig fortschrittlicher gestalten. Daher arbeiten wir an Partnerschaften, um in Zukunft automatisch aktuelle Informationen zu einem Insolvenzverfahren zu erhalten.

KENNZAHLEN 2019

ZAHLEN, DATEN, FAKTEN



VERMÖGENSLAGE

AKTIVA (WERTE IN TAUSEND €)	31.12.2018	PASSIVA (WERTE IN TAUSEND €)	31.12.2018
A. ANLAGEVERMÖGEN		A. EIGENKAPITAL	
I. IMMATERIELLE VERMÖGENSGEGENSTÄNDE	94	I. AUSGEGEBENES KAPITAL	
		1. GEZEICHNETES KAPITAL	300
II. SACHANLAGEN	143	2. NENNBETRAG EIGENER ANTEIL KAPITAL	-16
SUMME A	237		284
		II. KAPITALRÜCKLAGE	3
B. UMLAUFVERMÖGEN		III. GEWINNVORTRAG	2185
I. VORRÄTE		IV. JAHRESÜBERSCHUSS/-FEHLBETRAG	355
1. UNFERTIGE LEISTUNGEN	269	SUMME A	2827
II. FORDERUNGEN UND SONSTIGE VERMÖGENSGEGENSTÄNDE		B. RÜCKSTELLUNGEN	
1. FORDERUNGEN AUS LIEFERUNGEN UND LEISTUNGEN	1209	1. STEUERRÜCKSTELLUNGEN	0
2. SONSTIGE VERMÖGENSGEGENSTÄNDE	195	2. SONSTIGE RÜCKSTELLUNGEN	337
III. KASSENBESTAND, GUTHABEN BEI KREDITINSTITUTEN	2053		337
SUMME B	3726	C. VERBINDLICHKEITEN	
		1. ERHALTENE ANZAHLUNGEN AUF BESTELLUNGEN	526
C. RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN	98	2. VERBINDLICHKEITEN AUS LIEFERUNGEN UND LEISTUNGEN	143
		3. SONSTIGE VERBINDLICHKEITEN	228
			897
	4061		4061

ERTRAGSLAGE

GESCHÄFTSJAHR (WERTE IN TAUSEND €)	2018
UMSATZERLÖSE	9375
ERHÖHUNG ODER VERMINDERUNG AN FERTIGEN UND UNFERTIGEN ERZEUGNISSEN	15
BETRIEBSLEISTUNG	9390
PERSONALAUFWAND	-6628
ABSCHREIBUNGEN	-182
SONSTIGER BETRIEBLICHER AUFWAND	-2081
BETRIEBSAUFWAND	-8891
SONSTIGE BETRIEBLICHE ERTRÄGE	39
BETRIEBSERGEBNIS	538
FINANZERGEBNIS	-10
NEUTRALES ERGEBNIS	-5
ERGEBNIS VOR ERTRAGSTEUERN	822
STEUERN	-290
JAHRESERGEBNIS	532



„WIR SIND UNS SICHER, DASS AUCH DAS JAHR 2020 ERFOLGREICH FÜR UNSER UNTERNEHMEN VERLAUFEN WIRD.“

