



**Wie verhalten wir
uns richtig?**

**Das sind unsere
Verhaltensgrundsätze**

KKH

Kaufmännische Krankenkasse

Wie verhalten wir uns richtig?

Wir, die KKH, tragen durch die Wahrnehmung unserer gesetzlich definierten Aufgaben dazu bei, dass unsere Versicherten mit qualitativ hochwertigen Leistungen versorgt werden. Dabei ist es erforderlich, dass wir uns jederzeit rechtskonform verhalten.

Diese Verhaltensgrundsätze bauen auf den gesetzlichen Vorgaben auf und ergänzen unsere Vision, unser Selbstverständnis und die Werte der KKH, die bestimmend für unser Handeln sind.

Im beruflichen Alltag dienen uns unsere Verhaltensgrundsätze als übergeordnete Leitlinie und helfen uns, auch in schwierigen Situationen aus eigener Überzeugung das Richtige zu tun. Sie schützen uns als Mitarbeitende und die KKH vor wirtschaftlichen oder Reputationsschäden.

Die Verhaltensgrundsätze fassen wichtige gesetzliche Anforderungen und interne Standards zusammen, die für die KKH besondere Relevanz haben, und sind für uns alle – vom Auszubildenden bis zum Vorstand – verbindlich.

Konkretisierungen entnehmen wir den jeweiligen Gesetzen sowie den internen KKH-Regelungen. Es liegt im Verantwortungsbereich jedes Einzelnen, diese Verhaltensgrundsätze umzusetzen und einzuhalten.

Richtlinien, an denen wir uns orientieren

Unsere zehn Verhaltensgrundsätze



Das sind unsere Verhaltensgrundsätze

Fairer und respektvoller Umgang mit Versicherten, Interessenten, Geschäftspartnern und Kollegen

Wir gehen fair, respektvoll, wertschätzend und partnerschaftlich mit unseren Versicherten, Interessenten, Geschäftspartnern und miteinander um. Jegliche Form von Diskriminierung und Benachteiligung (z. B. wegen Geschlecht, Alter, Hautfarbe, ethnischer/nationaler Herkunft, Religion/Weltanschauung, Behinderung oder sexueller Identität) dulden wir nicht, sondern beachten jederzeit die Pflicht zur Gleichbehandlung. In allen geschäftlichen und dienstlichen Beziehungen handeln wir gesetzeskonform, professionell und verlässlich.

Fairer Wettbewerb

Wir stehen für einen fairen Wettbewerb. Qualitativ hochwertige Leistungen und ein guter Preis gehören für uns dabei zusammen. Im Interesse unserer Versicherten und Geschäftspartner treffen wir keine unwahren und irreführenden Aussagen über Leistungsanbieter und Wettbewerber, greifen nicht in Vergabeverfahren ein und beeinträchtigen nicht das Marktgeschehen durch unzulässige Absprachen.

Rechtskonforme Geschäftsprozesse – Qualität und Kundenzufriedenheit

Geschäftliche Entscheidungen treffen wir ausschließlich auf der Grundlage von Gesetzen sowie unserer Satzung. Den Bedürfnissen unserer Versicherten bezogen auf Preis, Versorgungsqualität und Serviceangebot entsprechen wir unter Berücksichtigung von medizinischer Notwendigkeit und Wirtschaftlichkeit.

Verantwortungsvoller Umgang mit Versichertengeldern, Unternehmenseigentum und sensiblen Daten

Mit den uns anvertrauten Versichertengeldern gehen wir gewissenhaft und wirtschaftlich um. Unser Ziel ist es, die Wettbewerbsfähigkeit der KKH dauerhaft zu gewährleisten und Freiräume für eine Weiterentwicklung eines qualitativ hochwertigen Versorgungsangebots zu schaffen. Das Eigentum der KKH, einschließlich ihrer Vermögenswerte, schützen wir vor Schäden, Verlust und Missbrauch und verwenden es nur für dienstliche Zwecke. Ausnahmen gelten, wenn betriebliche Regelungen die private Nutzung von Unternehmensressourcen zulassen. Gegenüber unseren Versicherten, Mitarbeitenden und Geschäftspartnern nehmen wir eine besondere Vertrauensstellung ein. Der Schutz ihrer Daten hat dabei einen hohen Stellenwert. Wir gehen daher absolut vertraulich und sorgfältig mit Sozial-, Mitarbeitenden- und Gesundheitsdaten um. Wir schützen diese insbesondere vor unberechtigten Zugriffen und geben sie nicht an Unbefugte weiter. Dies gilt auch für Geschäftsgeheimnisse.

Keine Toleranz bei strafbaren Handlungen

Unser Handeln basiert auf Leistungen und Werten, die uns als gesetzliche Krankenkasse auszeichnen. Als Amtsträger tolerieren wir weder Korruption noch andere strafbare Handlungen. Wir erwarten von unseren Geschäftspartnern ebenfalls, dass sie die geltenden Gesetze vollständig einhalten.

Vermeidung von Interessenkonflikten

Wir treffen unsere Entscheidungen frei von persönlichen Interessen und von unternehmensfremden Gesichtspunkten. Die Gefahr eines Interessenkonfliktes entsteht immer dann, wenn sich persönliche Interessen von Mitarbeitenden mit Unternehmensinteressen überschneiden oder diese miteinander kollidieren. Dies kann bei der Bearbeitung von Leistungs- und Beitragsangelegenheiten für einen Verwandten/Bekannteten oder bei Nebentätigkeiten der Fall sein, weswegen hierbei eine hohe Transparenz gegenüber der direkten Führungskraft erforderlich ist.

Betriebliches Gesundheitsmanagement, Sicherheit und Umwelt

In der KKH wird ein gesundheitsgerechter Arbeits- und Führungsstil angestrebt. Wir leisten damit einen Beitrag zur Erhaltung von Gesundheit und Leistungsfähigkeit der Mitarbeitenden. Gleichzeitig erhöhen wir so die Zufriedenheit der Mitarbeitenden und die Attraktivität als Arbeitgeber. Zur Einhaltung der Arbeitssicherheit und des Umweltschutzes treffen wir alle notwendigen Maßnahmen, um gute Arbeitsbedingungen und einen vernünftigen Umgang mit Ressourcen im Sinne der Nachhaltigkeit zu schaffen.

Auftreten in der Öffentlichkeit

Damit uns unsere Versicherten als vertrauenswürdige Kranken- und Pflegekasse wahrnehmen, verhalten wir uns neutral und äußern uns als Mitarbeitende im Rahmen der dienstlichen Tätigkeit nicht zugunsten einer politischen Partei. Eine spezielle weltanschauliche oder politische Auffassung vertreten wir ebenfalls nicht. Ebenso halten wir uns mit privaten Meinungsäußerungen zurück, die das Ansehen der KKH beschädigen

Verhalten in Zweifelsfällen und Krisen sowie der Umgang mit Fehlverhalten

Bei tatsächlichen oder vermuteten Verstößen gegen rechtliche Vorgaben oder interne Standards steht das Compliance-Management als Ansprechpartner zur Verfügung. Hinweise können persönlich, telefonisch, schriftlich (z. B. per E-Mail) oder (anonym) über das online-gestützte Hinweisgebersystem an das Compliance-Management übermittelt werden. Eingehende Hinweise werden vertraulich und sorgfältig behandelt. Wir verpflichten uns, die hinweisgebende Person vor Nachteilen zu schützen.

Wirkungskreis und Einhaltung der Verhaltensgrundsätze

Die Verhaltensgrundsätze gelten für alle, die bei der KKH beschäftigt sind, in gleicher Weise. Dabei tragen die Führungskräfte eine besondere Verantwortung und sind deshalb angehalten, die Verhaltensgrundsätze vorzuleben und in Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden nachhaltig zu stärken. Wir haben ein Interesse daran, dass Verstöße oder vermutete Verstöße gegen die Verhaltensgrundsätze bekannt und aufgeklärt werden, um Schlüsse für die Zukunft daraus zu ziehen und Veränderungen anzustoßen.

KKH Kaufmännische Krankenkasse
Karl-Wiechert-Allee 61
30625 Hannover
kkh.de

