

# **GWQ+**

**SERVICEPLUS AG**



# Entwicklung durch Innovation

# Das Geschäftsjahr 2019

# 2,39

+ Mio. Euro Bilanzgewinn

# 12

+ Jahre erfolgreich am Markt

# 53

+ Kundenkassen

# 86

+ Mitarbeiter

# 78

+ Kassen insgesamt

# 16,7

+ Mio. Versicherte, die durch GWQ-Produkte versorgt werden

# 25

+ Aktionärskassen

# 11,53

+ Mio. Euro Umsatz

# ISO 90001

+ Qualitätsmanagement-Zertifizierung

# Inhalt

# 03

## GESCHÄFTSBERICHT DER GWQ SERVICEPLUS AG

Gesellschaft für Wirtschaftlichkeit und Qualität  
bei Krankenkassen zum 31.12.2019

<b>Vorwort</b>	<b>04 – 07</b>
Vorstand	04
Aufsichtsrat	06
<b>Schlüsseljahr 2019: Kerngeschäft festlegen – strategische Weichen stellen</b>	<b>08 – 13</b>
Erfolgreich im Kerngeschäft	08
Auf neuen Wegen	10
Die digitale Transformation gestalten	12
<b>Drei Herausforderungen prägen das neue Jahrzehnt</b>	<b>14 – 19</b>
Demografische Entwicklung	14
Integration digitaler Technologien	16
Umgang mit einer neuen Qualität von Medizin	18
<b>Die Corona-Zeit</b>	<b>20 – 21</b>
Trotz Corona fest auf Kurs	20
<b>Lagebericht</b>	<b>22 – 29</b>
Das Geschäftsjahr im Rückblick	22
Bilanz der GWQ	24
Entwicklung der Geschäftsbereiche	26
<b>Unsere Aktionäre</b>	<b>30 – 31</b>
Aktionäre	30
Mitglieder des Aufsichtsrats	31

„Unsere Arbeit wird von der Erkenntnis bestimmt, dass das Gesundheitssystem vor epochalen Veränderungen steht“

## Vorwort des Vorstands

05



„Die GWQ war schon vor der Pandemie auf dem richtigen Weg, diesen gehen wir nun noch schneller und konsequenter.“

**+ Sehr geehrte Aktionärinnen und Aktionäre, sehr geehrte Freundinnen und Freunde des Unternehmens,**

der Rückblick auf das Jahr 2019 ist wie der Blick in ein anderes Zeitalter. 2019 war ein Jahr wie viele, also einmal mehr ein gutes Jahr für die GWQ und ihre Kunden. Nun lebt die Welt, leben wir, seit über einem halben Jahr mit der COVID-19-Pandemie. Die hat unser Leben tiefgreifend verändert, und niemand weiß, wann und wie sich die Situation letztlich entwickeln wird. Gezeigt hat sie allerdings nochmals und zwar deutlich, dass sich unser Gesundheitssystem ändern muss, ändern wird.

Deutschland ist bislang vergleichsweise gut durch die Pandemie gekommen, aber das ist kein Grund zum Zurücklehnen. Denn die Pandemie hat uns die altbekannten Schwachstellen des Systems nochmals drastisch vor Augen geführt: das weiter sektorenbezogene Handeln, den enormen Nachholbedarf beim digitalen Umbau, das Fehlen von Antworten auf den demografischen Wandel und nicht zuletzt die Schwächen des öffentlichen Gesundheitsdienstes. Der ist nicht nur für den Infektionsschutz wichtig, sondern grundlegendes Element des Gesundheitsschutzes – aber allein von 1995 bis 2018 ist die Zahl der in den Gesundheitsämtern arbeitenden Ärzte um 35 Prozent zurückgegangen.

Die stationäre Versorgung ist leider immer noch kein Feld, auf dem die GWQ im Sinne ihrer Kunden wirklich aktiv werden kann. Im Geschäftsjahr 2019 haben wir unseren Erfolgskurs daher in einem konservativen Umfeld mit geringer Veränderungsgeschwindigkeit fortgesetzt. Zugleich war uns klar, dass das Gesundheitssystem vor epochalen Veränderungen steht. Es gibt kein Erkenntnisproblem zu dem, was auf uns zukommt, wo Veränderungen ansetzen müssen. Wir wissen um die Folgen des demografischen Wandels, um die Kosten einer neuen Qualität des medizinisch-pharmakologischen Fortschritts, und wir wissen vor allem, wie

tiefgreifend die Digitalisierung unser Gesundheitssystem verändern wird.

Die GWQ hat ihre Strukturen und Prozesse deshalb im Jahr 2019 verstärkt darauf ausgerichtet, auf diesen Handlungsfeldern zukunftsfähige Lösungen anbieten zu können. Und wir haben schon Lösungen geliefert, die bei anderen erst durch COVID-19 auf die Agenda kamen: Telemedizinische Sprechstunden hatte die GWQ lange vor den ersten Infektionen in unsere HzV-Verträge integriert, auch mit anderen Facharztgruppen wurden 2019 Verhandlungen zu Tele-sprechstunden und Telekonsilen geführt. In diesem Frühjahr wollen und konnten das plötzlich fast alle, und die Abrechnungszahlen für diese „neuartige“ Leistung explodierten förmlich.

Die GWQ hat im Jahr 2019 in Menschen und Technik investiert, um ihre digitale Kompetenz nochmals zu steigern. Unter anderem wurde eine Plattform für Apps geschaffen, die den Krankenkassen die Integration digitaler Anwendungen in das Versorgungsgeschehen erleichtert – einmal mehr bevor das Thema „App auf Rezept“ von der Politik ins Spiel gebracht wurde. Heute sind Lösungen möglich, über die man früher Monate, wenn nicht Jahre, diskutiert hätte. Es bleibt zu hoffen, dass wir als GWQ und unsere Kunden nun auch den rechtlichen Spielraum haben, diese Lösungen im Sinne der Versicherten und eines Qualitätswettbewerbs der Kassen einzusetzen.

Wir waren vor COVID-19 auf dem richtigen Weg und haben uns einen Vorsprung erarbeitet – diesen wollen und werden wir ausbauen – in enger Zusammenarbeit mit unseren Kunden – aber immer mit vernünftigem Abstand!

**Dr. Johannes Thormählen M.H.A.**  
→ Vorstand



„Die GWQ hat im vergangenen Jahr erneut gezeigt, dass sie neue und wichtige Themen schneller aufgreifen kann als andere.“

**+ Sehr geehrte Aktionärinnen und Aktionäre, sehr geehrte Freundinnen und Freunde des Unternehmens,**

Kritiker werfen den gesetzlichen Krankenkassen gerne vor, sie seien bürokratisch, langsam, unflexibel und würden zu Lasten von Versicherten und Leistungserbringern sparen. Acht Monate nach Beginn der COVID-19-Pandemie haben die Kassen, kleine wie große, geöffnete wie betriebsbezogene, diese Vorurteile in der Praxis widerlegt. Wir haben Verträge und Leistungsanforderungen geändert, um Infektionsrisiken zu verringern, wir unterstützen Betriebe und Selbstständige durch vereinfachte Stundungsregeln auch für Krankenkassenbeiträge, wir sichern die Liquidität von Krankenhäusern und Arztpraxen – und wir haben die Telemedizin vorangetrieben.

Die GWQ-Gesellschafter haben die rund 25 Sonderregelungen für Leistungserbringer, die der GKV-Spitzenverband auflistet, schnell und konsequent umgesetzt. Als mittelständische Kassen arbeiten sie besonders marktnah und können Entscheidungen und Prozesse schneller als andere Organisationen umsetzen – und weil sie mit der GWQ einen Partner haben, der ihnen bei der Entwicklung und Umsetzung neuer Lösungen effiziente Unterstützung bietet.

Das ist keine „pandemiespezifische“ Qualität, sondern die Grundlage einer auch im vergangenen Geschäftsjahr wirtschaftlich wie inhaltlich sehr erfolgreichen Zusammenarbeit. Die GWQ hat innovative Vergütungsmodelle für neuartige Therapien eingeführt, auf die die bestehenden Regelungen noch nicht ausgerichtet waren. Sie hat

digitale Lösungen vorangetrieben und sie hat die Wettbewerbsfähigkeit ihrer Kunden durch neue Versorgungsprodukte, organisatorischen Service und wirtschaftliche Verträge gestärkt.

Aus Sicht des Aufsichtsrats bleibt zu hoffen, dass die im Jahr 2019 begonnenen und durch die Pandemie beschleunigten Reformen auch unsere Forderungen aufnehmen: mehr Gestaltungsmöglichkeiten für GWQ und Kassen, mehr Qualität und Transparenz auf Seiten der Leistungserbringer, wirklich faire Wettbewerbsbedingungen für Krankenkassen aller Größen und Ausrichtungen. Denn obwohl Kunden und Aktionäre auch dank der Arbeit der GWQ im Jahr 2019 gut aufgestellt sind: Das Gemeinschaftsunternehmen kann und will noch mehr für die Versicherten seiner Kassen tun.

Wir wünschen uns, dass die durch COVID-19 getriebene Veränderungsbereitschaft kein Strohfeuer wird. Die GWQ hat im vergangenen Jahr erneut gezeigt, dass sie neue und wichtige Themen schneller aufgreifen kann als andere. Werden die Handlungsmöglichkeiten wirklich erweitert, kommt das der Wettbewerbsfähigkeit der Kassen, vor allem aber der Qualität und Wirtschaftlichkeit der Versorgung unserer Versicherten zugute. Und das ist ungeachtet der Pandemie das wichtigste Ziel unserer Arbeit.

**Dr. Gertrud Demmler**  
→ Aufsichtsratsvorsitzende

„Die Krankenkassen sind auch dank der Unterstützung der GWQ gut aufgestellt. Das hat uns in der Krise 2020 handlungsfähig gemacht“





# Erfolgreich im Kerngeschäft

09

„Wir machen medizinischen Fortschritt verfügbar, indem wir die Kostenrisiken für Kassen und Versicherte begrenzen.“

➕ Mitte des abgelaufenen Jahrzehnts hatte die GWQ ServicePlus AG drei strategische Linien definiert, deren Bedeutung für ein dauerhaft zukunftsfähiges Gesundheitssystem immer offensichtlicher wird.

→ Den offensiven Einsatz neuer Informationstechnologien für eine digitale Transformation des Gesundheitssystems im Sinne der sozialen Krankenversicherung.

→ Den Um- und Ausbau des Versorgungssystems, um die demografisch bedingte Nachfrageentwicklung bei zunehmendem Mangel an medizinischen Fachkräften zu bewältigen.

→ Die Integration und Verfügbarmachung medizinischer Innovationen für alle Versicherten zu wirtschaftlich akzeptablen Preisen – und ohne unkalkulierbare Kostenrisiken für die Krankenkassen.

Der Fokus der GWQ-Teams lag im Geschäftsjahr 2019 mehr denn je auf der Entwicklung und Fortschreibung von Lösungen in diesen drei Handlungsfeldern. Ermöglicht wurde dies nicht zuletzt durch steigende Kundenzahlen und den kontinuierlichen Ausbau des Kerngeschäfts der GWQ. So konnten die Rabatterlöse dank der gewachsenen Zahl von Aktionärs- und Kundenkassen und der Ausweitung vertraglicher Lösungen für patentgeschützte Arzneimittel nochmals gesteigert werden. Davon profitierten alle Kunden des GWQ-Arzneimittelmanagements, zugleich bekam die GWQ größeren Spielraum, um in neue Aufgaben zu investieren.

Bemerkenswert und wegweisend für die GKV war dabei das ausgehandelte Erstattungsmodell für die CAR-T-Zelltherapie Kymriah. Dieser Pay-for-Outcome-Vertrag war die erste Lösung mit einer auf diesen völlig neuen Therapieansatz zugeschnittenen Vertragslogik: Erstmals wurden für den Fall des Therapieversagens Rückzahlungen für die Krankenkassen vereinbart.

Von großer Bedeutung für die Entwicklung des Versorgungsangebots ist die Stärkung

der Hausarztzentrierten Versorgung (HzV), die von der GWQ im Jahr 2019 weiter vorangetrieben wurde. Die Antwort auf den absehbaren Fachkräftemangel und die Zunahme der Zahl älterer und multimorbider Versicherte ist ein verbreitetes Angebot in der Grundversorgung mit einer Lotsenfunktion, die eine fall- und bedarfsgerechte Einsteuerung in die Versorgungsstrukturen erlaubt. Auf Grundlage systematischer Bedarfsanalysen und laufender Gespräche mit den Hausarztverbänden hat die GWQ ihren HzV-Vertrag deshalb kontinuierlich aktualisiert und erweitert. Besonders hervorzuheben ist die 2019 ausgehandelte Option telemedizinischer Sprechstunden, deren Nutzen in der COVID-19-Pandemie eine neue Qualität erhielt.

Daneben wurden 2019 indikationsbezogene Verträge geschlossen, mit denen die Versorgung chronisch kranker Versicherte zusätzlich optimiert wird. Weil mit der größer werdenden Zahl älterer Versicherte auch der Hilfsmittelbedarf wächst, rückte die Hilfsmittelversorgung verstärkt in den Fokus der GWQ. Evaluationen und neue Verträge bilden dabei die Basis für die nachhaltige Verbesserung von Preistransparenz und Wirtschaftlichkeit dieses Leistungsbereichs.

Bei nahezu allen neuen Produkten und Lösungen des Geschäftsjahres spielte im Jahr 2019 die Digitalisierung eine Schlüsselrolle. Einerseits wurden konkrete Anwendungen wie Telesprechstunden oder das Telemonitoring eingeführt. Andererseits hat die GWQ früh erkannt, dass es angesichts zigtausender Gesundheits-Apps und immer schnellerer Innovationszyklen unmöglich ist, z. B. die jeweils besten Apps zu identifizieren und zu kontrahieren. Mit „smarter health“ hat die GWQ nun eine innovative Plattform geschaffen, die mit dem digitalen Fortschritt wachsen wird.

Auf ihr können Kunden aus einem Portfolio an „Digitalen Gesundheitsanwendungen“ (DiGA) Apps auswählen, die neben einer versichertengerechten Performance den strengen Maßstäben von Qualität und Wirtschaftlichkeit gerecht werden.



„Wir warten nicht auf die großen Lösungen, sondern setzen auf digitale Produkte, durch die Versorgung tatsächlich verbessert wird.“

✚ Die digitale Transformation des Gesundheitswesens hat sich im letzten Jahrzehnt vom Versprechen technologisch orientierter Unternehmen zu einer konkreten Aufgabe für Krankenkassen und Leistungserbringer entwickelt. Die GWQ hat diese Entwicklung frühzeitig erkannt. Beispielsweise hat sie schon vor einigen Jahren die ersten E-Health-Foren organisiert, auf denen konkrete Lösungen und Perspektiven digitaler Anwendungen in der Telemedizin, von datengestützter Versorgungsoptimierung oder von App-gestütztem Selbstmanagement der Versicherten aufgezeigt wurden. Allerdings verlief die Gestaltung gesetzlicher und regulatorischer Rahmenbedingungen deutlich langsamer als der technologische Fortschritt. Entsprechend eng ist der Handlungsrahmen der GWQ, der stark vom SGB V und der ärztlichen Musterberufsordnung geprägt ist.

Für die GWQ ergab sich daraus das strategische Ziel, mit viel Kreativität und in einem intensiven Dialog mit der Versicherungsaufsicht neue Wege zu suchen, um Krankenkassen und ihre Versicherten frühzeitig von der Effizienz, Qualität und dem Komfort digitaler Lösungen und Produkte profitieren zu lassen sowie Versorgung und Management soweit wie aktuell möglich zu verbessern. Für das Unternehmen war es angesichts der rapide zunehmenden Zahl und Vielfalt digitaler Innovationen erkennbar, dass diese Innovationsdynamik einerseits Impulse für die bestehenden Geschäftsfelder geben wird, sich daraus aber andererseits interessante Lösungen für komplett neue Geschäftsfelder ergeben können. Die Antwort der GWQ auf diese Situation war die 2018 formulierte digitale Strategie. Sie zielt auf praxisgerechte, am Kassenbedarf und der Versorgungspraxis ausgelegte Lösungen ab und soll zugleich Grundlagen für den Aufbau einer digitalen Wertschöpfungskette schaffen.

Im Geschäftsjahr 2019 hat diese Strategie das konzeptionelle Handeln bestimmt und auch schon erste Früchte getragen. Auf der einen Seite wurde mit „smarter health“ eine

Plattform entwickelt, die auf Beobachtung und systematischer Bewertung der Innovationslandschaft beruht und mit dem Angebot an Innovationen wachsen wird. Sie leitet Krankenkassen gleichsam als Lotse durch den wuchernden Dschungel an Apps und anderen Anwendungen, indem sie sich auf bedarfsgerechte und qualitätsgesicherte Anwendungen konzentriert. Auf der anderen Seite werden von der GWQ selbst digitale Lösungen gezielt eingeführt und erweitert, um einzelne Versorgungsprozesse oder das Versorgungsangebot als Ganzes zu verbessern. Dieser praxisorientierte Ansatz überzeugt die Krankenkassen, wie ein Blick auf die Entwicklung der Kundenzahlen exemplarisch zeigt.

Für den „Hausarzt+ Vertrag“, der dem „TeleArzt“ den Weg geebnet hat, wurden zum 01.01.2020 flächendeckend telemedizinische Sprechstunden vereinbart. Die Zahl der Krankenkassen im „Hausarzt+ Vertrag“ wuchs im Geschäftsjahr um 20 Prozent, so dass er Ende des Jahres von rund 42 Prozent aller gesetzlichen Krankenkassen getragen wurde. Dabei hat die Kombination von inhaltlicher Stärkung des hausärztlichen Versorgungsangebots mit der digital gestützten Optimierung des Ressourceneinsatzes Kassen wie Ärzte überzeugt. Parallel hat sich die Kundenzahl von „Spielend besser sehen!“ (SBS), der 2017 eingeführten webbasierten Stimulationstherapie für Amblyopie, seitdem fast verfünffacht. Das Produkt richtet sich an die attraktive und digitalaffine Versichertengruppe der jungen Familien, denen die Krankenkassen mit SBS eine kindgerechte, spielerische und komfortabel zu nutzende Versorgungsergänzung anbieten – mit buchstäblich sichtbarem Behandlungserfolg bei den Kindern.

Diese ersten Beispiele beschreiben die Richtung des digitalen Wegs, den die GWQ 2019 eingeschlagen hat. COVID-19 wird mit Sicherheit die digitale Transformation des Gesundheitswesens noch zusätzlich beschleunigen. Was auch immer in naher Zukunft kommt: Die GWQ ist darauf bestens vorbereitet.







„Die Gestaltung der digitalen Transformation erfordert innovationsfördernde Prozesse und neue Kompetenzen – beides stand 2019 auf der Agenda der GWQ.“

Die GWQ ServicePlus AG hat ihre Strukturen, Prozesse und Gremien seit ihrer Gründung kontinuierlich weiterentwickelt und den sich verändernden Realitäten und Anforderungen angepasst. Das Unternehmen ist zu einer dynamischen Organisation gewachsen, die auf den Feldern ihres Kerngeschäfts – dem Einkaufsmanagement mit dem Schwerpunkt Rabattverträge und der Entwicklung innovativer Versorgungslösungen – eine führende Rolle übernommen hat. Das spiegelt sich in der erneut positiven Geschäftsentwicklung wider sowie in der weiter steigenden Zahl von Aktionärs- und Kundenkassen.

Die kommenden Jahre werden stark von der digitalen Transformation des Gesundheitswesens geprägt sein. Deshalb hat die GWQ neue strategische Weichen gestellt, die darauf zielen, diese Entwicklung im Sinne ihrer Aktionärs- und Kundenkassen und zum Wohle der Versicherten aktiv mitzugestalten. Die GWQ sieht sich in der Rolle des Vermittlers zwischen zwei völlig unterschiedlichen Welten: Die dynamische, schnell reagierende, agil agierende und international geprägte Welt der App-Entwickler und IT-Konzerne auf der einen Seite; die starren Strukturen und routinierten Prozesse des regulierten GKV-Marktes auf der anderen Seite.

Die GWQ hat deshalb im abgelaufenen Geschäftsjahr das Team Innovationsmanagement ins Leben gerufen. Aufgabe des interdisziplinär aufgestellten Teams ist es, technologische Entwicklungen frühzeitig zu erkennen, neue Player, Produkte und Dienstleistungen zu identifizieren und ihre Potenziale sowohl für die Krankenkassen als auch für die Versicherten zu bewerten. Hierfür wurden entsprechende Prozesse etabliert und strategische Partnerschaften, z. B. mit Flying Health Incubators, abgeschlossen.

Erfolgversprechende Entwicklungen werden im Zuge des Ideenmanagements aufgegriffen. Das Innovationsmanagement-Team begleitet die Geschäftsbereiche in der Entwicklung, Bewertung und Umsetzung

neuer Ideen. Darüber hinaus können alle GWQ-Mitarbeiter die Rolle eines Entrepreneurs einnehmen und auch eigene Ideen, etwa zur Verbesserung der Versorgung oder der Automatisierung interner Prozesse, im jüngst eingeführten Ideenmanagement-Tool einreichen. Das offen gestaltete System ermöglicht es, dass andere Mitarbeiter diese Ideen sehen und eigene Perspektiven und Erfahrungen mit einbringen können.

Bei der Umsetzung der besten Ideen setzt die GWQ auf interdisziplinäre organisationsübergreifende Projektteams und agile Methoden wie Design Thinking, Scrum und Lean Startup. Dies stellt die frühzeitige Einbindung aller relevanten Stakeholder sicher und führt zu einer schnelleren und passgenauen Realisierung der Ideen.

Das Management von digitalen Innovationen setzt einen guten Überblick über den Markt digitaler Angebote voraus. Es genügt nicht, zu wissen, welche Apps und Anwendungen angeboten werden. Sie müssen auch hinsichtlich Qualität, Funktionalität, Nutzungskomfort und Datenschutz beurteilt werden. Ebenso wichtig ist es, mit den Krankenkassen über Anforderungen an die App, über relevante Indikationen oder die zu erreichenden Versichertengruppen zu sprechen. Schließlich ist es notwendig, die Interessen und die Bereitschaft der traditionellen Leistungserbringer – insbesondere die der Ärzte, Kliniken und Apotheken – einzubeziehen, um das Potenzial von Innovationen vollständig auszuschöpfen. Hier sind mit der Einführung von „smarter health“ bereits erste Erfolge sichtbar. Die GWQ hat damit für ihre Aktionärs- und Kundenkassen ein neues Angebot geschaffen, indem sie mit Anbietern von Gesundheits-Apps attraktive Konditionen ausgehandelt hat. Die Apps in „smarter health“ decken aktuell die Indikationen Psyche, Schwangerschaft und Kindergesundheit ab. Das Angebot wird kontinuierlich weiterentwickelt und um weitere Indikationen ergänzt.



„Auf allen drei Ebenen ist die GWQ trotz ihrer weiterhin eingeschränkten vertraglichen Möglichkeiten in den letzten Jahren aktiv gewesen und hat ihre Aktivitäten kontinuierlich ausgebaut.“

➤ Die demografische Entwicklung verändert den Versorgungsbedarf und das Ressourcenangebot des Gesundheitssystems. Weil diese Entwicklung langsam, fast schleichend verläuft, hat sie bislang weder die Nachfrage noch das Angebot medizinischer Leistungen gravierend verändert. Für Gesundheitsforscher ist jedoch klar, dass ihre Auswirkungen spätestens Ende des neuen Jahrzehnts unübersehbar sein werden. Denn mit der Zahl älterer Menschen wächst die Zahl chronisch kranker, multimorbider Patienten bei gleichzeitig sinkender Zahl neuer Mitarbeiter in den Gesundheitsberufen.

Wie groß der Handlungsdruck sein wird, illustrieren exemplarisch einige Zahlen: So wird die Zahl der Diabetespatienten im Alter von 55 bis 74 Jahren bis zum Jahr 2030 auf etwa 3,9 Millionen ansteigen, die Zahl der Demenzerkrankungen auf zwei bis drei Millionen. Parallel wächst der Bedarf an Pflegekräften bis 2030 um über 130.000 Vollzeitstellen und die Zahl der Hausärzte sinkt um rund 10.000. Die Auswirkungen dieses Rückgangs werden verstärkt, weil junge Ärzte kürzere Arbeitszeiten oder Teilzeitleösungen bevorzugen.

Diese Perspektive ist für Kassen wie Leistungserbringer eine enorme Herausforderung. Allerdings öffnet sie aus Sicht der GWQ auch eine große Chance. Der Veränderungsdruck kann im Zusammenspiel mit neuen technologischen Möglichkeiten und dem medizinischen Fortschritt zum Aufbau neuer Versorgungsstrukturen führen. Das wird von Praktikern und Wissenschaftlern seit langem gefordert und mit der Alterung der Gesellschaft noch wichtiger. Schließlich sind Über-, Unter- und Fehlversorgung weiterhin ein Problem gerade bei chronisch kranken und multimorbiden Versicherten. Eine bessere Organisation und neue Instrumente können dem effektiv und effizient entgegenwirken.

Dafür müssen drei Elemente kombiniert werden:

→ Durch Stärkung der Grundversorgung und bessere Koordination der Versorgungsebenen wird die Zahl ambulant-sensitiver Krankenhausfälle signifikant reduziert.

→ Durch telemedizinische Sprechstunden und Delegation einfacher ärztlicher Tätigkeiten werden die zeitlichen Ressourcen der Praxen deutlich besser genutzt.

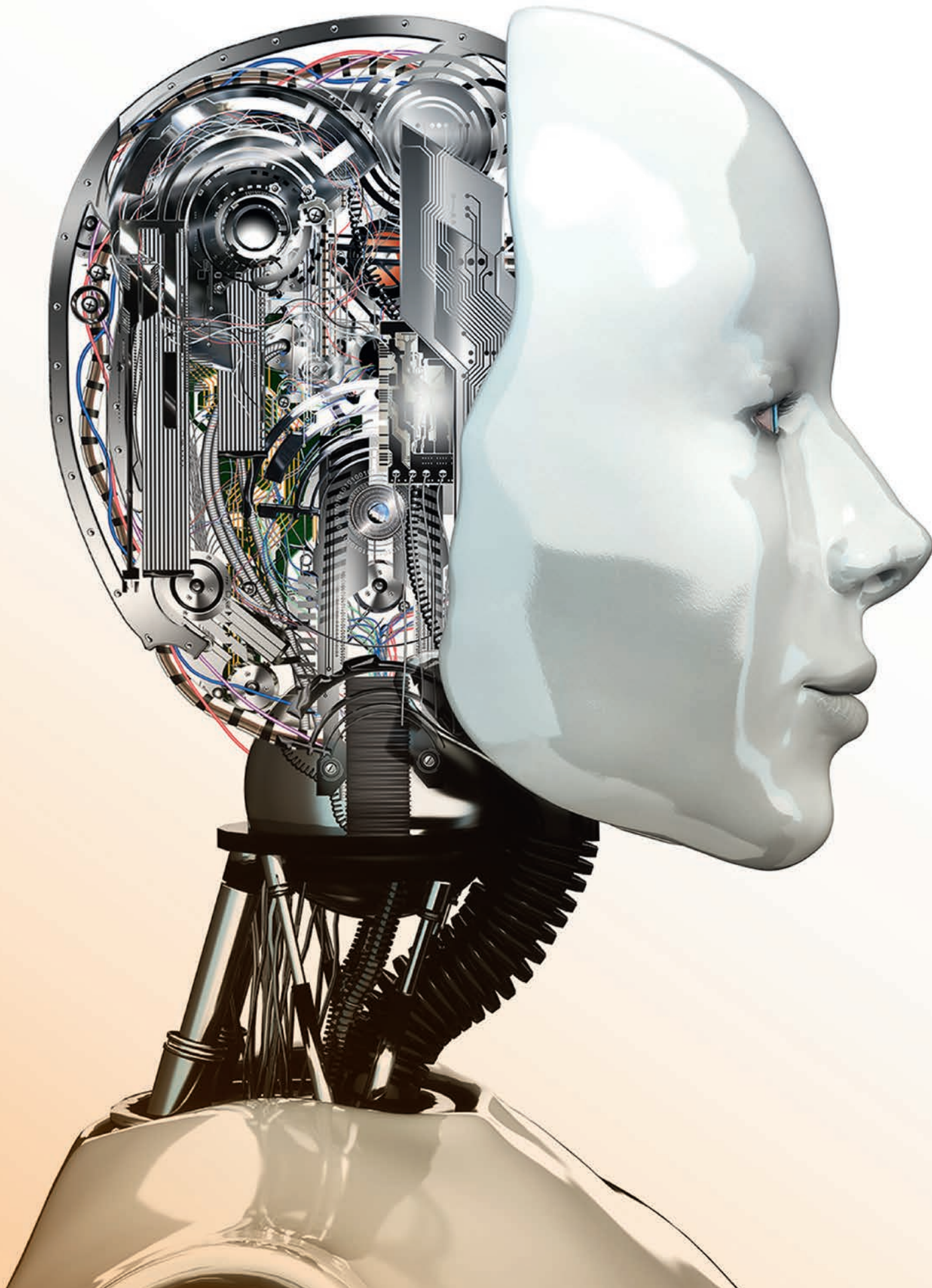
→ Versicherte werden durch Apps und andere digitale Anwendungen zu aktiven Partnern in der Versorgungskette. Laufendes Datenmonitoring z. B. macht schnellere und gezieltere ärztliche Interventionen möglich. Patientenorientierte Anwendungen erhöhen das Bewusstsein für den persönlichen Gesundheitszustand und bieten Optionen, um auch schwer erreichbare Zielgruppen für präventive oder gesundheitsfördernde Maßnahmen zu gewinnen.

Auf allen Ebenen ist die GWQ trotz der regulatorisch weiterhin eingeschränkten selektivvertraglichen Möglichkeiten in den letzten Jahren tätig gewesen und hat ihre Aktivitäten kontinuierlich ausgebaut. Mit Versorgungsmodulen Plus wurde im Jahr 2019 ein Rahmenvertrag für indikationsspezifische Versorgungslösungen konzipiert, der die fallgerechte Koordination der ambulanten Versorgung sicherstellt und damit auf den Bedarf von chronisch erkrankten Versicherten zugeschnitten ist. TeleArzt, Telesprechstunden und die Förderung der Qualifikation nicht-ärztlichen Personals sorgen für besseren Einsatz der Kapazitäten. Neue Apps schließlich verbessern und vereinfachen die Versorgungskoordination oder versetzen Versicherte in die Lage, Krankheiten oder Erkrankungsrisiken selbstbestimmt und auf Basis solider Daten zu managen.

Noch steht diese Entwicklung am Anfang, die nächsten Schritte wird die GWQ in enger Abstimmung mit den Aktionären und Kundenkassen angehen. Weil die technologische Entwicklung und der politische Rahmen Variablen mit verschiedenen Unbekannten sind, setzt die GWQ auf die schrittweise Identifizierung und Implementierung von innovativen Lösungen nach dem jeweiligen Stand des Wissens und der Technik. Das erzeugt einen kontinuierlichen und dynamischen Verbesserungsprozess, der eine hochwertige, bedarfsgerechte und wirtschaftliche Versorgung chronisch Kranker zum Ziel hat und dafür neue Ideen, den technologischen Fortschritt und maßgeschneiderte Selektivverträge nutzt.

„Die demografische Entwicklung erhöht den Versorgungsbedarf und verringert die Kapazitäten – unsere Antwort darauf heißt: bessere Vernetzung und sichere Telemedizin“





„Die enorme Dynamik digitaler Innovationen erfordert intensive Marktbeobachtung und ein klares Qualitätskonzept – damit ermöglichen wir unseren Kunden gute Entscheidungen.“

Die Digitalisierung des Gesundheitssystems wurde im letzten Jahrzehnt vor allem als Versprechen oder gar Vision diskutiert. Die GWQ hatte allerdings schon Mitte des Jahrzehnts die konkreten Vorteile von „E-Health“ benannt: bessere Qualität, höhere Effizienz, breitere Verfügbarkeit, vereinfachte Organisation und letztlich eine völlig neue Versorgungsorganisation. Doch es gab weder den gesetzlichen Rahmen noch die Bereitschaft der Akteure, die neuen Möglichkeiten auf breiter Ebene einzusetzen und die Chance zu einem Umbau des Systems zu nutzen. Trotzdem hat das Unternehmen seitdem seine Kompetenz und Kapazitäten rund um E-Health ausgebaut und digitale Lösungen Schritt für Schritt vorangetrieben.

Im Geschäftsjahr 2019 hat sich die Situation grundlegend verändert. Einerseits hat die GWQ die Grundlagen für eine digitale Offensive gelegt. Sie hatte erkannt, dass die Zeit der „Bremsen“ endgültig zu Ende geht und die Nachfrage der Versicherten zu einem maßgeblichen Treiber der Digitalisierung wird. Andererseits hat die Politik eine bislang ungekannte Entscheidungsfreudigkeit an den Tag gelegt, die den Weg in ein digitales Gesundheitssystem ebnen kann: Digitalisierung ist ein zentrales Element des Terminservice- und Versorgungsgesetzes (TSVG), des Gesetzes für mehr Sicherheit in der Arzneimittelversorgung (GSAV), des Digitale-Versorgungsgesetzes (DVG) oder des Patientendatenschutzgesetzes (PDSG) – alle im Jahr 2019 verabschiedet oder auf den Weg gebracht.

Bei der praktischen Umsetzung von kassenorientierten Lösungen zielt die Strategie der GWQ nicht darauf ab, ein fernes Ideal zu modellieren und utopische Ziele vorzugeben. Sie prüft vielmehr, was schon jetzt auf den Weg gebracht werden kann und was machbar und sinnvoll ist. Die GWQ beobachtet die zunehmende Vielfalt digitaler Möglichkeiten, um sie zu bewerten, nach bestimmten Kriterien auszuwählen und ihren Kunden zur Verfügung stellen zu können. Damit schafft sie die Voraussetzung dafür, dass jede Krankenkasse sich entsprechend ihrer Strategie und Philosophie für die He-

erausforderungen des Gesundheitswesens in der Zukunft digital aufstellen kann.

Vor diesem Hintergrund wurden 2019 zwei Entwicklungslinien entworfen. Eine wird durch die 2019 installierte Plattform „smarter health“ repräsentiert. Sie stellt den GWQ-Kunden die besten digitalen Gesundheitsanwendungen, kurz „DiGA“, für definierte Einsatzbereiche zur Verfügung. Grundlage ist die expertengestützte Beobachtung dieses dynamischen Marktes, um die wirklich versorgungsrelevanten und versichertenfreundlichen DiGA zu identifizieren. Soweit diese DiGA hinsichtlich Funktionalität, Qualität, Datenschutz und Wirtschaftlichkeit die von den GWQ-Experten definierten Anforderungen erfüllen, werden sie über Selektivverträge verfügbar gemacht.

Die zweite Entwicklungslinie ist gleichermaßen bedarfs- wie defizitorientiert: Im Dialog mit Krankenkassen werden z. B. Defizite im Verlauf der Patient-Journey identifiziert, die Start-ups oder andere gesundheitsmarktfremde Technologieunternehmen nicht im Blick haben. In diesen Fällen treibt die GWQ mit geeigneten Partnern die Entwicklung eigener Lösungen voran. „Hello!Hilfsmittel“ ist das erste Projekt, das auf diesem Wege vorbereitet wird.

Die COVID-19-Pandemie hat der Digitalisierung einen weiteren Schub gegeben und verdeutlicht, dass der digitale Umbau des sektoralen Versorgungssystems begleitet werden muss. Verlauf und Ergebnis dieses Prozesses sind abhängig von Variablen, wie gesetzlichen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen, der Innovationsgeschwindigkeit oder der Offenheit der beteiligten Akteure. Die GWQ wird diesen Prozess im Interesse ihrer Kunden aktiv und konstruktiv begleiten und, wo immer möglich, vorantreiben. Sie positioniert sich als „Innovation-Center“ für ihre Kunden, denen sie auf dem Weg zur Gesundheit 4.0 zur Seite steht. Dabei geht sie erkenntnisgetrieben Schritt für Schritt vor, immer geleitet von der Aufgabe, digitalen Fortschritt, neuartige Anwendungen, breiteres Wissen und besseren Service im Versorgungsalltag der Versicherten erlebbar zu machen.





„Die Arzneimittel-  
experten der GWQ  
haben im Jahr 2019  
deshalb neue Vergü-  
tungsformen aus-  
gehandelt und damit  
Maßstäbe gesetzt.“

✚ Auf Basis der individuellen genetischen, molekularen und zellulären Eigenschaften des menschlichen Körpers werden immer mehr patientenindividuell zugeschnittene Arzneimittel entwickelt, die ganz neue Behandlungen und Behandlungserfolge ermöglichen. Im Jahr 2019 haben mit Kymriah und Zolgensma zwei gentechnisch erzeugte Medikamente (ATMPs) Schlagzeilen gemacht und Krankenkassen vor Augen geführt, wie groß die damit verbundenen Chancen, aber auch die finanziellen Herausforderungen dieser Einmaltherapien mit Kosten im siebenstelligen Bereich sind.

Bislang handelt es sich nur um wenige Medikamente, doch für das neue Jahrzehnt wird ein rasantes Wachstum der Zulassungen erwartet. Die Arzneimittelexperten der GWQ haben im Jahr 2019 deshalb neue Vergütungsformen ausgehandelt und damit Maßstäbe gesetzt. Schon im Frühjahr 2019 ist es dem GWQ-Arzneimittelmanagement gelungen, mit dem Hersteller von Kymriah den bundesweit ersten Pay-for-Outcome-Vertrag abzuschließen. Damit wurde das wirtschaftliche Risiko dieser für bestimmte Arten von Blutkrebs entwickelten Car-T-Zell-Therapie spürbar reduziert. Auch mit dem Hersteller von Zolgensma, als „teuerstes Medikament der Welt“ bekannt geworden, hat die GWQ bereits 2018 Verhandlungen aufgenommen, die im Frühjahr 2020 zu einer erfolgsabhängigen Vergütung führten.

Solche Verträge sind aus Sicht der GWQ sinnvoll, um die Kosten der Therapien auch am realen Nutzen zu adjustieren. Hinsichtlich der generellen Wirtschaftlichkeit der Gentherapien ist dringend die freie Preisgestaltung während des ersten Jahres zu überdenken.

Das Problem bei Einmaltherapien für eine Indikation, in der wenige oder keine wirksamen Therapien zur Verfügung stehen, besteht darin, dass direkt nach Zulassung der Großteil der vorhandenen Patienten (vor Abschluss der Erstattungspreisverhandlungen) behandelt wird. Notwendig wären daher poli-

tische Regelungen, die einen Rahmen für die Markteintrittspreise vorgeben; alternativ wäre zumindest in diesem Bereich eine Rückerstattung der Differenz zwischen Markteintrittspreis und Erstattungspreis für das erste Jahr erforderlich.

Ärzte und Patienten stehen vor dem Problem, dass die Therapien immer komplexer und die Informationsmengen immer größer werden. Die GWQ hat deshalb in eigener Regie im Rahmen des Innovationsfonds „OncoDiary“ ein Projekt auf den Weg gebracht, mit dem in der Praxis untersucht wird, inwieweit die Arbeit der Onkologen durch tägliches Selbstmonitoring der Patienten unterstützt werden kann. Der Zugriff auf die von Patienten erhobenen Daten ermöglicht es den Ärzten, ggf. frühzeitig Patienten einzubestellen und schwere Nebenwirkungen oder Remissionen zu erkennen.

Noch bevor die Weichen in Richtung E-Rezept gestellt wurden, hat die GWQ zudem das Thema elektronische Rezeptprüfung in Kooperation mit scanacs gestartet. Damit können Prozesse zwischen Kasse und Apotheke beschleunigt und vereinfacht werden. Die oft geforderte Vernetzung von Leistungserbringern und Kassen wird hier Wirklichkeit. Mit der Digitalisierung werden Kassen und Apotheken bei Themen rund um Rezeptprüfung und Abrechnung von unnötiger Bürokratie befreit.

Diese Lösungen zeigen, dass die Aufgaben des GWQ-Arzneimittelmanagements künftig über das überaus erfolgreiche Kerngeschäft „Rabattverträge“ hinausgehen werden. Es wird auch in Zukunft einen wichtigen Beitrag zur wirtschaftlichen Wettbewerbsfähigkeit der Krankenkassen leisten. Daneben gewinnen Qualität, Sicherheit und Effizienz der Arzneimittelversorgung an Bedeutung. Vor dem Hintergrund immer komplexerer Therapien und beschleunigter Digitalisierung wird die GWQ ihre Rolle als pharmazeutisch-pharmakologisches Kompetenz-Center für die Kassen weiter ausbauen.

„Wo  
medizinischer  
Fortschritt den  
regulatorischen  
Rahmen  
sprengt, suchen  
wir mit unseren  
Partnern nach  
konstruktiven  
Lösungen“





# „Mit Flexibilität und digitalen Instrumenten durch die Pandemie“

## Trotz Corona fest auf Kurs

21

„Mit der wachsenden Infektionsgefahr hat das Unternehmen umgehend ein maßgeschneidertes Hygienekonzept entwickelt und die interne und externe Kommunikation weiter auf digitale Medien umgestellt.“

✚ Der Lagebericht zum Geschäftsjahr 2019 enthält die Formulierung: „Sollten sich die Rahmenbedingungen für die GWQ Service-Plus AG nicht nennenswert ändern, rechne ich auch für das Geschäftsjahr 2020 mit einem positiven Ergebnis auf Vorjahresniveau.“ Bemerkenswert an diesem Satz ist die Tatsache, dass er in Zeiten der COVID-19-Pandemie im Rahmen der Hauptversammlung 2020 der GWQ vorgetragen wurde. Während das gesellschaftliche und wirtschaftliche Leben stark abgebremst war, kannten GWQ und Krankenkassen keine Pause, genau wie die zahllosen Mitarbeiter in Krankenhäusern, Arztpraxen und Gesundheitsämtern, die sich einer neuartigen und durchaus gefährlichen Herausforderung stellen mussten.

Allerdings bedeutete der zitierte Satz nicht, dass sich die GWQ 2020 auf ein „weiter so“ beschränkt. Die Pandemie war und ist für die GWQ eine dreifache Herausforderung, und das Unternehmen ist diese aktiv angegangen und hat sie – bis heute – erfolgreich bewältigt.

An erster Stelle steht der Schutz der Mitarbeiter vor Ansteckung. Die Büros der GWQ-Zentrale in Düsseldorf sind in der Regel gut besetzt, weil das Unternehmen von den ständigen Begegnungen und dem laufenden Austausch der Mitarbeiter verschiedener Bereiche und mit unterschiedlichen Kompetenzen lebt. Mit der wachsenden Infektionsgefahr hat das Unternehmen umgehend ein maßgeschneidertes Hygienekonzept entwickelt und die interne und externe Kommunikation weiter auf digitale Medien umgestellt. Der laufende fachliche Austausch wurde durch virtuelle Besprechungen sichergestellt, so dass die inhaltliche Arbeit – intern, wie auch gemeinsam mit Kunden und Geschäftspartnern – ohne Brüche und Qualitätsverluste fortgesetzt werden konnte.

Ebenso wichtig war es, daran mitzuwirken, dass sich das neuartige Virus so langsam wie möglich ausbreitet, um die Belastung

des Gesundheitssystems so gering wie möglich zu halten und die Versorgung schwer kranker Patienten sicherzustellen. GWQ und Kundenkassen haben darauf mit einer großen vertraglichen Flexibilität reagiert. Wie anderswo in der GKV konnten z. B. AU-Bescheinigungen auch ohne Besuch in der Arztpraxis ausgestellt werden; besonders wichtig waren aber aus Sicht der GWQ-Experten der Verzicht auf den Arztbesuch bei Folgerezepten, die Förderung von Botendiensten der Apotheken und großzügige Lockerungen beim Hilfsmittelmanagement. All das trug maßgeblich dazu bei, dass kranke und pflegebedürftige Versicherte ohne Infektionsgefahr weiterhin alle notwendigen Arznei- und Hilfsmittel erhielten.

Drittens war das Jahr 2020 ein ungeplanter Probelauf für den bisherigen Stand des digitalen Umbaus bzw. der digitalen Erweiterung des Gesundheitssystems: Beispielfähig dafür ist die Entwicklung der Telemedizin. Telesprechstunden, von Ärzten lange geschmäht, wurden plötzlich Wirklichkeit, nicht zuletzt weil z. B. die GWQ sie frühzeitig in HzV-Verträge oder Selektivverträge für Kinder- und Jugendärzte integriert hat. Online-Therapien wie „Selfapy“ oder der Meditationsguide 7Mind waren plötzlich keine Nischenprodukte mehr, sondern COVID-19-gemäße Extraleistungen. Die Einführung IT-getragener Management- und Analysetools – z. B. GWQ-Hilfsmittelvertragsmanager, Reha-Navigator sowie die Zusammenarbeit mit innovativen Partnern wie scanacs oder DIGOTEX – lässt schließlich erkennen, wie sehr digitale Prozesse und Instrumente die Effizienz verbessern können. Die COVID-19-Pandemie hat zwar gezeigt, dass das deutsche Gesundheitssystem in Sachen Kapazität und Leistungsfähigkeit international führend ist. Der Auftrag „mehr Qualität und Wirtschaftlichkeit“ ist für die GWQ und ihre Kunden aber mindestens ebenso wichtig wie in Zeiten vor Corona.



## + Rekordzahl an Erwerbstätigen

Das Bruttoinlandsprodukt (BIP) lag im Jahr 2019 um 0,6 Prozent über dem Wert des Jahres 2018. Trotz der leichten Abschwächung im Vergleich zum Vorjahr wurde so die längste Wachstumsphase im vereinten Deutschland erreicht. Erstmals wurden mehr als 45 Millionen Erwerbstätige mit Arbeitsort in Deutschland gezählt, mit 45,3 Millionen waren es rund 400.000 Personen mehr als 2018. Der Anstieg von 0,9 Prozent beruht vor allem auf einer Zunahme der sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung.

## + GKV: Hohe Reserven trotz Rücklagenabbau

Die gesetzlichen Krankenkassen haben rund 1,5 Milliarden Euro mehr ausgegeben, als sie aus dem Gesundheitsfonds erhalten haben. Mit rund 19,8 Milliarden Euro betragen die Finanzreserven Ende 2019 rund das Vierfache der vorgesehenen Mindestreserve. Insgesamt stiegen die Ausgaben um 5,2 Prozent auf 251,9 Mrd. Euro. Die Einnahmen sind im Vergleich zum Vorjahreszeitraum bei niedrigeren Zusatzbeiträgen um 3,8 Prozent auf 250,4 Mrd. Euro gestiegen. Die Zahl der GKV-Versicherten nahm um knapp 0,4 Prozent zu. Die Verwaltungskosten gingen um 1,9 Prozent zurück.

## + Entwicklung der GWQ ServicePlus AG

### Umsatz- und Auftragsentwicklung

Der Umsatz betrug T€ 11.525 (Vorjahr: T€ 11.198), was einem Zuwachs von 2,9 Prozent entspricht. Nachdem 2019 drei weitere Kundenkassen als Aktionäre gewonnen wurden, hatten zum 31.12.2019 insgesamt 25 Kassen Aktien der GWQ gezeichnet. Einen Zuwachs verzeichnete die GWQ auch auf der Kundenseite: Drei Kassen konnten neu als Kunden der GWQ hinzugewonnen werden. Damit vertritt die GWQ nun 78 Kunden- und Aktionärskassen mit einem Volumen von 16,7 Millionen Versicherten. (Vorjahr: 12,8 Millionen Versicherte)

### Investitionen

Das Investitionsvolumen im Geschäftsjahr 2019 belief sich auf T€ 528 (Vorjahr: T€ 683), absoluter Investitionsschwerpunkt war, der Digitalisierungsstrategie folgend, die IT.

### Personal- und Sozialbereich

Am 31. Dezember 2019 waren 86 Mitarbeiter (Vorjahr: 83) dauerhaft bei der GWQ ServicePlus AG beschäftigt. Die Mitarbeiter wurden in den Bereichen Versorgungsmanagement, Informationsmanagement sowie Administration & Service eingesetzt.

## Wichtige Vorgänge des Geschäftsjahres

Der Schwerpunkt der Geschäftstätigkeit lag auf der Stabilisierung und Weiterentwicklung der Geschäftsfelder Versorgungs- und Datenmanagement, unter anderem durch innovative Vertragsmodelle wie Pay-for-Performance und Risk-Share. Die Controlling-Instrumente im Arzneimittel- und Hilfsmittelbereich wurden ausgebaut. Außerdem wurde die Implementierung digitaler Gesundheitsanwendungen vorangetrieben. Beispielhaft dafür sind die Lösungen „RhythmusLeben“ als Angebot zur digitalen Schlaganfallprävention und die Plattform „smarter health“, die eine schnellere Aufnahme von digitalen Angeboten in die GKV-Erstattung ermöglicht.

Die GWQ ServicePlus AG hat auch im Jahr 2019 die erzielten Skalenvorteile durch Gewährung von Treuerabatten und Provisionssatzsenkungen an ihre Kunden weitergegeben. Die im Vorjahr festgelegten strategischen Initiativen wurden umgesetzt, die internen Prozesse wurden im Laufe des Geschäftsjahres 2019 weiter optimiert.

## + Darstellung der Lage

### Vermögenslage

Zum 31. Dezember 2019 wies die GWQ eine Bilanzsumme von T€ 8.744 (Vorjahr: T€ 8.722) auf. Das Eigenkapital beträgt T€ 6.400, was einer Eigenkapitalquote von 73,3 Prozent (Vorjahr: 75,6 Prozent) entspricht. Das Eigenkapital ist um rund T€ 193 auf T€ 6.400 (Vorjahr: T€ 6.593) gesunken. Die aufgrund der Kapitalerhöhung geleistete Einlage betrug T€ 180. Die sonstigen Rückstellungen sind von T€ 870 auf T€ 935 gestiegen, die Verbindlichkeiten waren rückläufig (2019: T€ 1.201, Vorjahr: T€ 1.254). Für 2019 ergab sich eine Steuererstattung von rd. T€ 161.

### Finanzlage

Der vereinfachte Cashflow der Berichtsgesellschaft (Jahresergebnis plus Abschreibungen) betrug T€ 1.068 (Vorjahr: T€ 1.268). Mittelzuflüsse wurden aus der laufenden Geschäftstätigkeit generiert (T€ 1.822). Liquide Mittel in Höhe von T€ 528 flossen in Investitionen, T€ 674 in die Dividendenzahlung. Der Verkauf eigener sowie neuer Aktien erbrachte T€ 280. Zum Bilanzstichtag wurden liquide Mittel in Höhe von T€ 4.708 (Vorjahr: T€ 3.810) ausgewiesen. Die finanzielle Lage der Gesellschaft im Geschäftsjahr 2019 war wie auch in den Vorjahren ausreichend gesichert. Die Gesellschaft finanziert sich ausschließlich aus eigenen Mitteln.

## Ertragslage

Die Umsatzerlöse des Geschäftsjahres 2019 betragen T€ 11.525 (Vorjahr: T€ 11.198). Ihnen standen Materialaufwendungen für bezogene Leistungen von T€ 2.350 (Vorjahr: T€ 2.327), Personalaufwand von T€ 6.045 (Vorjahr: T€ 5.465), Abschreibungen von T€ 687 (Vorjahr: T€ 591) sowie sonstige betriebliche Aufwendungen von T€ 2.004 (Vorjahr: T€ 2.077) gegenüber. Das Ergebnis vor Steuern betrug T€ 612 (Vorjahr: T€ 941). Unter Berücksichtigung des sich daraus ergebenden Steueraufwandes für das Berichtsjahr von T€ 232 (Vorjahr: T€ 264) ergibt sich ein Jahresüberschuss in Höhe von T€ 380 (Vorjahr: T€ 677).

## Zusammenfassende Beurteilung

Zum Zeitpunkt der Aufstellung des Lageberichts stellt sich die GWQ ServicePlus AG als erfolgreiches Unternehmen dar. Die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage ist sehr gut.

## + Voraussichtliche Entwicklung mit Hinweisen auf wesentliche Chancen und Risiken

Die fortschreitende Digitalisierung wird die Weiterentwicklung der GWQ auch im Geschäftsjahr 2020 maßgeblich beeinflussen. Digitalisierung und agile Methoden der Organisationsentwicklung werden die internen wie die externen Prozesse prägen. Die Gewinnung neuer Aktionäre und Kunden ist Ziel für 2020.

Sollten sich die Rahmenbedingungen nicht nennenswert ändern, ist für das Geschäftsjahr 2020 mit einem positiven Ergebnis auf Vorjahresniveau zu rechnen. Mögliche Auswirkungen der COVID-19-Pandemie auf Entwicklung und Ergebnis der GWQ konnten bei der Abfassung des Lageberichts nicht einbezogen werden.

Wesentliche Risiken der Gesellschaft können sich insbesondere durch veränderte gesetzliche Rahmenbedingungen und einen fusionsbedingt schrumpfenden Kundenkreis ergeben. Das Risikomanagementsystem ist auf frühzeitige Identifizierung und Bewältigung entsprechender Veränderungen ausgelegt.

Haftungsrisiken für die Gesellschaft sind über entsprechende Versicherungsverträge abgesichert.

## + Berichterstattung nach § 289 Abs. 2 HGB

Vorgänge von besonderer Bedeutung nach dem Schluss des Geschäftsjahres: keine

## Risikomanagement

Durch das laufende Controlling und Reporting von Projekt-, Zeit- und Finanzplänen kann frühzeitig eventuell auftretenden Problemen entgegengewirkt werden. Das in nahezu allen Prozessen der GWQ implementierte Qualitäts- und Risikomanagement wurde im Jahr 2019 weiter optimiert.

## Kundenkassen

2014	49
2015	50
2016	49
2017	51
2018	54
2019	53

## Versichertenvolumen in Mio. € (Aktionärs- und Kundenkassen)

2014	9,7
2015	11,2
2016	12,6
2017	11,8
2018	12,8
2019	16,7

## Personal

2014	71
2015	71
2016	71
2017	75
2018	83
2019	86

## Umsatz in Mio. €

2014	9,3
2015	10,7
2016	10,7
2017	11,9
2018	11,2
2019	11,5

## Bilanzgewinn in €

2014	768.176,60
2015	1.448.295,55
2016	1.740.976,01
2017	2.500.976,27
2018	2.683.066,63
2019	2.390.408,89



# Die Bilanz der GWQ zum 31.12.2019

24

AKTIVA	STAND (€) 31.12.2019	STAND (T€) 31.12.2018
<b>A. Anlagevermögen</b>		
I. Immaterielle Vermögensgegenstände		
1. EDV-Programme	183.862,00	414
2. Geleistete Anzahlungen	24.547,07	0
	208.409,07	414
II. Sachanlagen		
1. Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	884.177,00	757
2. Geleistete Anzahlungen und Anlagen im Bau	0,00	148
	884.177,00	905
	1.092.586,07	1.319
<b>B. Umlaufvermögen</b>		
I. Forderungen und sonstige Vermögensstände		
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	2.283.895,34	2.826
2. Sonstige Vermögensstände	186.327,77	261
	2.470.223,11	3.087
II. Kassenbestand und Guthaben bei Kreditinstitutionen	4.708.326,76	3.810
	7.178.549,87	6.897
<b>C. Rechnungsabgrenzungsposten</b>	473.018,84	505
	8.744.154,78	8.721

25

PASSIVA	STAND (€) 31.12.2019	STAND (T€) 31.12.2018
<b>A. Eigenkapital</b>		
I. Gezeichnetes Kapital		
1. Gezeichnetes Kapital	341.743,00	335
2. Nicht eingeforderte ausstehende Einlagen	- 5.234,00	- 5
	336.509,00	330
II. Kapitalrücklage	973.405,00	880
III. Gewinnrücklagen		
1. Gesetzliche Gewinnrücklagen	33.534,30	
2. Andere Gewinnrücklagen	2.666.465,70	
	2.700.000,00	2.700
IV. Bilanzgewinn	2.390.408,89	2.683
	6.400.322,89	6.593
<b>B. Zur Durchführung der beschlossenen Kapitalerhöhung geleistete Einlage</b>	180.000,00	0
<b>C. Rückstellungen</b>		
1. Steuerrückstellungen	27.000,00	1
2. Sonstige Rückstellungen	935.870,00	870
	962.870,00	871
<b>D. Verbindlichkeiten</b>		
1. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	575.552,55	545
2. Sonstige Verbindlichkeiten	625.409,34	709
davon aus Steuern: € 610.167,22 (Vorjahr: T€ 615)		
davon im Rahmen der sozialen Sicherheit: € 24.254,82 (Vorjahr: T€ 28)		
	1.200.961,89	1.254
<b>E. Rechnungsabgrenzungsposten</b>	0,00	3
	8.744.154,78	8.721



## + Marktanteil der GWQ weiter gewachsen

Der Marktanteil der GWQ ist im Jahr 2019 trotz der weiter sinkenden Zahl der gesetzlichen Krankenkassen erneut auf einen neuen Rekordwert gestiegen: Am 31. Dezember 2019 erreichte die GWQ mit 78 Kunden bei insgesamt 109 Krankenkassen einen Marktanteil von 72 Prozent – bis zu 16,7 Millionen Versicherte konnten so von den GWQ-Verträgen profitieren. Im Vorjahr lag der Marktanteil bei damals noch 110 Kassen mit 12,8 Millionen Versicherten bei knapp 70 Prozent.

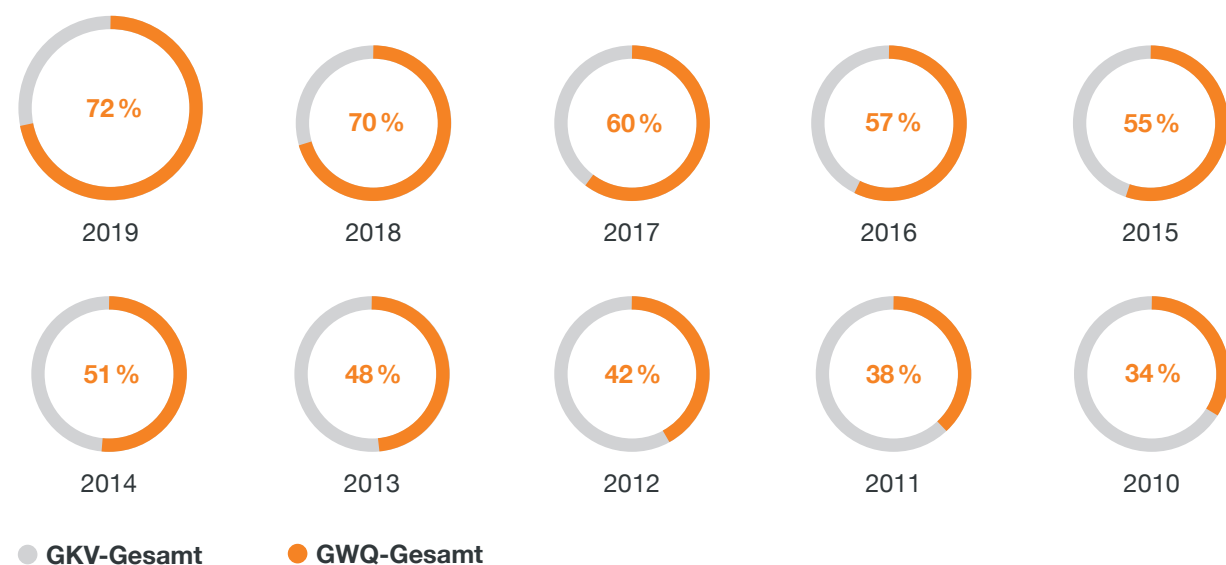
Die meisten Kunden bezogen im Geschäftsjahr 2019 die GWQ-Produkte „Krankengeld-Wahltarif für Selbständige“ (49) und „HzV“ (46) sowie die seit der Unternehmensgründung starken Bereiche Arzneimittel und Hilfsmittel (jeweils 44).

## + Alle Produkte mit steigenden oder stabilen Kundenzahlen – hoher Zuwachs bei HzV und Spielend besser sehen!

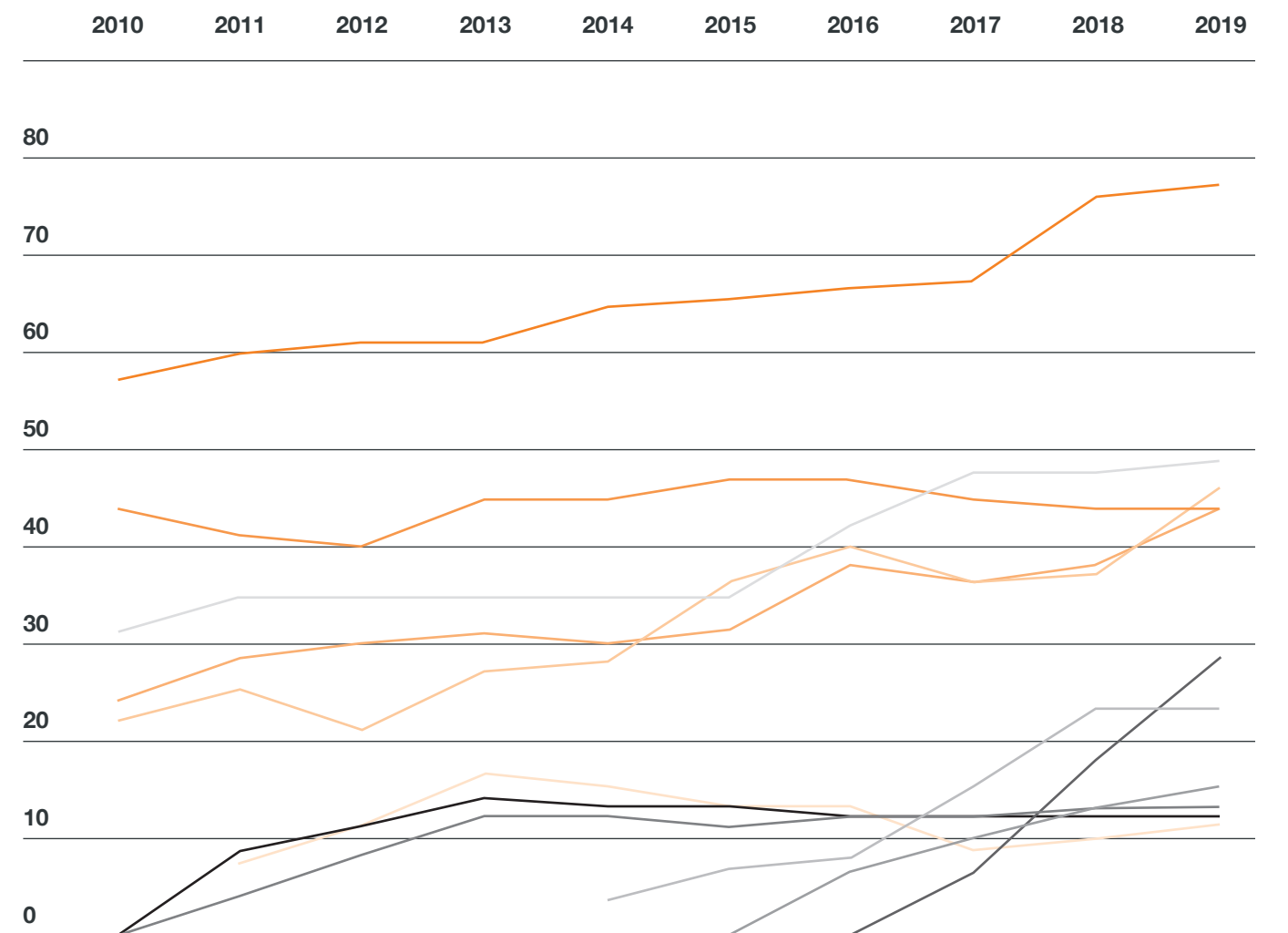
Die Entwicklung der Kundenzahlen der einzelnen Produkte dokumentiert auch die strategische Ausrichtung der Krankenkassen. Der sprunghafte Anstieg der Nachfrage nach „Spielend besser sehen!“ von 18 auf 29 Kassen belegt das große Interesse an digitalen Lösungen für die Zielgruppen der Kinder und jungen Familien. Auch das Produkt „HzV“ verzeichnete 2019 einen überproportionalen Zuwachs von 38 auf 46 Kunden – es steht für die zunehmende Bedeutung der Grundversorgung und der Lotsenfunktion durch die Hausärzte.

Erstmals konnten die Kundenzahlen in allen Geschäftsfeldern gesteigert oder auf dem Niveau des Vorjahres gehalten werden. Gut gestartet sind auch die 2019 neu eingeführten Produkte: „Gemeinsam gesund: Vorsorge plus für Mutter und Kind“ (GeMuKi) und „MindPregnancy“ wurden jeweils von 14 Kassen gebucht, das „EPatient-Analytics Dashboard“ von 9 Kassen, das „Versorgungsmanagement Wunde“ (bisher auf Rheinland Pfalz beschränkt) von 11 Kassen.

## Kundenzahl nochmals gestiegen



## Positive Entwicklung bei allen Produkten



## Neueinführungen 2019:

Versorgungsmanagement Wunde	↗ 11
EPatient Analytics Dashboard	↗ 9
GeMuKi	↗ 14
MindPregnancy	↗ 14

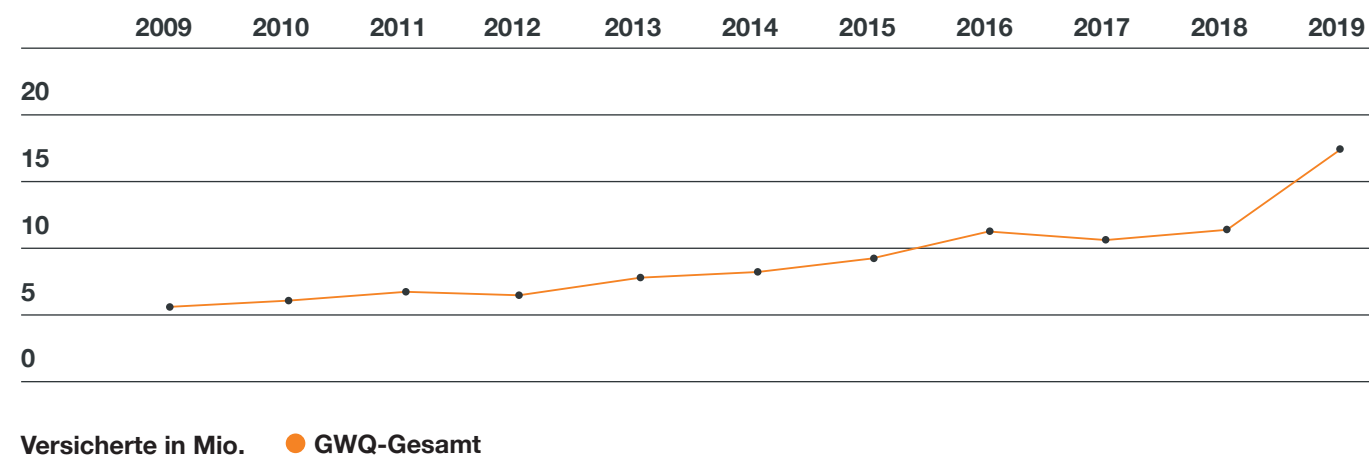
- GWQ-Gesamt
- GWQ-Arzneimittel
- GWQ-Hilfsmittel
- GWQ-HzV
- GWQ-SeGel
- GWQ-SAPV
- GWQ-Spielend besser sehen!
- GWQ-Clever für Kids
- GWQ-Gesund schwanger
- GWQ-IVOMBesserGutSehen
- GWQ-Krankengeld-Wahltarif

**+ Mit 16,7 Mio. Versicherten erreicht die GWQ einen neuen Rekordwert und wird dadurch noch interessanter für E-Health-Anbieter**

Über die Kundenkassen der GWQ können Leistungserbringer mittlerweile fast 23 Prozent aller gesetzlich Versicherten mit ihren Produkten erreichen. Insofern überrascht es nicht, dass beispielsweise pharmazeutische Unternehmen bevorzugt mit den Experten der GWQ neue Vergütungsmodelle entwickeln und diskutieren. Auch die Hausärzte erkennen immer mehr, dass vertragliche Optionen der GWQ ihre grundlegende Rolle in den Versorgungsketten stärkt und ihre Handlungsmöglichkeiten erweitert.

Aufgrund der großen Zahl an Kundenkassen und der Versichertenzahlen ist die GWQ außerdem bevorzugter Ansprechpartner von Entwicklern und Anbietern digitaler Versorgungsangebote. Als ein aus dem GKV-System heraus gegründetes, privatwirtschaftlich organisiertes Unternehmen sehen sie die GWQ nicht als reinen Türöffner für den GKV-Markt, sondern schätzen die E-Health-Experten der GWQ als „Vermittler“, die die Interessen und Denkweisen der in vielen Bereichen sehr unterschiedlichen Kulturen und Rahmenbedingungen von gesetzlichen Krankenkassen und Start-ups moderieren und auf einen Nenner bringen.

**Immer mehr Versicherte werden durch GWQ-Produkte versorgt**



**+ Dreifach attraktiv: Hohe Rabatterlöse, Treuerabatte und Provisionsatzsenkungen**

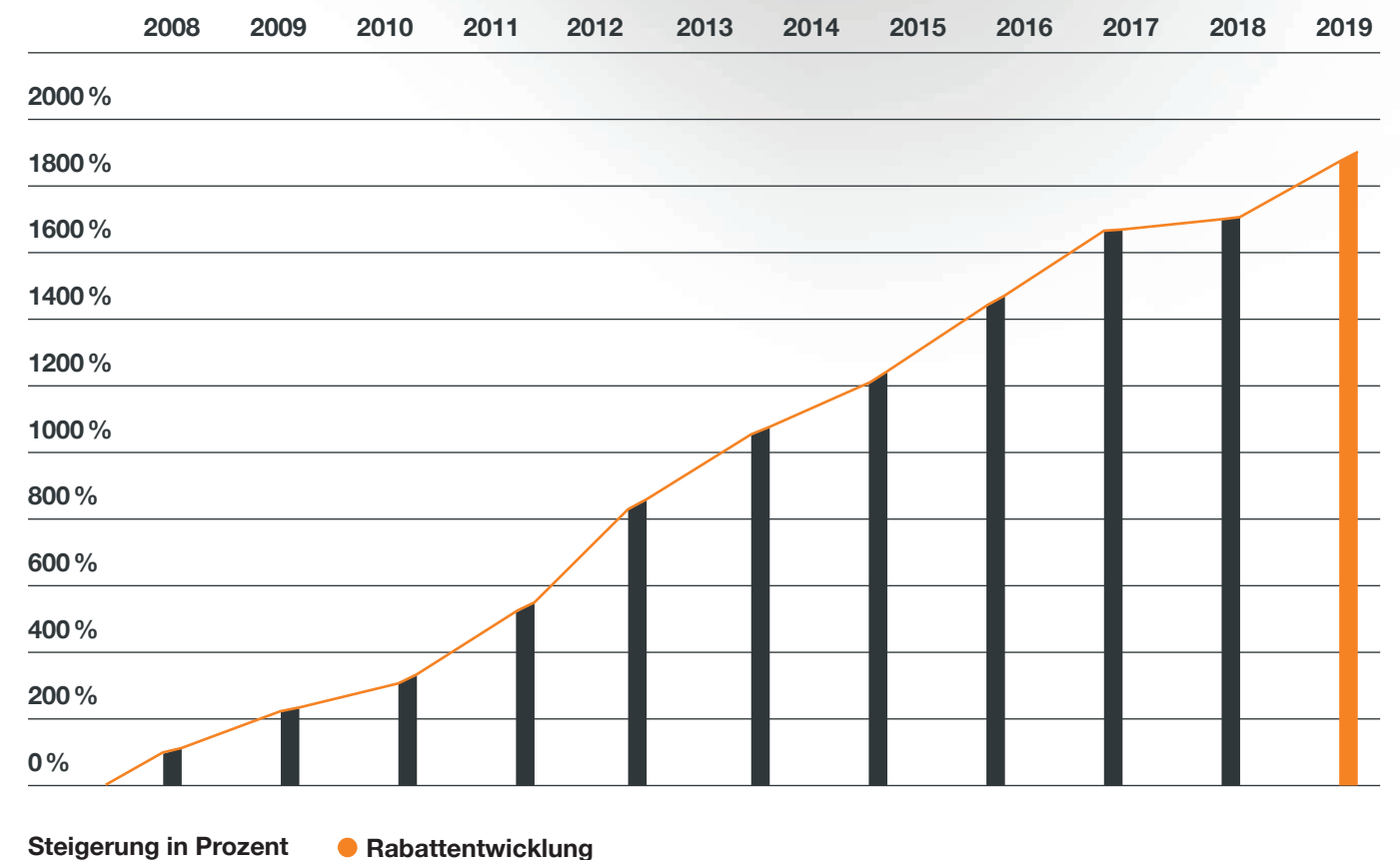
Das GWQ-Arzneimittelmanagement blieb auch im Geschäftsjahr 2019 hoch attraktiv für die Kunden wie für das Unternehmen selbst. Besonders erfreulich aus Kassensicht ist der Anstieg der erzielten Rabatterlöse: Sie stiegen 2019 deutlich stärker als in den Vorjahren und lagen damit um 1.885 Prozentpunkte über denen des Jahres 2008.

Diese Entwicklung ist das Ergebnis einer auf verschiedenen Ebenen weiter optimierten Strategie des GWQ-Arzneimittelmanagements. Dazu gehören die ausgefeilte

Ausschreibungspraxis im Generikabereich, der Abschluss von Verträgen über patentgeschützte Medikamente mit besonderer Relevanz für Versicherte und den Markt und, nicht zuletzt, die Ausarbeitung und Implementierung innovativer Vergütungsmodelle für die neue Generation personalisierter und sehr hochpreisiger Arzneien.

Das Arzneimittelmanagement konnte den Kundenkassen 2019 nicht nur erneut gestiegene Rabatte überweisen: Zum wiederholten Male ließ die GWQ ihre Kunden und Aktionäre über Treuerabatte und Provisionsatzsenkungen am erfolgreichen Geschäftsverlauf teilhaben.

**Rabatterlöse für GWQ-Kassen auch im elften Jahr wieder gestiegen**





## + Vertrauensvolle Partner für eine starke Gemeinschaft

In klassischen Aktiengesellschaften profitieren die Anteilseigner vom Wertzuwachs und den Erträgen aus der Geschäftstätigkeit. Die Aktionäre der GWQ ServicePlus AG erwarten zu Recht einen weiteren Zusatznutzen: Die Produkte und Dienstleistungen der GWQ stärken ihre Wettbewerbsfähigkeit und generieren zusätzliche wirtschaftliche Vorteile, weil die starke Marktposition des Unternehmens den Abschluss effizienter Versorgungs- und Lieferantenverträge ermöglicht.

Die Anteilseigner sind deshalb keine typischen Investoren, sondern nehmen aktiv teil an der Definition der Aufgabenfelder der GWQ und an der bedarfs- und marktgerechten Entwicklung neuer Lösungen. Damit sind sie in einer Doppelrolle: Als Kunden haben sie sehr konkrete Anforderungen an den Dienstleister GWQ, als aktive Gesellschafter sorgen sie mit dafür, dass die GWQ diese Anforderungen auch erfüllen kann. Strukturen und Prozesse der GWQ sind darauf ausgelegt, den größtmöglichen Nutzen aus dieser Doppelrolle zu ziehen: Auf der unternehmensstrategischen Ebene kommt es zu einem laufenden Austausch zwischen dem Vorstand der GWQ und dem Aufsichtsrat des Unternehmens.

Auf der operativen Ebene werden Fachleute der Aktionärskassen in Konzeption, Entwicklung und Erprobung neuer Produkte und Lösungen einbezogen. Dieses schlüssige Konzept hat dazu geführt, dass sich weitere Krankenkassen als Aktionäre an Erfolg und Fortentwicklung der GWQ beteiligen.

Das Unternehmen ist offen für alle Krankenkassen, weil eine breitere Aktionärsstruktur die Schlagkraft erhöht und zugleich dafür sorgt, dass Marktwissen und Bedarfssituation zusätzlicher Krankenkassen in die Weiterentwicklung der Leistungspalette einbezogen werden können.

atlas BKK ahlmann
Audi BKK
BAHN-BKK
Bertelsmann BKK
BKK Aesculap
BKK Deutsche Bank AG
BKK Diakonie
BKK firmus
BKK Groz-Beckert
BKK Melitta Plus
BKK Schwarzwald-Baar-Heuberg
BKK Voralb HELLER*INDEX*LEUZE
BMW BKK
Daimler BKK
DIE BERGISCHE KRANKENKASSE
Die Schwenninger Krankenkasse
IKK Brandenburg und Berlin
IKK Südwest
Koenig & Bauer BKK
Krones BKK
Merck BKK
Salus BKK
SBK Siemens-Betriebskrankenkasse
SECURVITA Krankenkasse
Südzucker BKK

GWQ-Aktionäre – Stand: 31.12.2019

**Dr. Gertrud Demmler** → Vorständin SBK Siemens-Betriebskrankenkasse (Vorsitzende des Aufsichtsrates)

**Thomas Johannwille** → Vorstand Bertelsmann BKK (stellvertretender Vorsitzender des Aufsichtsrates)

**Benjamin Plocher** → Vorstand der Daimler BKK

**Gerhard Fuchs** → Vorstandsvorsitzender Audi BKK

**Siegfried Gänsler** → Vorstand Die Schwenninger Krankenkasse

**Ute Schrader** → Vorständin Salus BKK

**Gerhard Wargers** → Vorstand BKK firmus

Stand: 31.12.2019

## Bildnachweise:

Cover: This Is Engineering/ Unsplash

S. 8, 18, 20: Anna Shvets/ Pexels

S. 11: Sock-Asso/ Shutterstock

S. 12: Luke Chester/ Unsplash

S. 15: NASA

S. 16: Digital Storm/ Shutterstock

S. 31: Adrien Olichon/ Unsplash



**GWQ ServicePlus AG**

Tersteegenstraße 28  
40474 Düsseldorf

Tel.: 0211 - 75 84 98 - 0

Fax: 0211 - 75 84 98 - 48

[info@gwq-serviceplus.de](mailto:info@gwq-serviceplus.de)

[www.gwq-serviceplus.de](http://www.gwq-serviceplus.de)



Geschäftsbericht 2019  
der GWQ ServicePlus AG  
zum Download