



**Hier bist du  
immer willkommen**

# **Transparenzbericht 2024**

der Koenig & Bauer BKK

# Vorwort

## Wie kann ich die **Qualität von Leistung und Service** beurteilen?

Entscheidende Punkte, ob ich bei der „richtigen“ Krankenkasse versichert bin, sind ein individuell passgenaues Leistungsangebot und ein kundenorientierter Service. Doch wie kann die Qualität beurteilt werden, ohne auf Erfahrungsberichte aus dem persönlichen Umfeld zurückgreifen zu müssen oder Portalbewertungen zu checken, deren Authentizität nicht immer gegeben ist?

Mit unserem Transparenzbericht geben wir einen **authentischen Einblick** in unser **Genehmigungsverhalten**, unsere **Leistungsbereitschaft** und, sollten wir den Wünschen unserer Kunden nicht vollumfänglich entsprechen in unser Agieren im **Widerspruchsverfahren**.

So machen wir unser **Handeln** zu Gunsten unserer Kunden **transparent** und **nachvollziehbar** und unsere Kunden erhalten den Durchblick, den das wichtige Thema „Gesundheit“ verdient.

Es grüßt Sie herzlich Ihr

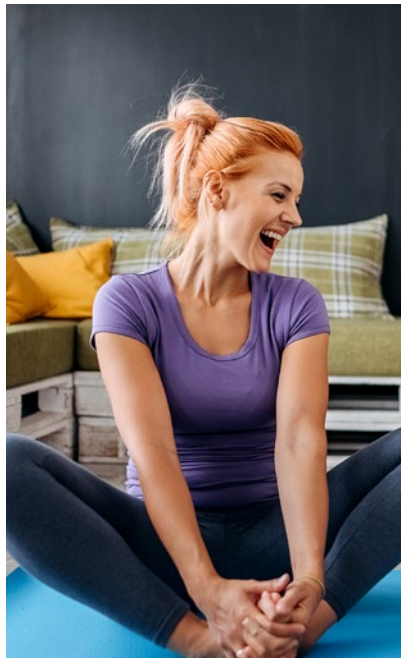
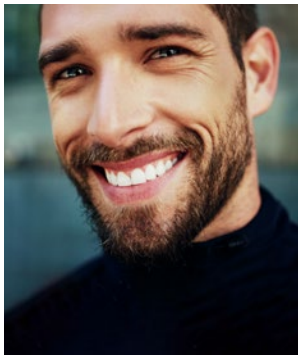


Ralf Dernbach  
Vorstand

**Hier bist du  
immer willkommen**













# Inhalt

- 01** Übersicht nach Leistungsarten
- 02** Kennzahlen zu Leistungen der Krankenversicherung
- 03** Anträge für sonstige Leistungen
- 04** Anträge für Zahnersatz und Kieferorthopädie
- 05** Kennzahlen zu Leistungen der Pflegeversicherung
- 06** Kennzahlen Widersprüche



# Übersicht nach Leistungsarten

Art der Leistung	Anzahl der Anträge	Anzahl bewilligter Leistungen	Genehmigungsquote	Ablehnungsquote	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer bis Genehmigung
<b>Sonstige Leistungen</b>					
z. B.: Bonusprogramme, Fahrtkosten, Haushaltshilfe, häusliche Krankenpflege, Heil- und Hilfsmittel, Osteopathie, Palliativversorgung, Psychotherapie	10.011	9.462	95 %	5 %	12 Tage
<b>Kieferorthopädische Behandlung</b>	125	106	85 %	15 %	8 Tage
<b>Zahnersatz</b>	898	853	95 %	5 %	9,8 Tage
<b>Alle Leistungen der Pflegeversicherung</b>	2.163	2.144	99 %	1 %	
<b>Anzahl aller Pflegebedürftigen: 686</b>					
<b>Neuanträge Feststellung der Pflegebedürftigkeit, einschließlich Höherstufungen</b>	201	161	80 %	20 %	





**„Im Jahr 2024  
haben wir ins-  
gesamt über  
13.000 Anträge  
bearbeitet.“**

Ralf Dernbach







02

# Kennzahlen zu Leistungen der Krankenversicherung

## Krankengeldbezieher und chronisch Kranke

Krankengeldbezieher  
mit AU-Beginn in **2024**:  
**304 KG-Bezieher**

BKK MedPlus-Programm  
bei chronischer Erkrankung:  
**1.725 Teilnehmer**





03

# Anträge für sonstige Leistungen

Zum Beispiel: Bonusprogramme, Fahrtkosten, Haushaltshilfe, häusliche Krankenpflege, Heil- und Hilfsmittel, Osteopathie, Palliativversorgung, Psychotherapie



Anzahl der  
Anträge

**10.011**

Anzahl der  
bewilligten  
Leistungen

**9.462**

Genehmi-  
gungsquote

**95 %**

Ablehnungen

**5 %**

Durchschnittliche  
Bearbeitungsdauer

**12 Tage**

# Anträge für Zahnersatz und Kieferorthopädie

04.<sup>1</sup>

## Zahnersatz

Anzahl der  
Anträge  
**898**

Anzahl der  
bewilligten  
Leistungen  
**853**

Genehmi-  
gungsquote  
**95 %**

Ablehnungen  
**5 %**

Durchschnittliche  
Bearbeitungsdauer  
**9,8 Tage**





04.<sup>2</sup>

## Kieferorthopädische Behandlung

Anzahl der  
Anträge

**125**

Anzahl der  
bewilligten  
Leistungen

**106**

Genehmi-  
gungsquote

**85 %**

Ablehnungen

**15 %**

Durchschnittliche  
Bearbeitungsdauer

**8 Tage**

05

# Kennzahlen zu Leistungen der Pflegeversicherung

Anzahl der  
Anträge

**2.163**

Anzahl der  
bewilligten  
Leistungen

**2.144**

Genehmi-  
gungsquote

**99 %**

Ablehnungen

**1 %**

05.<sup>1</sup>

Alle Leistungen der  
Pflegeversicherung



Anzahl der  
Anträge  
**201**

Anzahl der  
bewilligten  
Leistungen  
**161**

Genehmi-  
gungsquote  
**80 %**

Ablehnungen  
**20 %**



Anzahl aller  
Pflegebedürftigen  
**1.001**

05.<sup>2</sup>

**Neuanträge** Feststellung der  
Pflegebedürftigkeit  
einschließlich Höherstufungen

# Kranken- versicherung

Widersprüche aus Vorjahr

59

Anzahl der  
Widersprüche

86

Vom Widerspruchs-  
ausschuss bestätigt

58

Widersprüche, denen  
abgeholfen wurde

29

mit Klage angefochten

0

die zurück-  
genommen wurden

2

Erledigung im Folgejahr

52



06

## Kennzahlen Widersprüche



# Pflege- versicherung

Widersprüche aus Vorjahr

3

Anzahl der  
Widersprüche

24

Vom Widerspruchs-  
ausschuss bestätigt

27

Widersprüche, denen  
abgeholfen wurde

0

mit Klage angefochten

2

die zurück-  
genommen wurden

0

Erledigung im Folgejahr

0





## Ihr **Feedback** ist uns wichtig

Teilen Sie uns gerne  
Ihre positiven, aber  
auch Ihre nicht so guten  
Erfahrungen mit. Nur  
mit Ihrer Rückmeldung  
können wir unsere  
Qualität in Leistung  
und Service gezielt für  
Sie verbessern.



### Ihr Kontakt zu uns

Unser Team steht Ihnen gerne in Würzburg oder Radebeul zur Verfügung. Kurze Wege und der direkte Kontakt sichern Ihnen eine schnelle und unkomplizierte Bearbeitung Ihrer Wünsche.



#### Würzburg

Friedrich-Koenig-Str. 4  
97080 Würzburg

**Tel.** 0931/909-4338

**Fax** 0931/909-4805

info@koenig-bauer-bkk.de

#### Servicezeiten Würzburg:

Montag-Donnerstag 8-16 Uhr

Freitag 8-14 Uhr



#### Kostenfreie Service-Nummer

Würzburg 0800 6648025



#### Radebeul

Friedrich-List-Str. 8  
01445 Radebeul

**Tel.** 0351/833-2473

**Fax** 0351/833-2479

info@koenig-bauer-bkk.de

#### Servicezeiten Radebeul:

Montag-Donnerstag 8-16 Uhr

Freitag 8-14 Uhr



#### Kostenfreie Service-Nummer

Radebeul 0800 8330033

**Hier bist du  
immer willkommen**