

KOENIG & BAUER



**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 passgenau- es 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 volumnfänglich 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.

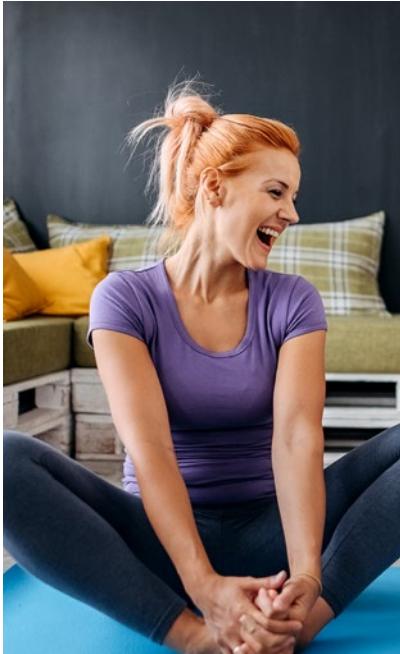
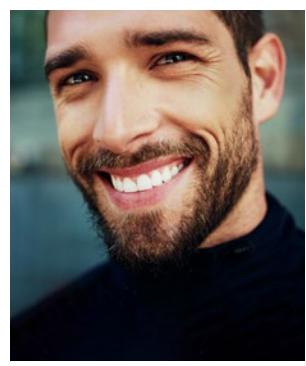
Es grüßt Sie herzlich Ihr



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





**„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

Genehmigungsquote
95 %

Ablehnungen
5 %

Durchschnittliche Bearbeitungsdauer
12 Tage

Anträge für Zahnersatz und Kieferorthopädie

04.¹

Zahnersatz

Anzahl der
Anträge
898

Anzahl der
bewilligten
Leistungen
853

Genehmi-
gungsquote
95 %

Ablehnungen
5 %

Durchschnittliche
Bearbeitungsdauer
9,8 Tage



04.²

Kieferorthopädische Behandlung

Anzahl der
Anträge
125

Anzahl der
bewilligten
Leistungen
106

Genehmi-
gungsquote
85 %

Ablehnungen
15 %

Durchschnittliche
Bearbeitungsdauer
8 Tage

Kennzahlen zu Leistungen der **Pflegeversicherung**

**Alle Leistungen der
Pflegeversicherung**

Anzahl der
Anträge
2.163

Anzahl der
bewilligten
Leistungen
2.144

Genehmi-
gungsquote
99 %

Ablehnungen
1 %

Anzahl der
Anträge
201

Anzahl der
bewilligten
Leistungen
161

Genehmi-
gungsquote
80 %

Ablehnungen
20 %



Anzahl aller
Pflegebedürftigen
1.001

05.²

**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**

KOENIG & BAUER  BKK[®]