



**Hier bist du  
immer willkommen**

# **Transparenzbericht 2021**

der Koenig & Bauer BKK

# Qualität in Leistung und Service

Für uns bei der Koenig & Bauer BKK hat größtmögliche Transparenz einen hohen Stellenwert. Unser gutes Preis-Leistungs-Verhältnis lässt sich anhand unserer kassenindividuellen Gesundheitsleistungen und der Höhe unseres Zusatzbeitrags genau darstellen – und einfach mit denen anderer Kassen vergleichen.

Was die **Qualität von Leistungen** und Service betrifft, sieht es mit der Vergleichbarkeit auf den ersten Blick nicht so simpel aus. Wie schnell erhalten Sie Unterstützung im Krankheitsfall? Und wie gut sind **Beratung und Service, wenn Sie uns brauchen?** Wie gut werden wir unserem Anspruch gerecht, umfassend und unkompliziert für Sie da zu sein? Die Antworten auf diese Fragen sind sehr individuell und persönlich.

Doch auch unsere Leistungsqualität lässt sich anhand konkreter Kennzahlen veranschaulichen. So machen wir **Qualität transparent** und **messbar**.

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	10.137	9476	93 %	7 %	7 Tage
<b>Kieferorthopädische Behandlung</b>	120	113	94 %	6 %	6,6 Tage
<b>Zahnersatz</b>	907	883	97 %	3 %	8 Tage
<b>Alle Leistungen der Pflegeversicherung</b>	1.228	1222	99,5 %	0,5 %	52 Tage
<b>Anzahl aller Pflegebedürftigen: 826</b>					
<b>Neuanträge Feststellung der Pflegebedürftigkeit, einschließlich Höherstufungen</b>	265	241	91 %	9 %	37 Tage



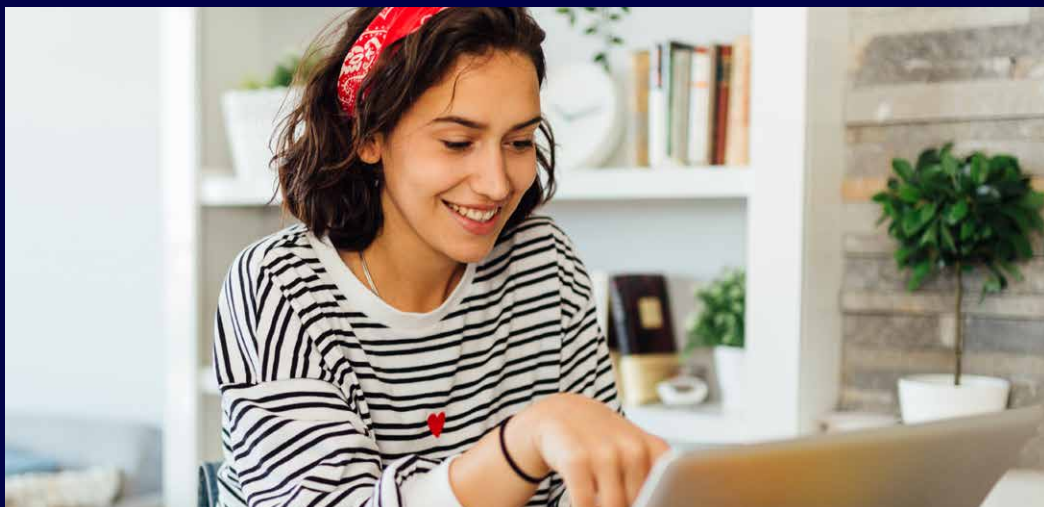




**„Im Jahr 2021  
haben wir ins-  
gesamt über  
12.500 Anträge  
bearbeitet.“**

Ralf Dernbach





02

# Kennzahlen zu Leistungen der Krankenversicherung

## Krankengeldbezieher und chronisch Kranke

Krankengeldbezieher mit AU-Beginn in **2021**:  
**451 KG-Bezieher**

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





03

# Anträge für sonstige Leistungen

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



Anzahl der  
Anträge

**10.137**

Anzahl der  
bewilligten  
Leistungen

**9.476**

Genehmi-  
gungsquote

**93 %**

Ablehnungen

**7 %**

Durchschnittliche  
Bearbeitungsdauer

**7 Tage**

# Anträge für Zahnersatz und Kieferorthopädie

## Zahnersatz

Anzahl der  
Anträge  
**907**

Anzahl der  
bewilligten  
Leistungen  
**883**

Genehmi-  
gungsquote  
**97 %**

Ablehnungen  
**3 %**

Durchschnittliche  
Bearbeitungsdauer  
**8 Tage**



Anzahl der  
Anträge

**120**

Anzahl der  
bewilligten  
Leistungen

**113**

Genehmi-  
gungsquote

**94 %**

Ablehnungen

**6 %**

Durchschnittliche  
Bearbeitungsdauer

**6,6 Tage**

04.<sup>2</sup>

# Kieferorthopädische Behandlung

05

# Kennzahlen zu Leistungen der Pflegeversicherung

Anzahl der  
Anträge  
**1.228**

Anzahl der  
bewilligten  
Leistungen  
**1.222**

Genehmi-  
gungsquote  
**99,5 %**

Ablehnungen  
**0,5 %**

05.<sup>1</sup>

Alle Leistungen der  
Pflegeversicherung



Anzahl der  
Anträge  
**265**

Anzahl der  
bewilligten  
Leistungen  
**241**

Genehmi-  
gungsquote  
**91 %**

Ablehnungen  
**9 %**

Durchschnittliche  
Bearbeitungsdauer  
**37 Tage**



Anzahl aller  
Pflegebedürftigen  
**826**

05.<sup>2</sup>

**Neuanträge** Feststellung der  
Pflegebedürftigkeit  
einschließlich Höherstufungen

# Kranken- versicherung

Widersprüche aus Vorjahr

9

Anzahl der  
Widersprüche

78

Vom Widerspruchs-  
ausschuss bestätigt

34

Widersprüche, denen  
abgeholfen wurde

29

mit Klage angefochten

8

die zurück-  
genommen wurden

4

Erledigung im Folgejahr

20



06

# Kennzahlen Widersprüche



# Pflege- versicherung

Widersprüche aus Vorjahr

0

Anzahl der  
Widersprüche

5

Vom Widerspruchs-  
ausschuss bestätigt

3

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 7-17 Uhr

Freitag 7-15 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 7-17 Uhr

Freitag 7-15 Uhr



### Kostenfreie Service-Nummer

Radebeul 0800 8330033

Hier bist du  
immer willkommen

KOENIG & BAUER  BKK<sup>®</sup>