

**energie**·BKK



**2024**

# **Transparenz- bericht**

Inhalt

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Vorwort                             | 3  |
| Auf einen Blick                     | 4  |
| Partner für Unternehmen             | 6  |
| Digitale Services                   | 8  |
| Betriebliches Gesundheitsmanagement | 10 |
| Wirtschaftlichkeit & Mitgefühl      | 12 |
| Kundenservice & Qualitätssicherung  | 14 |
| Vorstand & Soziale Verantwortung    | 16 |
| Wichtige Zahlen                     | 18 |



Liebe Leserinnen  
und Leser,

Transparenz ist für uns mehr als nur ein Schlagwort – sie ist ein Versprechen. Mit diesem Bericht erhalten Sie einen Blick hinter die Kulissen und wir zeigen, wie wir als energie-BKK tagtäglich für unsere Versicherten da sind.

Wir geben Einblicke in Leistungen und Services, erklären, wie unsere Teams aus dem Kundenservice, dem Betrieblichen Gesundheitsmanagement oder der digitalen Betreuung arbeiten, und zeigen auf, welche Angebote besonders häufig genutzt werden. Auch sensible Themen wie Patientensicherheit oder Widerspruchsverfahren finden hier ihren Platz – offen, nachvollziehbar und transparent.

Zahlen, Fakten und persönliche Erfahrungen arbeiten dabei Hand in Hand: Erfahren Sie, wie viele Anträge wir bewilligen, welche Leistungen besonders gefragt sind und welche Erfahrungen unser Team im direkten Kontakt macht. Dashboards und Infografiken sorgen für den schnellen Überblick. Lernen Sie einen Teil der Bereiche und Teams besser kennen.



Herausgeber: energie-BKK, V.i.S.d.P.: Vorstand Torsten Dette  
Zahlen und Daten: Stand 10/2025

  
Torsten Dette, Vorstand

## Immer dabei – ein gutes Gefühl

Manchmal sagen Zahlen mehr als viele Worte. Unser Welcome-Dashboard zeigt auf einen Blick, wer wir sind, wofür wir stehen – und wie vielfältig die Menschen sind, die bei uns arbeiten oder versichert sind.

Ob Kundenzufriedenheit, Erreichbarkeit, Leistungsstärke oder Serviceversprechen: Diese Kennzahlen spiegeln wider, was uns wichtig ist – Nähe, Transparenz und verlässliche Unterstützung für alle Generationen.

(Stand 1.1.2025)

### energie-BKK auf einen Blick

## Note 1,8

bei Kundenzufriedenheit

## 135.757 Versicherte

deutschlandweit

## 200.200 Anrufe

(800 täglich / 16.700 monatlich)

## > 175.000 Kontakte

jährlich per Mail oder App

## 263 Mitarbeitende

(68,8 % Frauen | 31,2 % Männer)

## 14 Service-Center

bundesweit

## Zielbestimmung

Gesundheit für alle Generationen

## Selbstverständnis

nah, verständlich, engagiert

## Serviceversprechen

24/7 für die Versicherten da



## Unser Vertrieb bringt Energie für alle

Immer unterwegs, immer nah dran: Das Vertriebsteam der energie-BKK ist dort, wo die Menschen arbeiten. Ob bei Gesundheitstagen in Partnerunternehmen, mit Info-Ständen in Werkshallen oder bei Azubi-Aktionen – die Kolleginnen und Kollegen vor Ort tragen die Themen der Krankenkasse direkt in die Betriebe und nehmen Anregungen mit.

„Unsere Aufgabe ist es, den persönlichen Kontakt in die Unternehmen zu tragen – dorthin, wo die energie-BKK ihre Wurzeln hat“, sagt **Frank Bruns aus dem Vertriebsteam**. Er betreut zahlreiche Partnerunternehmen der Energiebranche – darunter Avacon, Bayernwerk, E.ON, OGE, RWE, Westnetz, Uniper, TenneT oder SH Netz – und ist dort erster Ansprechpartner für alle Fragen rund um Versicherung, Prävention und Gesundheitsförderung.

Im Mittelpunkt steht immer der Dialog. **„Vor Ort ist Zuhören das Wichtigste“**, betont Bruns. „Viele Anliegen entstehen erst im Gespräch – etwa, wenn Mitarbeitende Fragen zu Leistungen haben oder Betriebe über neue Gesundheitsangebote nachdenken. Diese Impulse nehmen wir mit und entwickeln daraus gemeinsam passgenaue Lösungen.“



So verbindet der Vertrieb persönliche Nähe mit fachlicher Expertise. Neben der klassischen Information über Wahltarife, Bonusprogramme und Vorsorgeleistungen geht es vor allem um Vertrauen – um eine partnerschaftliche Zusammenarbeit mit den Unternehmen, die den Charakter der energie-BKK seit jeher prägt.

- **Einsätze im Jahr**  
Zahlreiche Unternehmensbesuche, Gesundheitstage und Info-Aktionen in ganz Deutschland
- **Zielgruppen**  
Beschäftigte, Auszubildende, Personalabteilungen und Betriebsräte
- **Schwerpunktthemen**  
Prävention, Gesundheitsförderung, Wahltarife, Bonusprogramme
- **Vertriebsprinzip**  
Persönlicher Kontakt und partnerschaftlicher Austausch statt klassischem Verkauf

Präsent vor Ort bei unseren Partnerunternehmen

# Digitaler Service – 24/7 für Sie da

Digitale Angebote gehören zu einer modernen Krankenkasse. Sie schaffen schnellen Zugang, erleichtern Abläufe und unterstützen Versicherte dabei, ihre Gesundheit aktiv zu managen. Für die energie-BKK sind digitale Services deshalb ein zentraler Bestandteil einer Versorgung auf Augenhöhe – für Jung und Alt gleichermaßen.

Ein wichtiges Element ist die frisch überarbeitete Service-App, die viele Anliegen unkompliziert und papierlos möglich macht. Rechnungen einreichen, Anträge hochladen, persönliche Daten ändern oder Mitgliedsbescheinigungen selbst erstellen: All das funktioniert jederzeit per Smartphone, ergänzt durch ein sicheres digitales Postfach für eine direkte, nachvollziehbare Kommunikation.

„Die Service-App ist unsere am häufigsten genutzte digitale Anwendung – weil sie den Alltag spürbar erleichtert“, sagt **Tobias Otto, Geschäftsbereichsleiter für IT und Unternehmensentwicklung**.

Mit Blick nach vorn arbeitet die energie-BKK an einer One-App-Strategie. Künftig sollen die Funktionen der Service-App „Meine energie-BKK“ und der elektronischen Patientenakte (ePA-App) in einer App zusammengeführt werden. Ziel ist ein durchgängiges, intuitives Nutzungserlebnis, dass alle relevanten Services und Informationen in einer App unter höchsten Sicherheitsstandards bündelt – erreichbar mit einer digitalen Identität.

Die ePA spielt dabei eine zentrale Rolle. Sie dient als lebenslange Gesundheitsakte und bündelt medizinische Dokumente wie Befunde, Arztbriefe, Impfungen

oder Medikationspläne. Das führt zu echter Entlastung im medizinischen Alltag:

- Gesundheitsdaten sind jederzeit griffbereit
- Doppeluntersuchungen können vermieden werden
- Ärztinnen und Ärzte erhalten schneller relevante Informationen
- Versicherte behalten die Übersicht über ihre Gesundheitsgeschichte

Die ePA stärkt damit die Selbstbestimmung der Patientinnen und Patienten und unterstützt eine medizinische Versorgung auf Augenhöhe.

Gleichzeitig ist klar: Damit digitale Services im Alltag wirklich tragen, müssen Bedienbarkeit, Vernetzung und Nutzungsmöglichkeiten weiter verbessert werden – im Zusammenspiel von Versicherten, Ärztinnen und Ärzten sowie Krankenkassen. Die energie-BKK treibt diesen Weg aktiv voran.

„Unser Ziel ist ein digitales Erlebnis, das konsequent an den Bedürfnissen der Menschen ausgerichtet ist“, betont Tobias Otto. **„Schnell, sicher und verlässlich – so wie man es von uns kennt.“**

- **Wahltarif AzubiPlus** – ist bares Geld wert!
- **Schutzimpfungen:** Umfassende Beratung für Ihre Gesundheit
- **Schwangerschaft & Entbindung** – Ihre Gesundheit im Fokus
- **7Mind App** – weil Balance wichtig ist!
- **Digitale Angebote**



5 Top-Themen Online-Relevanz

# Betriebliches Gesundheitsmanagement schützt und fördert das Wohlbefinden



Gesundheit hört nicht an der Bürotür auf – sie fängt dort oft erst richtig an. Mit dem Betrieblichen Gesundheitsmanagement (BGM) unterstützt die energie-BKK Unternehmen und Beschäftigte dabei, fit, motiviert und leistungsfähig zu bleiben. Denn gesunde Mitarbeitende sind nicht nur zufriedener, sondern tragen auch aktiv zum Unternehmenserfolg bei.

„Gesundheit am Arbeitsplatz nimmt heute eine zentrale Rolle für Unternehmen ein und wird als wesentlicher Erfolgsfaktor wahrgenommen“, erklärt **Matthias Rooch, Gesundheitsmanager der energie-BKK**. „Unternehmen, die Gesundheitsförderung aktiv gestalten, investieren nicht nur in das Wohlbefinden ihrer Beschäftigten, sondern auch in ihre Attraktivität als Arbeitgeber – ein entscheidender Punkt in Zeiten des Fachkräftemangels.“

Die energie-BKK begleitet Unternehmen ganzheitlich: von der Analyse der aktuellen Situation über die Entwicklung maßgeschneiderter Konzepte bis hin zur Umsetzung und Erfolgskontrolle. Dabei entstehen individuelle Gesundheitsprogramme, die sich an den Bedürfnissen und Strukturen der Betriebe orientieren. Besonders gefragt sind Angebote aus den Bereichen Bewegung, Ernährung und Stressmanagement. Auch digitale Gesundheitslösungen gewinnen an Bedeutung – sie sind flexibel, ortsunabhängig und individuell nutzbar.



Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf der Führungskräfteentwicklung, denn gesundheitsbewusstes Führungsverhalten beeinflusst das Betriebsklima maßgeblich. Ebenso wichtig: ergonomische Arbeitsplätze und die Förderung psychischer Gesundheit. Rooch betont: „**Was uns auszeichnet, ist die persönliche Nähe zu den Unternehmen. Wir arbeiten eng mit den Entscheidungsträgern zusammen und entwickeln Lösungen, die wirklich passen und wirken.**“

Gesundheitsmanagement bedeutet für die energie-BKK nicht nur Prävention, sondern auch die Förderung einer nachhaltigen Unternehmenskultur. Ziel ist es, Beschäftigte zu befähigen, Verantwortung für die eigene Gesundheit zu übernehmen – im Betrieb und im Alltag. So entsteht ein echter Mehrwert für alle Beteiligten.

- **Gesundheitsmaßnahmen**  
Über 300 Maßnahmen jährlich bei den Partnerunternehmen deutschlandweit – Organisation und Betreuung durch die energie-BKK
- **Beliebte Module**  
Knochendichtemessung und Fußdruckmessung besonders stark nachgefragt
- **Teilnehmende**  
Ø 30 Mitarbeitende pro Tag, je 15 Minuten pro Check
- **Ausblick**  
Auch für das laufende Jahr ist ein ähnlich hohes Engagement geplant

Power-Prävention  
für Unternehmen

## Zwischen Wirtschaftlichkeit, Qualität und Mitgefühl



Der Bereich Krankenhaus & Hilfsmittel zählt zu den größten und gleichzeitig sensibelsten Versorgungsfeldern der energie-BKK. Rund 40 Prozent aller Leistungsausgaben fließen in stationäre Behandlungen – hinzu kommen komplexe und oft kostenintensive Hilfsmittel, die den Alltag der Versicherten erleichtern oder überhaupt erst ermöglichen.



Die Herausforderung: Eine stetig wachsende Nachfrage, steigende Kosten sowie ein zunehmendes Anspruchsdenken treffen auf klare gesetzliche Vorgaben und die Pflicht zur Wirtschaftlichkeit. **Angela Syring, Leiterin des Bereichs Krankenhaus & Hilfsmittel** mit über 30 Jahren Erfahrung bei Krankenkassen, beschreibt die Gratwanderung zwischen medizinischem Fortschritt, effizientem Handeln und dem Anspruch, Menschen empathisch zu begleiten.

„Früher wollte jedes Krankenhaus alles anbieten – heute wird stärker spezialisiert. Das erhöht die Behandlungsqualität, bedeutet für Versicherte aber längere Wege und oft mehr Abstimmung im Hintergrund.“

Der Krankenhaussektor hat sich in den letzten Jahren stark verändert: Krankenhausreformen, Mindestmengenregelungen für spezielle Eingriffe und ein zunehmender Trend zur Ambulantisierung haben die Versorgungslandschaft dynamischer, aber auch komplexer gemacht. Das fordert uns als Krankenkasse in der Steuerung, auch in Bezug auf Hilfsmittel.

**„Ein Hilfsmittel ist nicht nur ein Kostenfaktor. Für viele Versicherte bedeutet es Selbstständigkeit, Freiheit oder Mobilität – das darf man bei aller Wirtschaftlichkeit nicht vergessen.“**

Ob Rollstuhl, Hörgerät oder orthopädische Maßanfertigung: Mit dem technologischen Fortschritt steigen auch die Erwartungen an Funktionalität, Komfort und Individualität. Die energie-BKK setzt hier auf ausgewählte Vertragspartner, digitale Antragsverfahren (über 90 Prozent aller Anträge werden digital gestellt) und möglichst kurze Bearbeitungszeiten – im Schnitt weniger als 48 Stunden. „Dennoch braucht es Augenmaß“, so Angela Syring. „Wir entscheiden nach Bedarf und nicht nach Wunschprinzip. Das ist nicht immer einfach – aber notwendig.“

### Empathie als Erfolgsfaktor

„Ein offenes Gespräch vor einer Ablehnung ist oft der Schlüssel. Wenn die Versicherten verstehen, warum etwas nicht möglich ist, bleibt trotz Enttäuschung das Vertrauen erhalten.“

Für die energie-BKK steht die Gesundheit ihrer Versicherten an erster Stelle. Wir möchten ein möglichst umfassendes Leistungsangebot bereitstellen – und das zeigt sich auch in unserer sehr niedrigen Ablehnungsquote von nur 0,89 Prozent. Wenn ein Antrag dennoch nicht bewilligt werden kann, gehört es für uns zum guten Service, den Kontakt persönlich zu suchen. In vielen Fällen lässt sich im Gespräch eine alternative Lösung finden. Gerade anspruchsvolle Situationen – etwa die Versorgung mit Hilfsmitteln nach einer starken Gewichtsreduktion oder die Begleitung bei der Beatmungsentwöhnung – werden von uns aktiv und individuell unterstützt.

- **Krankenhausbehandlung**  
40 % Anteil an den Gesamtausgaben der energie-BKK
- **Ø 2 Tage Bearbeitungszeit**  
für Hilfsmittelanträge (ohne MDK) – schneller Service trotz hohem Volumen
- **> 90 % digitale Antragsstellung**  
bei Hilfsmittel- & Krankenhausfälle
- **+12 % Kostensteigerung im Krankenhausbereich**  
Haupttreiber: Fallpauschalen, Altersdurchschnitt
- **Ausbau spezialisierter Kooperationsverträge**  
Maßgeschneiderte Versorgung bei Härtefällen  
z. B. Atementwöhnung mit Berliner Klinik

Versorgung im Wandel

## Qualität durch Nähe zu unseren Versicherten

Die energie-BKK richtet ihren Fokus konsequent auf die Menschen, die ihr Vertrauen schenken – ihre Versicherten. Dabei gilt: Nichts ist so gut, dass es nicht noch besser werden könnte. Der Blick geht nach vorn.



„Was unsere Versicherten über uns sagen und ob sie uns weiterempfehlen würden, interessiert uns besonders“, sagt **Nurcan Dogru, stellvertretende Vorständin der energie-BKK und Leiterin des Geschäftsbereichs Kunde & Markt**. „Wir hören unseren Versicherten genau zu, um daraus zu lernen.“ In dieser Funktion verantwortet sie die Bereiche Kundenservice, Marketing und Vertrieb – mit viel Erfahrung und einem feinen Gespür für die Anliegen der Versicherten.

Neben dem unmittelbaren Dialog mit Versicherten setzt die energie-BKK auf systematische Marktforschung: Versicherte, die bestimmte Leistungen in Anspruch genommen haben, werden befragt – zu ihrer Zufriedenheit mit Abläufen und Prozessen, ebenso wie zur Servicequalität der Mitarbeitenden.

Die Rückmeldungen zeigen deutlich: Eine hohe Rücklaufquote belegt die enge Verbundenheit der Versicherten mit der energie-BKK. Der sogenannte Net Promoter Score (NPS) – die Bereitschaft zur Weiterempfehlung – liegt überdurchschnittlich hoch. Auch wird die Freundlichkeit und Zuvorkommenheit der Mitarbeitenden sehr positiv bewertet. Gleichzeitig wird deutlich, in welchen Bereichen noch Potenzial für Verbesserungen besteht. Und genau hierin sieht die energie-BKK ihren Antrieb: Maßgeschneiderte Lösungen zu entwickeln, die Gesundheit und Lebensqualität fördern.

Die Außensicht bestätigt den Weg: In unabhängigen Tests, Rankings und Prüfungen erzielt die energie-BKK regelmäßig sehr gute bis ausgezeichnete Platzierungen. So zählt das Familienportal ELTERN.de sie erneut zu den besten Krankenkassen für Familien im Bereich „Eltern & Kind“. Zudem bestätigt das Portal finanztip.de die Empfehlung der energie-BKK insbesondere für Schwangere und junge Familien. Diese Erfolge zeigen, dass die energie-BKK nicht nur auf hohem Niveau arbeitet, sondern sich kontinuierlich behauptet – selbst gegenüber großen Marktakteuren.

Die Anliegen und Rückmeldungen der Versicherten werden aktiv in die strategische Ausrichtung der energie-BKK eingebunden. So bleibt die Krankenkasse eine Organisation, die wirklich aus der Perspektive ihrer Versicherten denkt und handelt. „Lösungen zu finden, die einen echten Unterschied machen – das treibt uns an“, ergänzt Nurcan Dogru. **„Wir wollen die Bedürfnisse der Menschen verstehen und mit innovativen Ideen und pragmatischen Ansätzen einen positiven Einfluss nehmen.“**

Die energie-BKK setzt auf ein gemeinsames Miteinander – ein Team, das mit Blick auf diese Ziele arbeitet, stärkt nicht nur den Service, sondern auch das Vertrauen der Versicherten.

Bisher wird die energie-BKK von ihren Versicherten als starker und verlässlicher Partner wahrgenommen. Dieses Vertrauen gilt es zu erhalten – mit gelebter Feedbackkultur, Überprüfung und Weiterentwicklung.

- **Net Promoter Score (NPS): +49**  
über Branchendurchschnitt – hohe Weiterempfehlungsbereitschaft (von -100 bis +100)
- **Rücklaufquote Befragungen**  
überdurchschnittlich hoch – starke Bindung der Versicherten
- **Zufriedenheit mit Mitarbeitenden**  
sehr hohe Werte bei Freundlichkeit und Kompetenz
- **Auszeichnungen**  
ELTERN.de & Finanztip.de bestätigen Spitzenposition bei Familienfreundlichkeit
- **Strategisches Ziel**  
Feedback konsequent in Service- und Prozessentwicklung integrieren

Eine der besten Krankenkassen Deutschlands

# Soziale Verantwortung – mehr als nur versichern



Die energie-BKK versteht sich nicht nur als Krankenkasse, sondern als Partnerin gesellschaftlicher Entwicklung. Solidarität, Familienfreundlichkeit und soziales Engagement prägen das Selbstverständnis der Kasse – weit über Versicherungsfragen hinaus.

„Das Solidaritätsprinzip ist seit über 100 Jahren die Herzkammer der gesetzlichen Krankenversicherung und steht für Zusammenhalt und Fairness“, betont **Vorstand Torsten Dette**.

„Alle tragen gemeinsam dazu bei, dass jeder Mensch die bestmögliche medizinische Versorgung bekommt – unabhängig von Einkommen, Alter oder Gesundheitszustand. Wer mehr leisten kann, unterstützt die, die Unterstützung brauchen. Das ist gelebte Nachhaltigkeit – und der Kern unserer Arbeit.“

Soziales Engagement zeigt sich für die energie-BKK auch in konkreten Projekten. Ein Beispiel ist die Unterstützung des Deutschen Kinderschutzbunds in Essen, der mit Einrichtungen wie dem Blauen Elefanten Familien stärkt, Kinder schützt und Perspektiven schafft. Dort werden Kinder in schwierigen Lebenslagen frühzeitig begleitet – mit Angeboten, die Gesundheit, Bildung und Teilhabe fördern.

Darüber hinaus engagiert sich die energie-BKK als Pflegekasse mit kostenfreien „Letzte-Hilfe-Kursen“, die pflegende Angehörige auf die letzte Lebensphase ihrer Lieben vorbereiten. In den Kursen geht es um Patientenverfügung, Vorsorge, Abschied und Trauer – Themen, die oft tabuisiert werden, aber zentral zur Menschlichkeit gehören. Es gibt auch spezielle Kursformate für Kinder, Jugendliche und in leichter Sprache.

„Für uns bedeutet Krankenkasse, füreinander da zu sein – im Alltag, in der Gemeinschaft und über das Wirtschaftliche hinaus“, sagt Dette. „Wir wollen mehr tun, als Leistungen zu verwalten – wir wollen Gesundheit und Zusammenhalt fördern.“



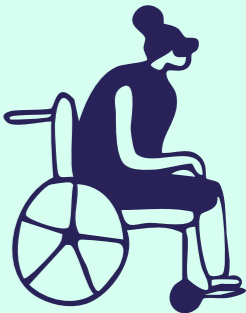
- **Solidaritätsprinzip:** Beiträge unabhängig vom persönlichen Risiko
- **Familienmitversicherung:** gelebte soziale Nachhaltigkeit
- **Engagement für benachteiligte Gruppen:** z. B. Kinderschutzbund und regionale Projekte
- **Faire Arbeitsbedingungen:** partnerschaftliche Unternehmenskultur
- **Stabile Wirtschaftlichkeit:** Grundlage für langfristige Sicherheit

Unsere Verantwortung im Überblick

# Rundum- Versorgung in Zahlen

Die energie-BKK vereint Nähe, Service und Kompetenz – deutschlandweit und rund um die Uhr erreichbar. Hinter den Angeboten stehen engagierte Mitarbeitende, die sich täglich für die Gesundheit von über 135.000 Versicherten einsetzen.

# Transparenz, die Vertrauen schafft



Wir legen unsere Zahlen und Daten offen – nachvollziehbar, übersichtlich und vergleichbar. Als Partner für Ihre Gesundheit ist es unser Anspruch, Ihnen eine umfassende und moderne Versorgung zu bieten: von wirksamen Therapien, die schnell wieder gesund machen, bis zu präventiven Angeboten, die helfen, fit zu bleiben. So machen wir unseren Leistungsumfang für alle sichtbar.

| Leistungsart               | Anträge | Bewilligt | Abgelehnt | Bewilligungsquote |
|----------------------------|---------|-----------|-----------|-------------------|
| Häusliche Krankenpflege    | 10.426  | 8.997     | 1.429     | 86,30 %           |
| Haushaltshilfe             | 429     | 373       | 56        | 86,94 %           |
| Hilfsmittel                | 101.829 | 101.092   | 737       | 99,28 %           |
| Vorsorge & Reha-Leistungen | 3.247   | 2.791     | 456       | 85,96 %           |



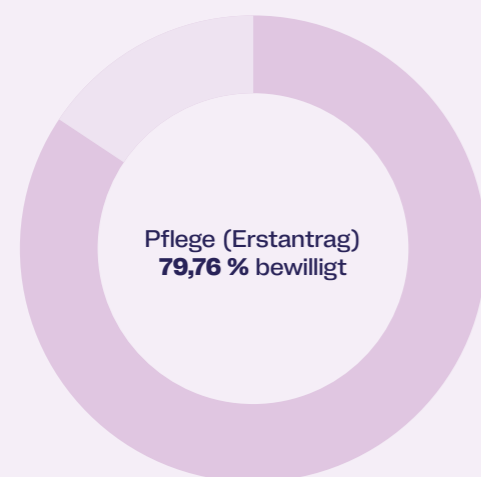
# Pflege mit Respekt und Würde



Die Pflegeversicherung der energie-BKK steht für einen Umgang auf Augenhöhe – unabhängig von Gesundheitszustand oder Unterstützungsbedarf. Im Mittelpunkt steht stets der Mensch mit seinen Bedürfnissen, Wünschen und seiner Privatsphäre. Unser Ziel: Pflege, die die Persönlichkeit schützt und die Würde wahrt.

## Pflegeversicherung

|                   |         |
|-------------------|---------|
| Anträge           | 2.866   |
| Bewilligt         | 2.286   |
| Abgelehnt         | 460     |
| Bewilligungsquote | 79,76 % |



● genehmigt ● abgelehnt

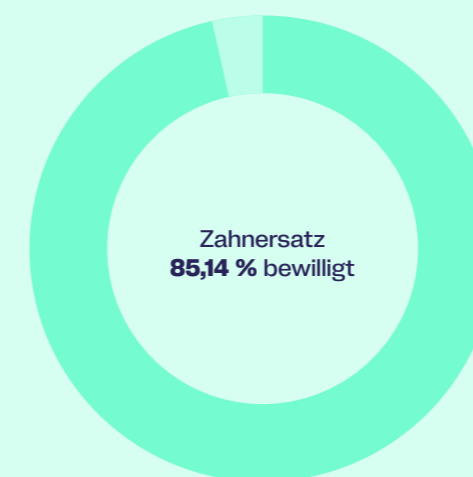
# Zahnersatz



Zahnersatz ist oft mit hohen Kosten verbunden. Die energie-BKK sorgt dafür, dass Versicherte gut informiert sind und finanzielle Unterstützung erhalten.

## Zahnersatz

|                   |         |
|-------------------|---------|
| Anträge           | 18.848  |
| Bewilligt         | 16.048  |
| Abgelehnt         | 2.800   |
| Bewilligungsquote | 85,14 % |



● genehmigt ● abgelehnt

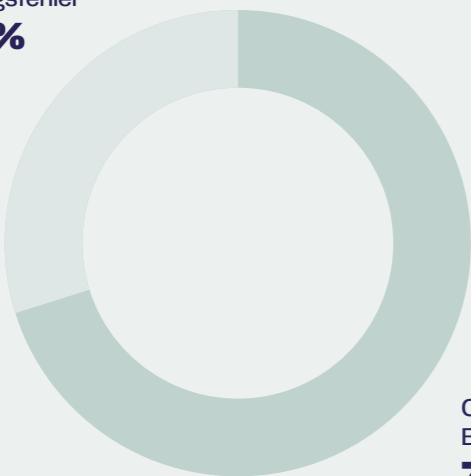
# Ihre Sicherheit hat höchste Priorität

Jedes Leben zählt – deshalb hat Patientensicherheit für uns einen besonders hohen Stellenwert. Die meisten medizinischen Behandlungen verlaufen problemlos, doch wenn ein Verdacht auf einen Behandlungsfehler entsteht, lassen wir Sie nicht allein. Die energie-BKK steht an Ihrer Seite, unterstützt Sie kompetent und setzt sich für Ihr Recht ein.

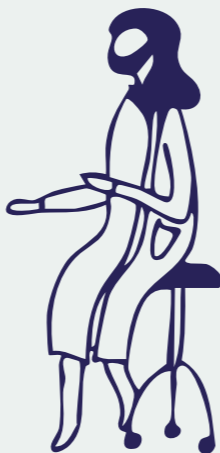
## Patientensicherheit

|  |    |
|--|----|
| Unterstützungsfälle insgesamt              | 60 |
| Davon mit sozialmedizinischer Begutachtung | 31 |
| Bestätigte Behandlungsfehler               | 9  |
| Nicht bestätigte Fälle                     | 22 |

Quote der bestätigten  
Behandlungsfehler  
**29,03 %**



Quote der nicht bestätigten  
Behandlungsfehler  
**70,97 %**



# Widersprüche & Verfahren – fair, nachvollziehbar

Auch bei sorgfältigen Entscheidungen kann es vorkommen, dass Versicherte eine Einschätzung anders sehen. Die energie-BKK nimmt solche Rückmeldungen ernst: Jeder Widerspruch wird transparent, sorgfältig und erneut geprüft.

Viele Anliegen lassen sich bereits im direkten Austausch klären – bevor ein formelles Verfahren notwendig wird. Unser Ziel ist es, Missverständnisse auszuräumen und gemeinsame Lösungen zu finden, die nachvollziehbar und fair sind.

Nur wenige Fälle gehen schließlich vor Gericht. Auch dort setzen wir auf klare Begründungen und eine respektvolle Zusammenarbeit. So bleibt das Vertrauen in gerechte Entscheidungen erhalten. Widersprüche und Verfahren

## Widersprüche & Verfahren

|   |       |
|---|-------|
| Widersprüche KV 774 / PV 848 insgesamt  | 1.622 |
| Widerspruchsbescheide (162/327)   | 489   |
| Klagen  | 57    |
| Sozialgerichtsverfahren abgeschlossen<br>(42 gewonnen, 9 verloren, 9 Vergleich) | 60    |
| Quote der Widersprüche<br>pro 1.000 Versicherte                                 | 1,2 % |



Quote der Widersprüche  
**0,56 %** von 1.000

● genehmigt ● abgelehnt



# Krankengeld – Sicherheit, wenn es länger dauert



Wenn eine Erkrankung länger anhält und die Lohnfortzahlung endet, sorgt das Krankengeld dafür, dass Versicherte finanziell abgesichert bleiben. Für viele bedeutet es in dieser Zeit Stabilität und Entlastung.

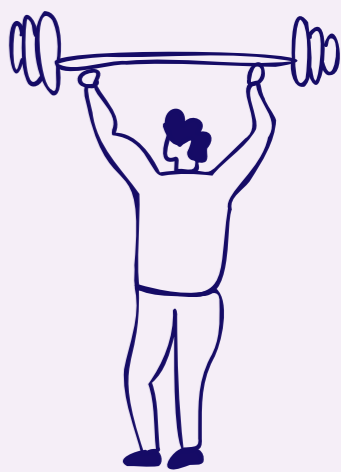
Die energie-BKK begleitet ihre Versicherten aktiv durch diesen Prozess: Wir unterstützen beim Übergang ins Krankengeld, beantworten Fragen und klären offene Punkte im direkten Austausch. So bleibt die Versorgung nahtlos und gut verständlich.

## Krankengeld

|   |              |
|---|--------------|
| Krankengeldfälle gesamt                                       | <b>3.389</b> |
| Krankengeldfälle je 100.000 krankengeldberechtigte Mitglieder | <b>2.492</b> |

- Beginn nach 6 Wochen: wenn die Lohnfortzahlung endet
- Absicherung bei längerer Krankheit – finanziell und organisatorisch
- Nahtloser Übergang dank persönlicher Beratung
- Individuelle Unterstützung bei Reha-, Therapie- und Wiedereinstiegsfragen

# Gesundheit & Prävention – gemeinsam stark



Prävention wirkt: Wer Gesundheit lebt, bleibt leistungsfähig. Deshalb stärkt die energie-BKK die Gesundheitskompetenz ihrer Versicherten und der Partnerunternehmen – mit Angeboten, die nah am Alltag sind und Menschen befähigen, ihre Gesundheit aktiv mitzugestalten.

**19.148.202,57 Euro** bzw. **141,05 Euro** pro Mitglied hat 2024 die energie-BKK in allen Bereichen der Prävention investiert.

Davon wurden **3.453 Präventionskurse** vor Ort und **253 Online** durchgeführt.

**300** Präventionsmaßnahmen fanden in den Partnerunternehmen in ganz Deutschland statt.

Gesundheitstage, Präventionskurse, digitale Coachings – das Interesse an Gesundheitsförderung wächst stetig. Die energie-BKK setzt auf praxisnahe Programme und persönliche Beratung, um Gesundheit dort zu stärken, wo sie entsteht: im Alltag der Menschen.

**Direktkontakt** in Servicecentern an **14** Standorten und mehr als **161** Vertrauenspersonen in unseren Partnerunternehmen oder bundesweite Online-Beratung per App, Mail oder Telefon.

**> 367.000 Kontakte** jährlich bzw. **1.320 Kontakte/Tag**  
200.192 Anrufe, 85.680 Mails, 90.894 Anfragen per App

**Meine energie-BKK App** bietet **23.506** aktiven Nutzern direkten Kontakt

Unsere Stärke liegt in der Verbindung von persönlicher Beratung und digitalen Services. Die hohe Erreichbarkeit, kurze Bearbeitungszeiten und vielfältige Kontaktwege zeigen: Wir sind da, wenn unsere Versicherten uns brauchen – ob vor Ort, telefonisch oder online.

**Servicehotlines**

Kundenservice 0511 911 10 911

Arbeitgeberservice 0511 911 10 970

energie-BKK · 30134 Hannover

[info@energie-bkk.de](mailto:info@energie-bkk.de)

[www.energie-bkk.de](http://www.energie-bkk.de)

