



novitas

**NOVITAS  
KONKRET:**  
TRANSPARENZ BERICHT 2023

NOVITAS BKK



## VERTRAUEN SCHAFFEN DURCH TRANSPARENZ

### Vorwort der Vorstände

Seit einigen Jahren veröffentlichen wir in unserem Geschäftsbericht nicht nur Finanzdaten, sondern berichten auch über besondere Kennzahlen, die unsere überraschende Fürsorglichkeit zeigen. Erstmals ist diesen Zahlen für das Jahr 2023 ein eigener Bericht gewidmet. Wir wollen aber nicht nur die vom GKV-Spitzenverband empfohlenen Kennzahlen vorstellen, sondern wir möchten auch einen Einblick in unseren Novitas BKK-Alltag geben.

Ein Highlight wird der Umzug unserer Hauptverwaltung in Duisburg im Oktober/November 2024 sein. Sie fragen sich jetzt vielleicht, wie passt Neubau und Umzug in die heutige Zeit, in der die Ressourcen knapper werden und alles teurer wird?

Um genau diese Frage zu beantworten, berichten wir an dieser Stelle ausführlicher. Vor 20 Jahren zog die Novitas BKK als Mieterin in die Five Boats im Innenhafen der Stadt Duisburg ein. Die Corona-Pandemie hat viel verändert. Durch flexiblere Arbeitszeitmodelle wie Homeoffice, hat sich unsere Arbeitswelt sehr gewandelt.

Durch das Teilen von Arbeitsplätzen werden 200 Arbeitsplätze weniger benötigt, da die Mitarbeitenden an unterschiedlichen Tagen im Büro arbeiten. Im neuen Gebäude können alle Kolleginnen und Kollegen einen idealen Arbeitsplatz für den entsprechenden Arbeitstag buchen. Für unsere Bedürfnisse und das fortschrittliche „Activity-Based Working“ ist das neu geplante Gebäude perfekt geeignet.

Wir mieten die kleinere Bürofläche genau wie vorher die Five Boats. Das Gebäude wird auf der letzten, rund vier Hektar großen Freifläche im sogenannten „Quartier I“ in der Nachbarschaft des Duisburger Hauptbahnhofs gebaut. Der neue Standort der Novitas BKK „Zum Portsmouthplatz 24“ wird sowohl für unsere Mitarbeitenden als auch für unsere Kundinnen und Kunden attraktiver.

Besuchen Sie uns in unserem neuen Gebäude, wir freuen uns auf Sie!

Mit besten Wünschen

Ihr Frank Brüggemann und Ihre Kirsten Budde

\*Activity Based Working ist eine Arbeitsmethode, bei der Mitarbeitende ihre Arbeit an aktivitätsbezogenen Arbeitsplätzen erledigen können und die die Leistungsfähigkeit und Kreativität fördert.

## INHALTSVERZEICHNIS

### kurz und knapp

Vorwort der Vorstände	»» Seite 2
Inhaltsverzeichnis	»» Seite 3
Überraschende Fürsorge	»» Seite 4
Hier sind wir	»» Seite 5
Vorbildlich erfüllte Kundenwünsche	»» Seite 6
#wirzudir-Service	»» Seite 7
Mehrfach ausgezeichnet	»» Seite 8
Stetiges Mitgliederwachstum	»» Seite 10
Stabile Finanzlage	»» Seite 11
Das erweiterte Vertragsangebot	»» Seite 12
Rehabilitation	»» Seite 14
Krankengeld	»» Seite 15
Pflege	»» Seite 16
Der Weg zu einem Pflegegrad	»» Seite 17
Hilfsmittel	»» Seite 18
Zahnersatz – für ein schönes Lächeln	»» Seite 20
Zusatzversicherung	»» Seite 21
Kritik und Anregungen	»» Seite 22
Widerspruchs- und Sozialgerichtsverfahren	»» Seite 24
Sitzungen der Widerspruchsausschüsse	»» Seite 25
Ärztliche Behandlungsfehler	»» Seite 26
Willkommen in unserer Infowelt	»» Seite 27
Ihre Kontaktmöglichkeiten	»» Seite 28

### Impressum:

Herausgeber: Novitas BKK, Schifferstraße 92 - 100, 47059 Duisburg  
 Redaktion: Christina Niemann, Victoria Stebel, Anita Mikolajczak  
 Layout: Andreas Schröder

## ÜBERRASCHENDE FÜRSORGE

finden Sie hier

Wir sind die Novitas BKK. Bei uns geht es also um Versichern und Vorsorgen – aber nicht einfach so, sondern ganz besonders. Denn was uns wirklich auszeichnet und von allen Seiten bei uns geschätzt wird, ist unsere intensiv gelebte Haltung und Mission: überraschend fürsorglich zu sein.

Das heißt: Wir kümmern uns um unsere Kunden auf eine Art und Weise, die sie immer wieder positiv überrascht – und zwar individuell, persönlich, situationsbezogen. Denn wir machen das als empathische Menschen, nicht als

emotionslose Bürokraten, als proaktive Kümmerer, nicht als reaktiver Sachverwalter. Wir nehmen uns Zeit, hören genau zu, erkennen die Bedürfnisse, denken kreativ mit, holen das Bestmögliche aus Gesetz und Satzung für sie heraus, zeigen konstruktiv Alternativen auf, finden gemeinsam die für sie passende Lösung und setzen diese letztlich einfach um.

Dass das alles keine Floskeln sind, sondern gelebte Realität, beweisen wir stets aufs Neue – auch durch unseren innovativen #wirzudir-Service. Mehr dazu auf den folgenden Seiten.

**NOVI GEHT'S?**

Bin gut fürsorgt.

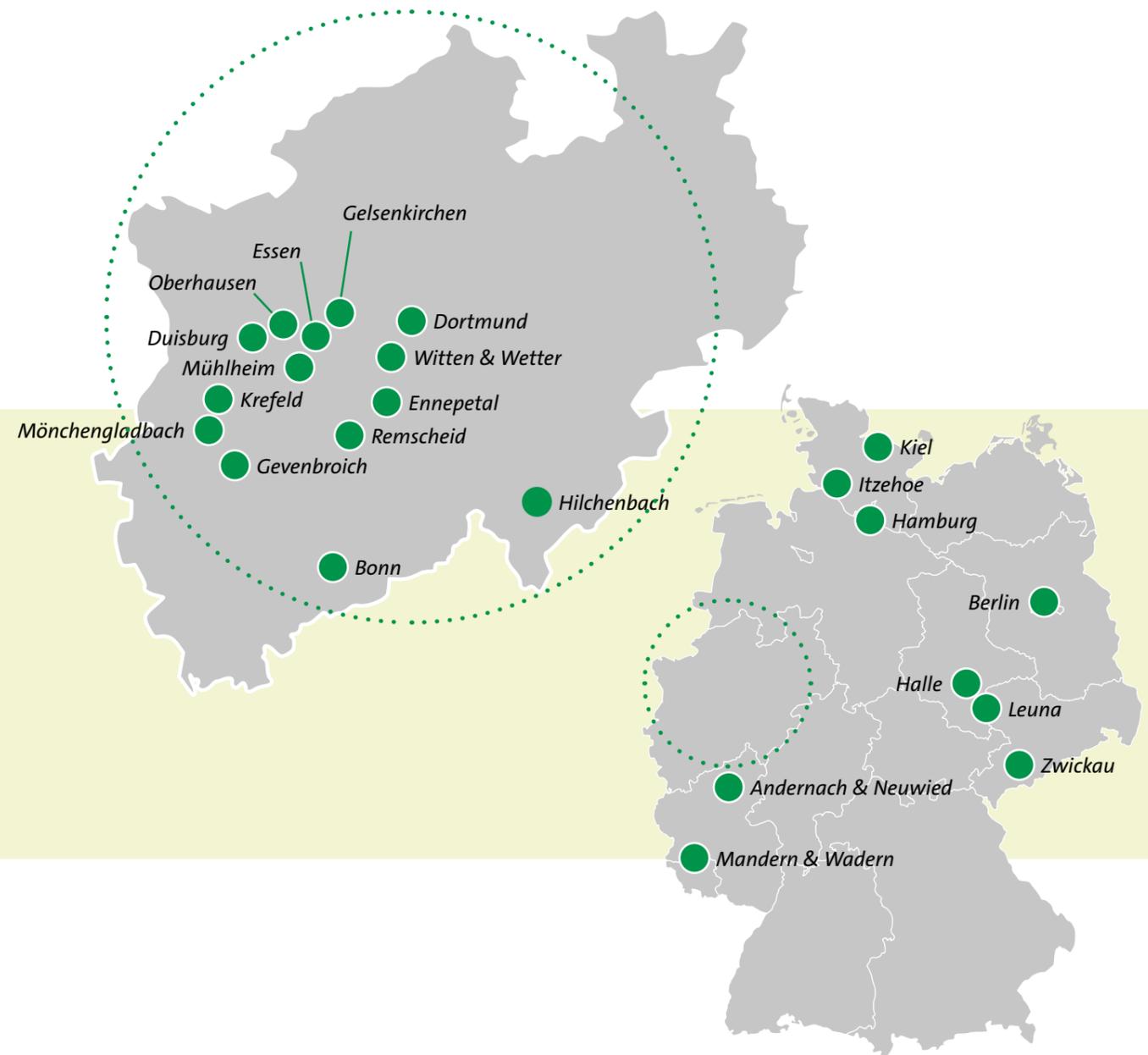
Von der Arzt-Hotline bis zur Zahnreinigung  
gut-fuersorgt.de

**NOVITAS BKK**  
DEINE KRANKENKASSE

## HIER SIND WIR

ganz persönlich für Sie da:

In unseren vielen Geschäftsstellen im gesamten Bundesgebiet kümmern wir uns gerne persönlich und direkt um Ihr Anliegen. Die regionalen Öffnungszeiten und Adressen finden Sie online unter [novitas-bkk.de/geschaeftsstellen](https://novitas-bkk.de/geschaeftsstellen). Nach Vereinbarung sind wir auch außerhalb der genannten Öffnungszeiten gern für Sie da.





## VORBILDLICH ERFÜLLTE KUNDENWÜNSCHE auf allen Kontaktkanälen

Auf diesen Wegen nahmen unsere Kundinnen und Kunden im Jahr 2023 Kontakt mit uns auf:

Kontaktweg	Anzahl Kontakte
E-Mails an zentrale Adresse	84.944
Direkt eingehende Telefonate	1.347.493
Besuche in der Geschäftsstelle	70.448
#wirzudir-Besuche	361
Besuche Homepage	196.000
Anrufe bei unserer medizinischen Hotline	6.816
Anrufe bei unserem Arztterminservice	3.620
Briefe im Posteingang	744.473
Durchgeführte Chatberatungen	1.986
Nutzerinnen und Nutzen von Online-GST und Service-App	52.624

## WERTVOLLE EHRENAMTLICHE UNTERSTÜTZUNG in unseren Trägerunternehmen

Bundesweit engagieren sich 72 Novitas BKK-Beratende für unsere Krankenkasse.

Novitas BKK-Beratende sind Mitarbeitende unserer Trägerunternehmen. Häufig sind es Personal- oder Betriebsräte. Sie schaffen als ortsnahe Bindeglieder eine vertrauensvolle Verbindung zwischen den Mitarbeitenden in den Unternehmen und der Novitas BKK.

Sie werden vom Verwaltungsrat gewählt und üben ihre Tätigkeit ehrenamtlich aus. Auch Novitas BKK-Beratende unterliegen demselben Datenschutz wie jeder Novitas BKK-Mitarbeitende. Hauptaufgaben sind u.a.: Betreuung und Beratung der Kunden der Novitas BKK z.B. über Leistungen oder Hilfestellung bei den Formalitäten.

## #WIRZUDIR - wir besuchen unsere Versicherten zu Hause

Unser #wirzudir-Service ist nur eine unserer zahlreichen Serviceleistungen, mit denen wir mehr für unsere Kundinnen und Kunden herausholen. Als *die* fürsorgliche Krankenkasse setzen wir jederzeit auf flexible Lösungen statt auf eine 08/15-Abfertigung.

Wenn der Terminkalender voll und der Alltag stressig, und der Besuch einer unserer Kundenberaterinnen oder Kundenberater die optimale Lösung für unsere Versicherten ist, um sie zu entlasten, dann haben wir mit dem #wirzudir-Service die perfekte Lösung.

Wohnen oder arbeiten unsere Kundinnen und Kunden in der Nähe einer unserer Geschäftsstellen und Servicecenter, kommen wir ganz einfach dorthin, wo sie uns treffen möchten und nehmen uns Zeit für sie.

Im Jahr 2023 haben wir insgesamt 361 #wirzudir-Besuche durchgeführt und unseren Versicherten schnell und unbürokratisch weiterhelfen können.

! Ein Termin kann ganz einfach unter [novitas-bkk.de/wirzudir](https://novitas-bkk.de/wirzudir) gebucht werden.



Im Rahmen eines Leuchtturmprojekts hat Julian van Delen als Projektleitung diesen überraschend fürsorglichen Service zum Leben erweckt.



## MEHRFACH AUSGEZEICHNET: Die Testsiegel der Novitas BKK

Weil wir das mit der Fürsorge so gut machen und wir unseren Kundinnen und Kunden attraktive Leistungen und Services bieten, sichert sich die Novitas BKK in Krankenkassentests und Kundenbefragungen stets ausgezeichnete Ergebnisse. Erfahren Sie mehr über die Prüfsiegel, bei denen die Novitas BKK punkten konnte.



### TÜV Saarland: Service

Quelle: TÜV Saarland, Kundenzufriedenheit & Servicequalität



### Focus Money: Exzellente Kundenberatung

Quelle: Deutschlandtest.de, aktualisiert 15.02.2024, Artikel: "Diese Firmen beraten ihre Kunden am besten" Erhebung: Deutsches Institut für Qualität und Finanzen

### Focus Money: Vorbildlich erfüllte Kundenwünsche

Quelle: Deutschlandtest.de, aktualisiert 01.02.2024, Artikel: "Wo der Kunde König ist" Erhebung: Durchgeführt wurde die Studie vom Institut für Management- und Wirtschaftsforschung (IMWF) im Auftrag von DEUTSCHLAND TEST. Im Untersuchungszeitraum (Dezember 2021 bis November 2023), konnten 29 Millionen Nennungen zu rund 13.000 Unternehmen und Marken erfasst werden. (Social Listening)

### Focus-Money: Service

Quelle: Berichtsband 22.07.2023 Focus Money „Krankenkassen – Resilient und reizvoll“



### BILD: Deutschlands Beratungskönige.

Quelle: www.bild-beratungskoenig.de



### krankenkasseninfo.de: Der große Krankenkassentest

- Note 1,4 - Der Große Test
- Note 1,2 - Krankenkassentest für Familien
- Note 1,2 - Azubi Krankenkassentest
- Note 1,4 - Krankenkassentest für Studenten
- Note 1,5 - Krankenkassentest für Schwangere und junge Eltern
- Note 1,5 - Der große Leistungs-Krankenkassentest
- Note 1,6 - Krankenkassentest für Selbstständige

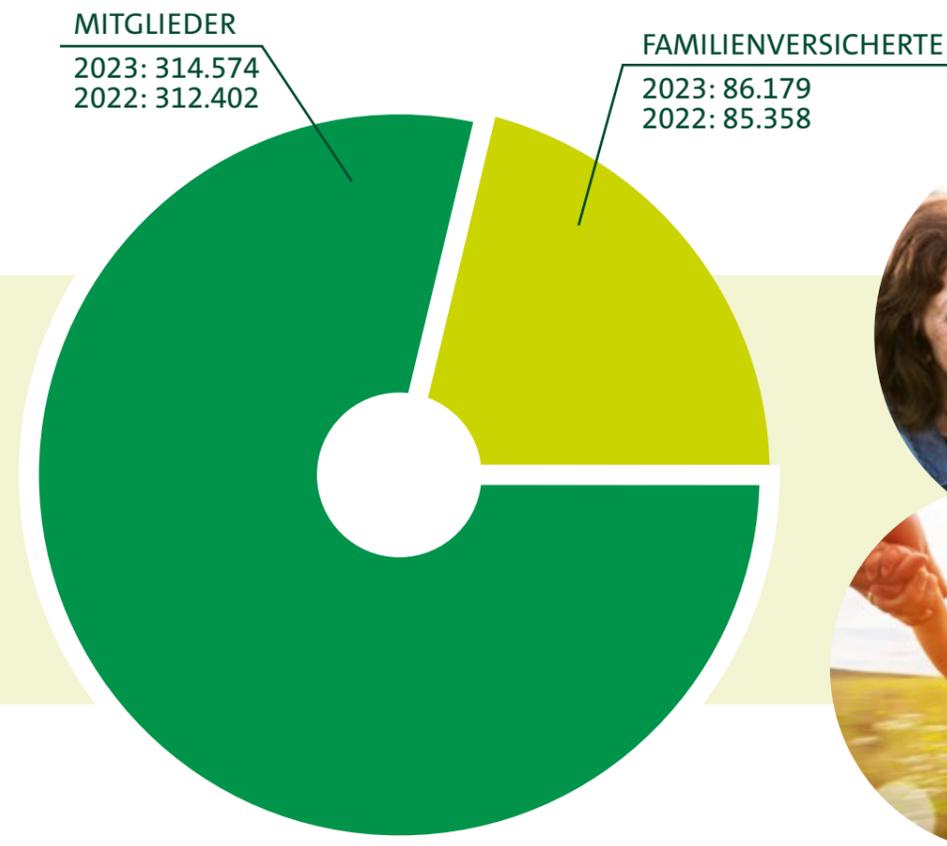
Quelle: Stand 09/2023 Artikel: „Novitas BKK im Test“ Erhebung: krankenkasseninfo.de



## STETIGES MITGLIEDERWACHSTUM zeigt sich in der Übersicht der Versicherten

Die Versichertengemeinschaft einer gesetzlichen Krankenkasse besteht aus Mitgliedern und deren Familienangehörigen, die beitragsfrei versichert sind.

Im Jahresdurchschnitt 2023 versicherte die Novitas BKK insgesamt 400.753 Kundinnen und Kunden. Davon waren 314.574 Kundinnen und Kunden als Mitglied und 86.179 Kundinnen und Kunden als Familienangehörige versichert. Im Jahresdurchschnitt 2022 betrug die Versichertenzahl noch 397.760. Die Anzahl der Versicherten stieg im Jahre 2023 um 3.571.



## STABILE FINANZLAGE ZEIGT SICH IM JAHR 2023 mit ausgeglichenem Haushalt und unterdurchschnittlichem Zusatzbeitrag

Die Novitas BKK schaut auf ein ausgeglichenes Haushaltsjahr zurück. Trotz eines Ausgabenüberschusses von 12,4 Mio. Euro war das Rücklagen Soll mit 29,8 Mio. Euro erfüllt. Die Betriebsmittel beliefen sich auf 32,6 Mio. Euro, so dass das Vermögen der Novitas BKK 62,4 Mio. Euro im Rechnungsergebnis des Jahres 2023 betrug.

Die gesetzlichen Vorgaben waren mehr als erfüllt. Der Zusatzbeitrag der Novitas BKK betrug 1,54 %. Damit hat die Novitas BKK im Jahre 2023 einen unterdurchschnittlichen Zusatzbeitrag erhoben. Das Haushaltsvolumen der Novitas BKK betrug rund 1,9 Mrd. Euro.

## ZUSAMMENSETZUNG UND VERTEILUNG UNSERER AUSGABEN

Fürsorgliches Kümmern ist tief in der DNA der Novitas BKK verwurzelt. Seit vielen Dekaden versichern und versorgen wir unsere Versicherten mit Herz und Seele.

Und das Kümmern und Versorgen kostet Geld. Dafür verwenden wir unsere Einnahmen, eigene Beitragseinnahmen und Zuweisungen aus dem bundesweiten kassenübergreifenden Risikostrukturausgleich.

### So verteilten sich im Jahr 2023 die wesentlichen Ausgaben für unsere Kundinnen und Kunden:

Leistungen	Ausgaben in Euro	Ausgaben in %
Krankenhausbehandlung	589.842.175	33,27 %
Arzneimittel	296.345.233	16,72 %
Ärztliche Behandlung	264.627.974	14,95 %
Krankengeld	100.433.381	5,66 %
Zahnärztliche Behandlung	76.320.899	4,30 %
Hilfsmittel	67.037.541	3,78 %
Häusliche Krankenpflege	66.451.213	3,75 %
Heilmittel	62.339.587	3,52 %
Fahrkosten	53.297.149	3,00 %
Prävention	43.362.054	2,44 %
Verwaltungsausgaben	75.463.780	4,26 %
übrige Leistungen	77.408.766	4,37 %

## DAS ERWEITERTE VERTRAGSANGEBOT - davon profitieren unsere Kundinnen und Kunden

Um unser Leistungsangebot über den gesetzlichen Rahmen hinaus zu erweitern und mehr für unsere Versicherten herauszuholen, haben wir viele zusätzliche Verträge mit Dienstleistern und Leistungserbringern abgeschlossen.

Eine Auswahl stellen wir hier vor:

### SPEZIELLE ANGEBOTE IN DER SCHWANGERSCHAFT

*Vermeidung von Frühgeburten:*

*Schwangere Frauen, die bei der Novitas BKK versichert sind, können an den Programmen "Hallo Baby" und "BabyCare" teilnehmen. Diese Programme helfen, die Zahl der Frühgeburten zu verringern.*

*Digitale Hebammenberatung:*

*Schnell, verlässlich und kostenfrei beraten examinierte Hebammen mit viel Erfahrung zu Schwangerschaft, Stillen u.v.m. Vor und nach der Geburt können unsere Kundinnen täglich von 7 bis 22 Uhr online unter [kinderheldin.de/bkk](https://kinderheldin.de/bkk) mit einer Hebamme chatten oder telefonieren.*



### BKK STARKE KIDS: FÜR EINE GESUNDE ENTWICKLUNG VON KINDERN UND JUGENDLICHEN

*Entwickelt sich mein Kind altersgerecht? Ist es gesund? Mit BKK STARKE KIDS bieten wir Kindern und Jugendlichen bis zu ihrem 17. Lebensjahr ein umfangreiches und qualifiziertes Gesundheitsprogramm, das weit über die gesetzlich vorgesehenen Leistungen hinausgeht.*

### GLA:D® - GUT LEBEN MIT ARTHROSE

*Arthrose ist weit verbreitet, besonders an Knie und Hüfte. Sie verursacht häufig starke Schmerzen, schränkt die Mobilität ein und kann deutliche Auswirkungen auf die Lebensqualität haben. Bisherige Ergebnisse zeigen, dass Betroffene, die an dem neuen Versorgungsprogramm GLA:D® teilnehmen, auch ein Jahr nach Beginn des Programms von einer Schmerzlinderung, Funktionsverbesserung und gesteigerter Lebensqualität profitieren.*



### DARMKREBS: FRÜHERKENNUNG RETTET LEBEN!

*Auch wenn Darmkrebs in jungem Alter nach wie vor eher selten ist: Forschende beobachten weltweit eine deutliche Zunahme von Darmkrebs bei unter 50-Jährigen. Eine mögliche Rolle könnte die Veränderung unserer Ernährungsgewohnheiten, Übergewicht oder der Mangel an Bewegung spielen. Auch eine familiäre Vorbelastung wird mit der steigenden Anzahl in Verbindung gebracht.*

*Um dem gestiegenen Risiko bei jüngeren Menschen Rechnung zu tragen, bieten wir unseren Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, bereits fünf Jahre früher als gesetzlich vorgesehen eine Darmkrebs-Früherkennung wahrzunehmen. Sie können nun schon mit 45 Jahren einen immunologischen Stuhltest, dem sogenannten iFOB-Test, durchführen.*



### MEMEDI-APP DER MEDIKATIONSBEGLEITER

*Wir alle wissen, wie wichtig die regelmäßige Einnahme von Medikamenten ist – in der Theorie. In der Praxis ist es leider oft so, dass Medikamente aus verschiedenen Gründen unregelmäßig eingenommen oder einfach abgesetzt werden.*

*Die Novitas BKK hat daher eine Kooperationsvereinbarung zur Nutzung der kostenfreien App „memedi – mein medikationsbegleiter“ abgeschlossen.*

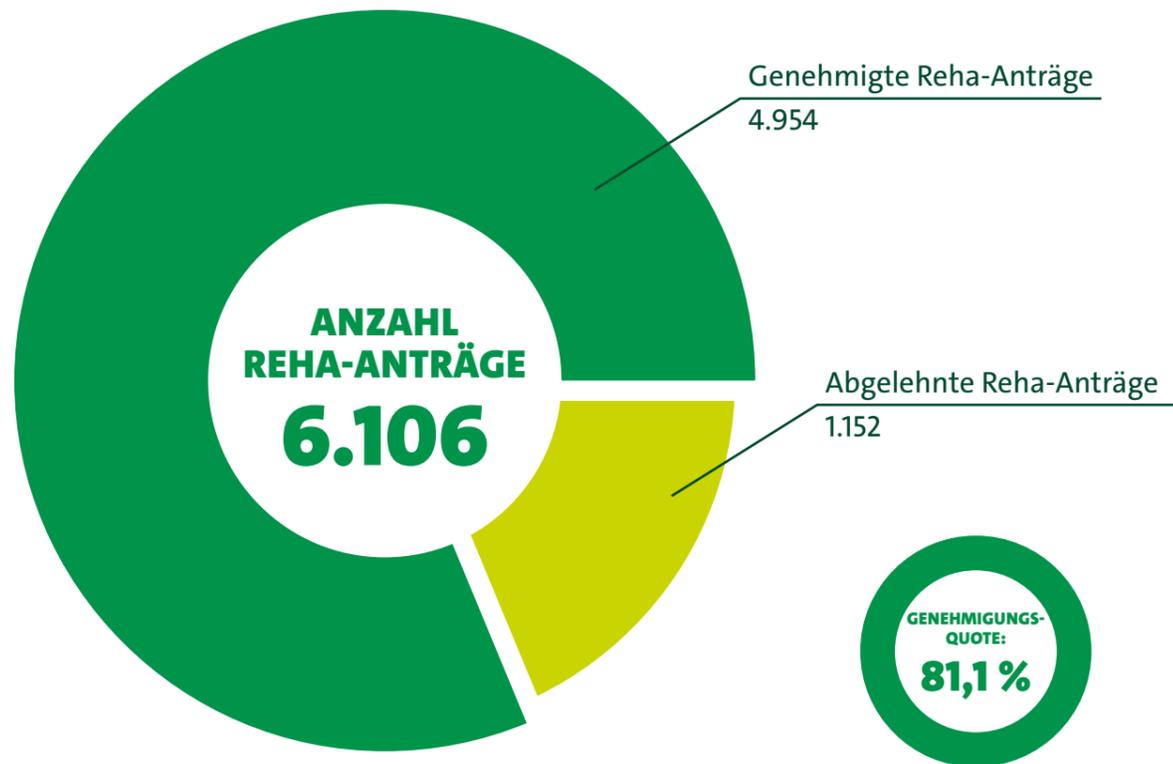
*Mit der App bieten wir u. a. eine Lösung zum individuellen Medikationsmanagement. Sie enthält eine Erinnerungsfunktion an die Einnahme, Informationen zu Wirkung und Anwendung von Medikamenten, einen Zuzahlungsrechner, eine Arzt- und Apothekensuche, sowie Wissenswertes um die Begrifflichkeiten, denen wir häufig begegnen.*



## REHABILITATION:

Mit einer medizinischen Reha wieder fit für den Alltag werden

Nach einer schweren Krankheit oder einem operativen Eingriff wieder richtig gesund zu werden, geht nicht immer von allein. Die Novitas BKK übernimmt für stationäre oder ambulante Vorsorge- und Rehabilitationsmaßnahmen in ausgewählten, qualitativ hochwertigen Einrichtungen die Kosten, sofern nicht die gesetzliche Renten- oder Unfallversicherung dafür zuständig ist. Wir helfen damit, wieder schnell fit und leistungsfähig für den Lebensalltag zu werden. Hier die dazugehörigen Kennzahlen unserer Novitas BKK:



## KRANKENGELD:

Bei längerer Krankheit finanziell abgesichert bleiben

Wenn unsere Kundinnen und Kunden wegen derselben Erkrankung länger als sechs Wochen arbeitsunfähig sind und keinen längeren Anspruch auf Fortzahlung ihres Arbeitsentgelts durch ihren Arbeitgeber haben, zahlt die Novitas BKK Krankengeld.

Durchschnittlich haben unsere Kundinnen und Kunden ein tägliches Brutto-Krankengeld von kalendertäglich 62,55 Euro\* erhalten. Die durchschnittliche Dauer eines Krankengeldfalles betrug 114 Kalendertage\*.

*\*volle Kalendermonate werden mit 30 Tagen angesetzt*

### Dies bedeutet in Zahlen:

Im Jahr 2023 haben wir 11.282 Krankengeldfälle bearbeitet. Das macht 6.921 Krankengeldfälle je 100.000 Versicherte.

## AN DIESEN DIAGNOSEN SIND UNSERE KUNDINNEN UND KUNDEN AM HÄUFIGSTEN ARBEITSUNFÄHIG ERKRANKT:

Muskel-Skelett-Erkrankungen:	3.932
Psychische Erkrankungen:	3.874
Verletzungen, Vergiftungen:	1.493
Herz-Kreislauf-Erkrankungen:	802
Tumorerkrankungen:	753





## PFLEGE:

### Wenn es alleine nicht mehr geht, hilft die Pflegeversicherung

Die Leistungen der Pflegeversicherung richten sich nach der Schwere der Pflegebedürftigkeit und nach den persönlichen Lebensumständen. Für jede Situation gibt es deshalb unterschiedliche Leistungsangebote.

Wenn eine Person des Vertrauens die Pflege zu Hause übernimmt, wird Pflegegeld gezahlt. Mit ambulanten Sachleistungen können Versicherte die Hilfe eines ambulanten Pflegedienstes in Anspruch nehmen. Wenn die häusliche Pflege nicht möglich ist, besteht ein Anspruch auf vollstationäre Pflege als Zuschuss in einem Pflegeheim.

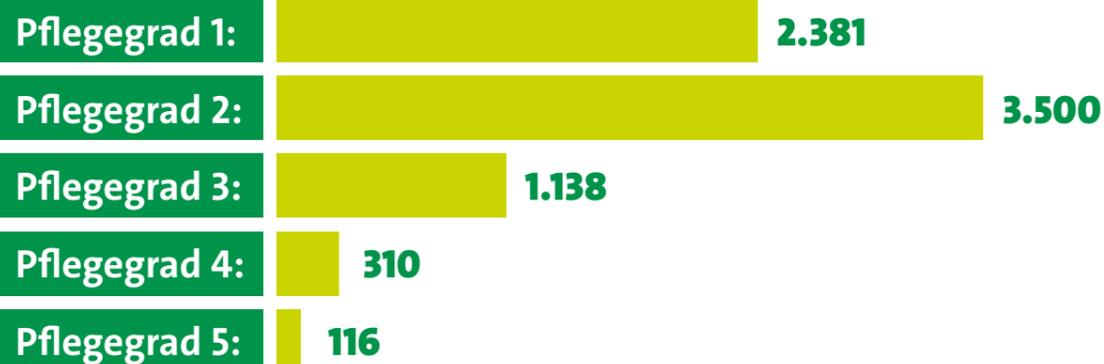
### Pflege-Anträge gesamt im Jahr 2023:

9.595

bewilligte Anträge	7.445
abgelehnte Anträge	1.565
Pflegebedürftige in Heimen	7.930
Pflegebedürftige ambulant zu Hause	30.137



### ANZAHL BEWILLIGTE ANTRÄGE NACH PFLEGEGRADEN IM JAHR 2023



## DER WEG ZU EINEM PFLEGEGRAD –

### So geht's:

Um Leistungen unserer Pflegekasse zu erhalten, müssen Sie diese vorher beantragen. Wir zeigen Ihnen Schritt für Schritt, wie Sie hierbei vorgehen sollten.

1. Wenn Sie einen Pflegegrad beantragen möchten, rufen Sie uns einfach an.
2. Die Pflegekasse beauftragt den Medizinischen Dienst (MD) mit der Begutachtung. Der Termin wird Ihnen vom MD rechtzeitig mitgeteilt.
3. Die Begutachtung findet entweder bei Ihnen zu Hause statt oder wird am Telefon durchgeführt.
4. Der Gutachter ermittelt den Pflegegrad und teilt diesen unserer Pflegekasse mit.
5. Die Pflegekasse trifft die Entscheidung über den Pflegegrad und erfasst den Bescheid.
6. Sie erhalten die Entscheidung über Ihren Pflegeantrag per Post von der Pflegekasse.
7. **Entscheidung:**  Die Pflegekasse bewilligt die Leistungen.  
 Die Pflegekasse lehnt den Antrag ab. Dagegen können Sie Widerspruch einlegen.



## HILFSMITTEL:

### Sichern u. a. den Erfolg einer Krankenbehandlung

Bei Hilfsmitteln gibt es gravierende Preisunterschiede. Um unseren Kundinnen und Kunden höhere Mehrkosten beim Eigenanteil zu ersparen, helfen wir gern bei der Auswahl eines Vertragspartners und übernehmen auch die Übermittlung der ärztlichen Verordnung an den Sanitätsfachhandel. Einfach anrufen oder das Rezept zusammen mit einer Einverständniserklärung über die Weitergabe der persönlichen Daten an die Novitas BKK (gern auch per E-Mail) senden.

#### Die Vorteile liegen auf der Hand:

- Wege und Geld beim Eigenanteil sparen
- aus der großen Produktvielfalt exakt das benötigte Hilfsmittel erhalten
- Ausstattung mit hochwertigen und zeitgemäßen Hilfsmitteln
- bei größeren Mengen gleich die Nachversorgung regeln

Kundenwünsche haben für uns höchste Priorität. Daher hat unsere Versicherten selbstverständlich die Wahl unter allen zugelassenen Vertragspartnern.

#### ANTRÄGE AUF HILFSMITTEL IM JAHR 2023:

<b>Anträge gesamt</b>	<b>320.660</b>
bewilligte Anträge	311.420
abgelehnte Anträge	9.240



## TOP 10 DER ABGERECHNETEN HILFSMITTEL: Erleichterung im Alltag

Hilfsmittel unterstützen unsere Versicherten im Alltag und Beruf. Sie gleichen geistige oder körperliche Einschränkungen aus und unterstützen die Rehabilitation.

1.	Orthopädische Einlagen
2.	Kompressionsstrümpfe
3.	Inkontinenzartikel (Windeln und Vorlagen)
4.	Orthesen und Schienen
5.	Blutdruck- und Blutzuckermessgeräte
6.	Inhalier- und Atemgeräte
7.	Hörgeräte
8.	Zubehör zur Verabreichung von Arzneimitteln
9.	Bandagen
10.	Gehilfen (z.B. Rollatoren, Rollstühle, Unterarmgehstützen)



## FÜR EIN SCHÖNES LÄCHELN: Zahnersatz füllt Lücken bei Zahnverlust

Ob Krone, Brücke oder Zahnprothese – Zahnersatz kann teuer werden. Daher sieht der Leistungskatalog der gesetzlichen Krankenkassen dafür erhebliche Zuschüsse vor. Allerdings können für gleich- oder andersartigen Zahnersatz (über die Regelleistungen hinausgehend) zum Teil beträchtliche Mehrkosten entstehen, die die Patientinnen und Patienten selbst zu tragen haben.

### ANTRÄGE AUF ZAHNERSATZ IM JAHR 2023:

Anträge gesamt	58.267
genehmigte Anträge	49.319
abgelehnte Anträge	8.948



### SO SPAREN SIE BEIM ZAHNERSATZ:

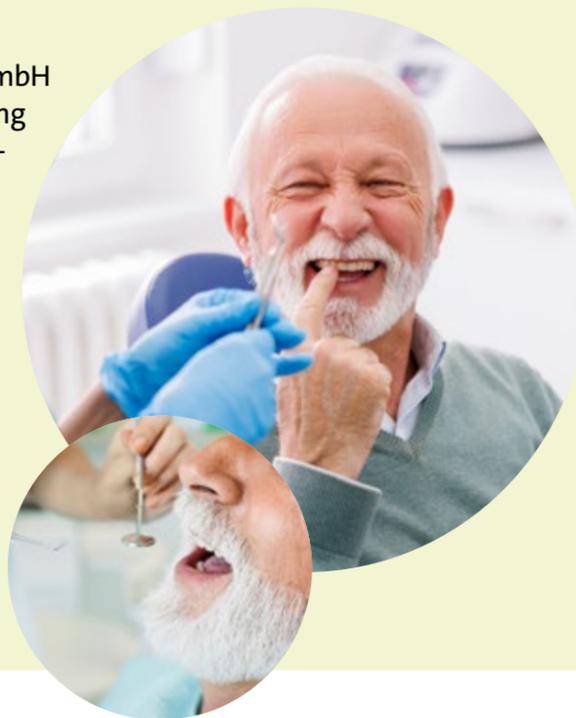
Damit unsere Kundinnen und Kunden qualitativ hochwertigen hochwertigen Zahnersatz erhalten und gleichzeitig Geld sparen können, bieten wir ihnen zwei besondere Angebote:

#### Zahnersatz zum Nulltarif

In Kooperation mit der indento Managementgesellschaft mbH können unsere Versicherten im Rahmen der Regelversorgung Zahnersatz ohne Zuzahlung des Eigenanteils erhalten. Vorausgesetzt, sie können einen vollständigen Bonus nachweisen. Mehr dazu unter [novitas-bkk.de/zahnersatz](https://novitas-bkk.de/zahnersatz).

#### Zweite Zahnarztmeinung:

Bei hochwertigem Zahnersatz haben Zahnärzte und Dentallabore in ihrer Gebührekalkulation erhebliche Spielräume. Damit unsere Versicherten von diesen Preisunterschieden profitieren, bieten wir die besondere Möglichkeit, den Heil- und Kostenplan direkt und kostenlos auf dem Auktionsportal für Zahnersatz, der 2ten-ZahnarztMeinung, einzustellen. Weitere Informationen unter: [2te-zahnarztmeinung.de/novitas](https://2te-zahnarztmeinung.de/novitas)



## ZWEI PARTNER – ein gemeinsames Ziel: Ihre Gesundheit

Unsere Kundinnen und Kunden profitieren von den leistungsstarken Versicherungsangeboten unseres Kooperationspartners Münchener Verein. So sind sie optimal in jeder Lebenslage versorgt und profitieren von rabattierten Beiträgen. Ganz gleich, ob es sich zum Beispiel um eine Auslandsreise-Krankenversicherung, stationäre Zusatzversicherungen oder eine Zahnzusatzversicherung handelt.

#### Für alle Zusatzversicherungen gilt:

- viele Tarife ohne Wartezeiten
- günstige bzw. rabattierte Beiträge
- keine oder wenige Gesundheitsfragen
- Assistance-Leistungen:  
Experten-Hotline, Gesundheitsportal

Mehr dazu unter [novitas-bkk.de/zusatzversicherungen](https://novitas-bkk.de/zusatzversicherungen).

Partner der Novitas BKK:



## KRITIK UND ANREGUNGEN – hier sind Beschwerden in guten Händen

Seit vielen Jahren haben wir ein eigenes Team, das sich ausschließlich um Beschwerden kümmert. Wir setzen uns mit der Kritik, aber auch dem Lob unserer Kundinnen und Kunden auseinander. Unsere erfahrenen Kolleginnen unterstützen gern, sollte jemand aus dem Kundenkreis einmal unzufrieden sein. Unsere Mitarbeiterinnen sind an einer raschen Klärung interessiert, nehmen Kontakt zum entsprechenden Fachbereich auf und begleiten die Beschwerde verbindlich bis zum Abschluss.

Ihr Motto und wer sie sind? **"Nicht ärgern, sondern sich melden. Wir hören Ihnen zu!"**

Nicht zufrieden? Wir tun alles was wir können! Ihre Kritik ist unsere Chance! Wir begegnen Ihnen auf Augenhöhe!

Sie erreichen uns telefonisch unter 0800 789 2030 (gebührenfrei) oder schreiben Sie uns: [beschwerde@novitas-bkk.de](mailto:beschwerde@novitas-bkk.de)



von links: Kathrin Tramp, Anja Busch, Nicole Hassing

## ANZAHL BESCHWERDEN IM JAHR 2023

Monat	Fachlich	Service	Beides	Gesamt
Januar	58	82	4	144
Februar	77	95	2	174
März	54	89	3	146
April	53	91	3	147
Mai	35	41	1	77
Juni	54	108	1	163
Juli	53	100	2	155
August	31	104	1	136
September	21	80	0	101
Oktober	29	72	2	103
November	30	110	2	142
Dezember	19	101	1	121
<b>Gesamtanzahl im Jahr 2023</b>	<b>514</b>	<b>1.073</b>	<b>22</b>	<b>1.609</b>

## FÜRSORGE HEISST MITDENKEN Selbstverständlich freuen wir uns auch über Lob

Unser Anspruch ist es, besonders fürsorglich zu sein. Wir kümmern uns schnell und unkompliziert darum, dass unsere Versicherten gesund bleiben oder es werden und holen für sie das Beste aus Gesetz und Satzung heraus. Das ist für uns spürbare Fürsorge.

Die folgenden Rückmeldungen unserer Kundinnen und Kunden zeigen, wie gut wir das machen!

Vielen Dank für diese ganze Mühe. Bin wie immer sehr begeistert von der Novitas BKK. Immer freundliche Mitarbeiter. Sie machen das ganz toll. Machen Sie bitte weiter so.

Es ist eigentlich längst überfällig: Wir möchten die Gelegenheit nutzen und uns herzlich bei Ihnen für Ihren unermüdlichen Einsatz, Ihre hervorragenden Leistungen und Ihre Unterstützung in den letzten Wochen bedanken!

Haben Sie vielen Dank für Ihre engagierte Unterstützung und den tollen Kundenservice.

Danke, dass SIE sich immer so einsetzen, Sie sind wirklich eine große Stütze in dieser doch für meine Eltern und die ganze Familie eher schwierigen Zeit. Aber zusammen werden wir es schaffen, meinen alten Eltern noch einen menschenwürdigen Lebensabend zu ermöglichen.

Vielen Dank für die schnelle und unkomplizierte Bearbeitung! Wie gut, dass es Sie gibt!

Ich wollte mich einfach nur mal bedanken. Sie haben mir mittlerweile schon so oft geholfen, auch mit wichtigen Informationen. Vielen lieben Dank, dass man sich auf Sie verlassen kann. Es geht nichts unter und man bekommt immer eine Antwort.

Vielen Dank für Ihre immer ausnehmend freundliche Unterstützung. Das ist nicht selbstverständlich und fällt mir tatsächlich bei jedem Kontakt positiv auf.

Vielen Dank für Ihre schnelle Antwort! Mein Vater und ich möchten uns ganz herzlich bei der Novitas BKK bedanken! Wir können die Novitas BKK nur lobend weiterempfehlen.

## WIDERSPRUCHS- UND SOZIALGERICHTSVERFAHREN

### bei der Novitas BKK/Novitas BKK Pflegekasse

Sind unsere Kunden und Kundinnen mit einer Entscheidung der Novitas BKK oder der Novitas BKK Pflegekasse nicht einverstanden, besteht die Möglichkeit, Widerspruch gegen diese Entscheidung einzulegen.

Wenn ein Widerspruch eingeht, überprüft die Fachabteilung, die die Entscheidung getroffen hat, ob dem Widerspruch abgeholfen werden kann. Dabei werden zum Beispiel Argumente der Kunden und Kundinnen oder nachgereichte Unterlagen ausgewertet. Wenn möglich, hilft sie dem Widerspruch ab.

Ist eine Abhilfe nicht möglich, überprüft der Widerspruchsausschuss, der aus ehrenamtlichen Versicherten- und Arbeitgebervertretern der Selbstverwaltung besteht, die Entscheidung erneut.

Dabei beschäftigen sich die Mitglieder des Widerspruchsausschusses intensiv mit dem individuellen Anliegen unserer Kundinnen und Kunden. Unter Beachtung der gesetzlichen Rahmenbedingungen trifft der Widerspruchsausschuss über den jeweiligen Widerspruch eine Entscheidung und erlässt einen Widerspruchsbescheid.

Wenn dem Widerspruch vom Widerspruchsausschuss nicht abgeholfen werden kann, sondern zurückgewiesen werden muss, kann gegen den erlassenen Widerspruchsbescheid Klage beim Sozialgericht eingereicht werden. Das Sozialgericht überprüft dann, ob die Entscheidung der Novitas BKK/Novitas BKK Pflegekasse bestätigt werden kann oder die Entscheidung aufgehoben werden muss.

### SO IST DAS VERFAHREN:

1. Sie reichen Ihren Widerspruch gegen eine Entscheidung der Novitas BKK ein.
2. Wir prüfen Ihren Widerspruch.
  - Ihrem Widerspruch wird abgeholfen und das Widerspruchsverfahren ist beendet oder
  - Ihrem Widerspruch kann nicht abgeholfen werden und geht weiter an den Widerspruchsausschuss
3. Der Widerspruchsausschuss prüft die Entscheidung.
  - Dem Widerspruch wird abgeholfen und das Widerspruchsverfahren ist beendet oder
  - Ihr Widerspruch wird zurückgewiesen und ein Widerspruchsbescheid erteilt
4. Sie haben die Möglichkeit, eine Klage beim Sozialgericht einzureichen.
5. Das Sozialgericht überprüft die Entscheidung der Novitas BKK.
  - Ihr Antrag wird genehmigt und die Klage ist beendet
  - Die Entscheidung der Novitas BKK wird bestätigt (für Sie besteht ein weiterer Rechtsweg)

## SITZUNGEN DER WIDERSPRUCHSSAUSCHÜSSE

### Anzahl und Besetzung

Die Novitas BKK hat drei Widerspruchsausschüsse mit Sitzen in Duisburg und Hamburg. Die Widerspruchsausschüsse setzen sich aus jeweils drei Vertretern der Versicherten und einem Vertreter der Arbeitgeber aus dem Kreise der Mitglieder des Verwaltungsrates der Novitas BKK zusammen. Der Arbeitgeber-Vertreter hat dabei ebenfalls drei Stimmen, genau wie die Versicherten-Vertreter.



### SOZIALGERICHTSVERFAHREN

In den Fällen, in denen die Ablehnung einer Leistung durch einen Widerspruchsbescheid bestätigt wird, haben die Versicherten das Recht, Klage beim zuständigen Sozialgerichts des Wohnortes zu erheben.

	Absolut		auf 100.000 Versicherte hochgerechnet*	
	Krankenversicherung	Pflegeversicherung	Krankenversicherung	Pflegeversicherung
Eingegangene Widersprüche	2.332	1.815	58,2	45,3
Erfolgreiche Widersprüche	1.129	552	28,2	13,8
Widersprüche ohne Erfolg	616	689	15,4	17,2
Zurückgenommene Widersprüche	473	503	11,8	125,4
Klagen	115	85	115	85
erfolgreiche Klagen	42	29	42	29
Klagen ohne Erfolg	11	11	11	11
Klagen, die zurückgenommen wurden	36	31	36	26
Klagen, die auf sonstige Art erledigt wurden	26	14	26	14

\*Um diese Kennzahlen mit anderen gesetzlichen Krankenkassen vergleichbar zu machen, werden die Fallzahlen auf eine Größe von 100.000 Versicherten hochgerechnet. Dadurch ist ein Vergleich der Zahlen auch bei unterschiedlicher Kassengröße möglich.

## ÄRZTLICHE BEHANDLUNGSFEHLER: Wir bieten Unterstützung und Beratung

Die Gesundheitsversorgung in Deutschland steht auf einem anerkannt hohen Niveau. Trotzdem kann es zu Fehldiagnosen und Behandlungsfehlern kommen. Aber nicht immer, wenn der gewünschte Behandlungserfolg ausbleibt, liegt ein verschuldeter ärztlicher Behandlungsfehler vor.

Viele Patienten haben u.a. nach einer Operation Beschwerden und es kann manchmal lange dauern, bis die Gesundheit wiederhergestellt ist. Tritt trotz einwandfreier ärztlicher Versorgung der gewünschte Heilerfolg nicht ein, handelt es sich um einen „schicksalhaften Verlauf“. Hierfür trägt der Patient allein das Risiko. Ein ärztlicher Behandlungsfehler liegt dann vor, wenn schuldhaft oder vermeidbare

Fehler des Arztes oder der Klinik zum Gesundheitsschaden geführt haben.

Wir unterstützen und begleiten unsere Kundinnen und Kunden bei einem Verdacht auf einen Behandlungsfehler. Unser Expertenteam ist unter der kostenlosen Service-Hotline 0800 656 6400 erreichbar.

85 Versicherte haben im Jahr 2023 dabei unsere Hilfe in Form einer Beratung, Anforderung und Prüfung von medizinischen Unterlagen oder durch Veranlassung einer sozialmedizinischen Begutachtung in Anspruch genommen.



## WILLKOMMEN IN UNSERER INFOWELT: Das Portal für Ihre Gesundheit

Herzlich willkommen in unserer Infowelt! Finden Sie Magazine zu Gesundheitsthemen, Ratgeber zu konkreten Krankheitsbildern, Kolumnen und Videoformate, die Sie überraschen werden. Schauen Sie doch einfach mal rein: [info.novitas-bkk.de](http://info.novitas-bkk.de)



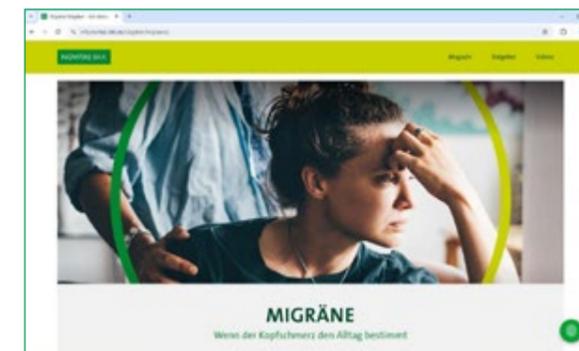
Hier einige Beispiele:



[info.novitas-bkk.de/magazine/familienbande](http://info.novitas-bkk.de/magazine/familienbande)



[info.novitas-bkk.de/magazine/maennersache](http://info.novitas-bkk.de/magazine/maennersache)



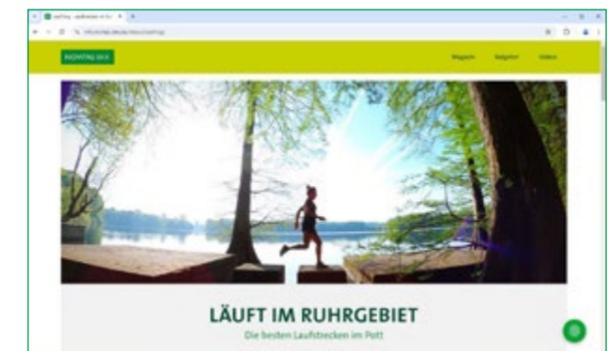
[info.novitas-bkk.de/ratgeber/migraene](http://info.novitas-bkk.de/ratgeber/migraene)



[info.novitas-bkk.de/ratgeber/vorsorge](http://info.novitas-bkk.de/ratgeber/vorsorge)



[info.novitas-bkk.de/videos/geburtsvorbereitung](http://info.novitas-bkk.de/videos/geburtsvorbereitung)



[info.novitas-bkk.de/videos/laufvlog](http://info.novitas-bkk.de/videos/laufvlog)

## WIR SIND FÜRSORGLICH

für unsere Kundinnen und Kunden da!



### 24-Stunden-Service

0800 664 8233\*



### Persönliche Ansprechpartner

Die Novitas BKK möchte, dass sich alle Kundinnen und Kunden persönlich betreut und angesprochen fühlen. Deshalb haben unsere Versicherten immer ein- und dieselbe Ansprechperson, die sie bei allen Gesundheits- oder Versicherungsfragen begleitet. Auf unserer Website Sie eine Datenbank, die Ihnen nach Eingabe Ihres Nachnamens und Ihrer Postleitzahl die Kontaktdaten Ihrer persönlichen Kundenberaterin und Ihres Kundenberaters nennt.



### Text-Chat

Über den Text-Chat auf unserer Website können Sie direkt mit uns in Kontakt treten und erhalten schnelle Antworten auf allgemeine Fragen: [novitas-bkk.de](https://novitas-bkk.de)



### Rückrufservice

Buchen Sie auf unserer Website einen Rückruf von unseren Kundenberaterinnen und -beratern: [novitas-bkk.de/rueckruf](https://novitas-bkk.de/rueckruf)



### Zentrale Postanschrift

Novitas BKK, 47050 Duisburg



### E-Mail per Webformular

[novitas-bkk.de/kontakt](https://novitas-bkk.de/kontakt)



### Internet

[novitas-bkk.de](https://novitas-bkk.de)



### Online-Geschäftsstelle

[meine.novitas-bkk.de](https://meine.novitas-bkk.de)



### Medizinische Beratung

Ihre Fragen rund um die Gesundheit, zu Diagnosen, Behandlungsmöglichkeiten und Arzneimitteln beantwortet Ihnen unser Expertenteam unter 0800 13 7654\*



### Beschwerdemanagement

0800 789 2030\*

Sie können auch unser Online-Formular unter [novitas-bkk.de](https://novitas-bkk.de) nutzen.



[Instagram.com/novitas\\_bkk](https://www.instagram.com/novitas_bkk)

[Youtube.com/novitasbkk](https://www.youtube.com/novitasbkk)

\*gebührenfrei

NOVITAS BKK

DEINE KRANKENKASSE

NOVI  
GEHT'S?

Bin gut  
fürsorgt.

Von der Arzt-Hotline bis zur Zahnreinigung [gut-fuersorgt.de](https://www.gut-fuersorgt.de)