

---

## Stärkung der Versichertenkompetenz: hkk veröffentlicht Transparenzbericht

- **Übersichtliche Darstellung von Genehmigungsquoten und Bearbeitungsdauer**
- **Gute Ergebnisse: Genehmigungsquoten zwischen 83 und 99 Prozent**
- **Erläuterung von Entscheidungsprozessen für mehr Vertrauen**

---

Bremen, 21.09.2021: Die hkk Krankenkasse veröffentlicht erstmals wichtige Kennzahlen, Prozesse und Entscheidungen: Der hkk Transparenzbericht 2021 steht ab sofort den rund 830.000 hkk-Versicherten und der Öffentlichkeit auf [hkk.de/transparenzbericht](https://www.hkk.de/transparenzbericht) zur Verfügung.

„Wir sind überzeugt, dass gut informierte Versicherte bessere Entscheidungen für ihre und die Gesundheit ihrer Angehörigen treffen. Daher liefern wir nun wichtige Daten und Hintergrundinformationen zur Arbeit der hkk,“ sagt Michael Lempe, Vorstand der hkk Krankenkasse.

Der Bericht, der künftig jährlich erscheinen soll, gibt einen umfassenden Überblick über das Leistungsgeschehen – zum Beispiel bei Zahnersatz, Hilfsmitteln, Kuren und Reha. Darüber hinaus werden Informationen zu Kundenzufriedenheitsmessungen sowie Beratungs- und Serviceangeboten dargestellt. Alle zugrunde liegenden Daten stammen aus dem Geschäftsjahr 2020.

„Die im Bericht dargestellten Ergebnisse können sich sehen lassen“, erklärt Dr. Cornelius Erbe, Bereichsleiter Versorgungsmanagement bei der hkk. So lagen die Genehmigungsquoten der im Jahr 2020 eingegangenen Anträge und Rechnungen für Hilfsmittel bei 97,3 Prozent; im Bereich Zahnersatz sogar bei 99,7 Prozent. Anträge auf Kuren und Reha wurden zu 89,3 Prozent, in der Pflege zu 83,0 Prozent genehmigt.

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit inklusive Direktabrechnung lag zum Beispiel bei Hilfsmitteln bei 1,2 Tagen. Um Vertrauen und Verständnis in die zuweilen undurchschaubare Arbeit als Krankenkasse zu fördern, macht die hkk neben den Kennzahlen auch Entscheidungsprozesse im Bereich Klagen und Widersprüche transparent.

Den kompletten hkk Transparenzbericht 2021 gibt es auf [hkk.de/transparenzbericht](https://www.hkk.de/transparenzbericht)

## **Ansprechpartner für die Presse:**

hkk Krankenkasse (Handelskrankenkasse), Martinistr. 26, 28195 Bremen

Holm Ay Tel.: 0421.3655 1000

Maike Habben Tel.: 0421.3655 3147

Ilja Mertens Tel.: 0421.3655 3177

E-Mail: [presse@hkk.de](mailto:presse@hkk.de); Internet: [www.hkk.de](http://www.hkk.de)

**Über die hkk Krankenkasse (Handelskrankenkasse):** Die hkk zählt mit mehr als 830.000 Versicherten (davon über 650.000 beitragszahlende Mitglieder), 19 Geschäftsstellen und 2.100 Servicepunkten zu den großen gesetzlichen Krankenkassen. 2021 verzeichnet sie ein Wachstum von mehr als 100.000 Kunden. Mit ihrem Zusatzbeitrag von 0,39 Prozent ist sie das siebte Jahr in Folge die günstigste deutschlandweit wählbare Krankenkasse. Zu den überdurchschnittlichen Leistungen zählen unter anderem mehr als 1.000 Euro Kostenübernahme je Versicherten und Jahr für Naturmedizin, Vorsorge sowie bei Schwangerschaft. Das vorteilhafte Preis-Leistungs-Verhältnis wird durch eine über Jahrzehnte gewachsene Finanzstärke und Verwaltungskosten ermöglicht, die mehr als 25 Prozent unter dem Branchendurchschnitt liegen. Die rund 1.100 Mitarbeiter\*innen der 1904 gegründeten hkk betreuen ein Ausgabenvolumen von mehr als 2,8 Mrd. Euro (2,3 Mrd. Euro für die Kranken- und 500 Millionen Euro für die Pflegeversicherung).