



M+M Vertragspartnerbefragung

2015

M+M Management + Marketing Consulting GmbH
Dipl.-Oec. Frank Opitz
Holländische Str. 198, 34127 Kassel
Telefon: +49 (0)561 / 70 97 9-0 / Telefax: +49 (0)561 / 70 97 9-18
info@m-plus-m.de / www.m-plus-m.de

Oktober 2015

Fahrplan

Beteiligung	S.	2
--------------------	----	---

Allgemeine Fragen	S.	5
--------------------------	----	---

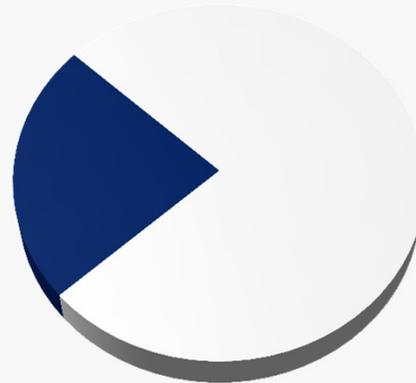
Zusammenarbeit mit der BKK Werra-Meissner	S.	11
--	----	----

Generelle Beurteilung	S.	18
------------------------------	----	----

Zusammenfassung	S.	26
------------------------	----	----

Beteiligung

Vertragspartner-
befragung
2015



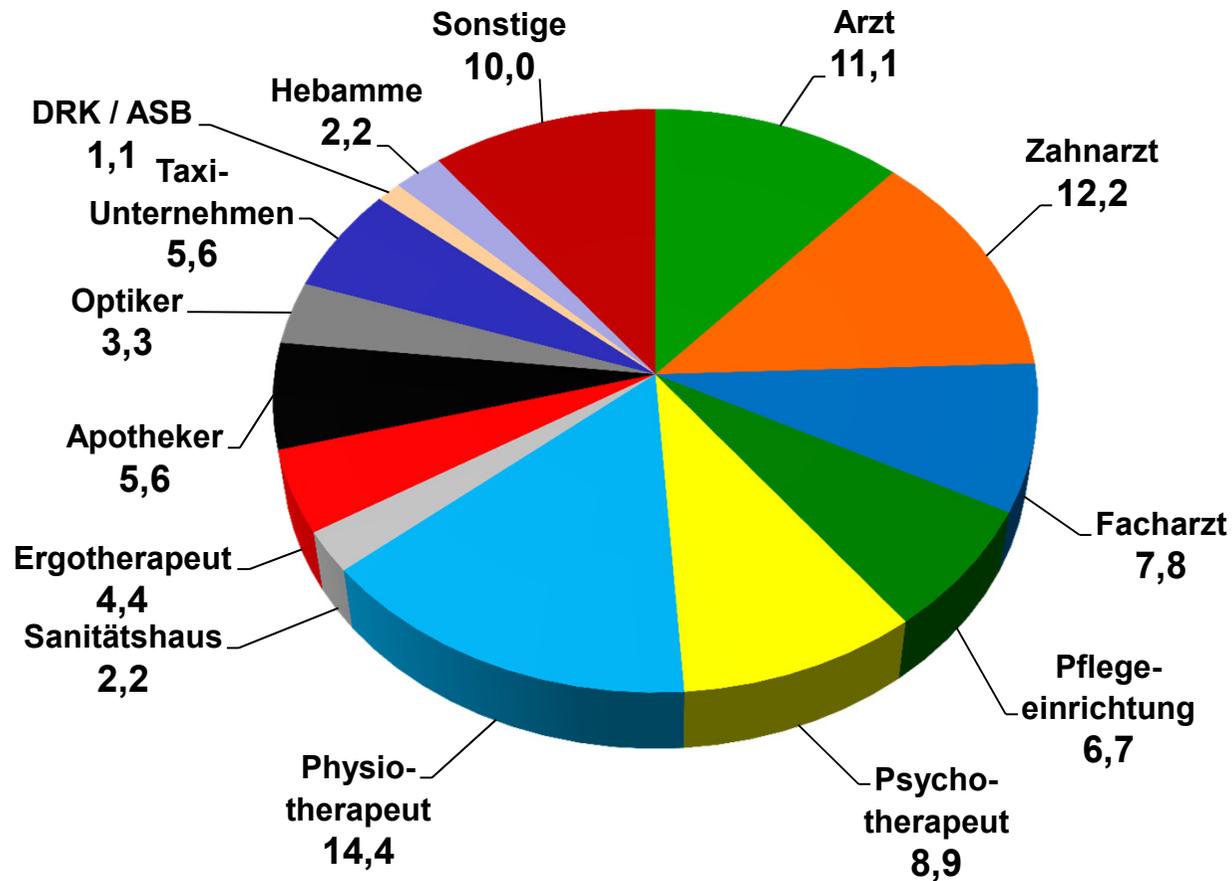
Rücklauf = 19,6%*

90 ausgefüllte Fragebogen bei
459 Vertragspartner
(Basis: Anonyme schriftliche Befragung)

*Stand: 5. Oktober 2015

Beteiligung - Verteilung

Vertragspartnergruppe (Angaben in %)



Fahrplan

Beteiligung

S. 2

Allgemeine Fragen

S. 5

Zusammenarbeit mit der BKK Werra-Meissner

S. 11

Generelle Beurteilung

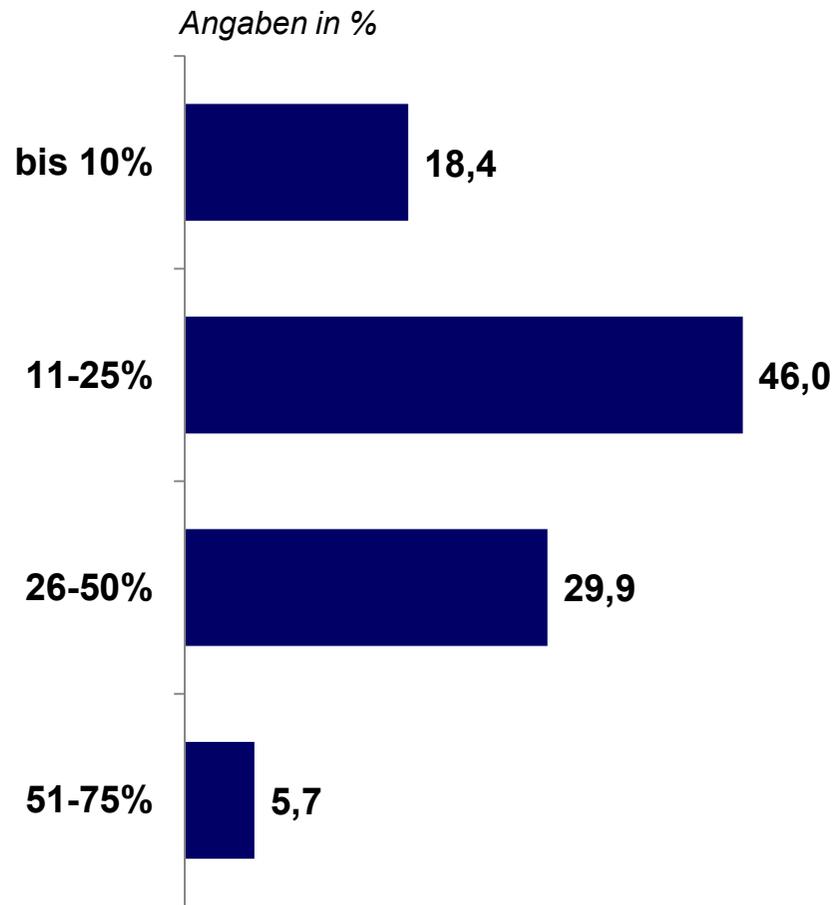
S. 18

Zusammenfassung

S. 26

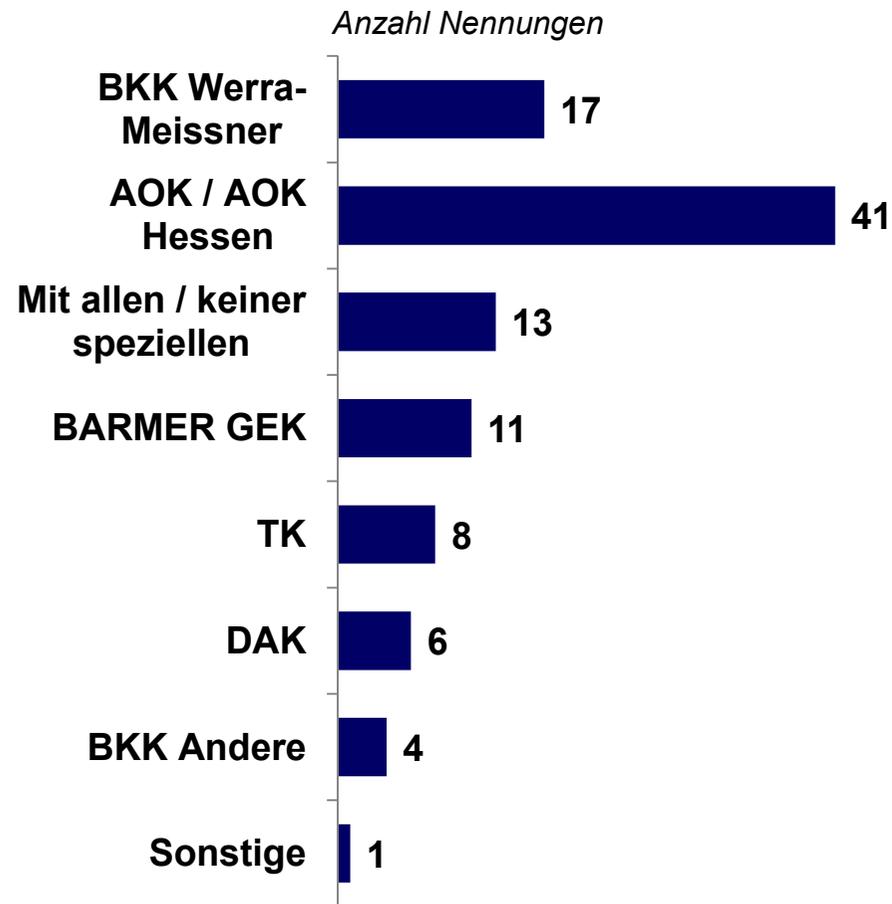
Allgemeine Fragen

Wie hoch ist der Anteil der Patienten, die bei der BKK Werra-Meissner versichert sind? (A.2)



Allgemeine Fragen

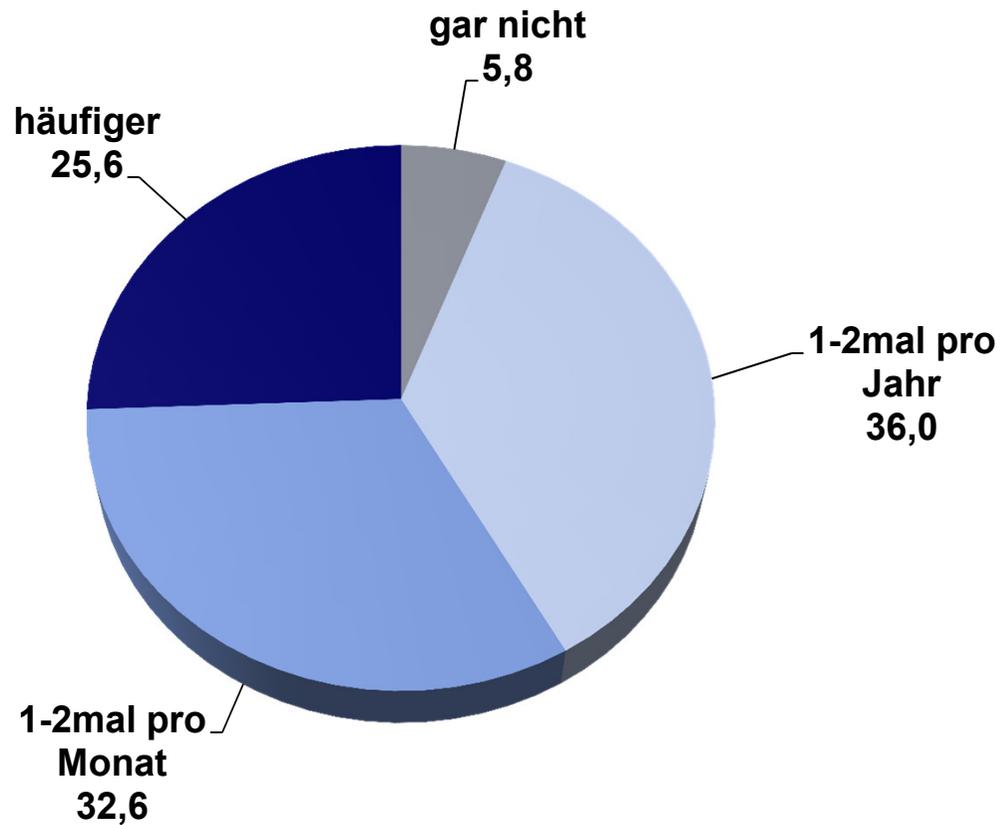
Mit welcher Krankenkasse arbeiten die Befragten schwerpunktmäßig zusammen? (A.3)



Allgemeine Fragen

Wie häufig nehmen die Befragten selbst mit der BKK Werra-Meissner Kontakt auf? (A.4)

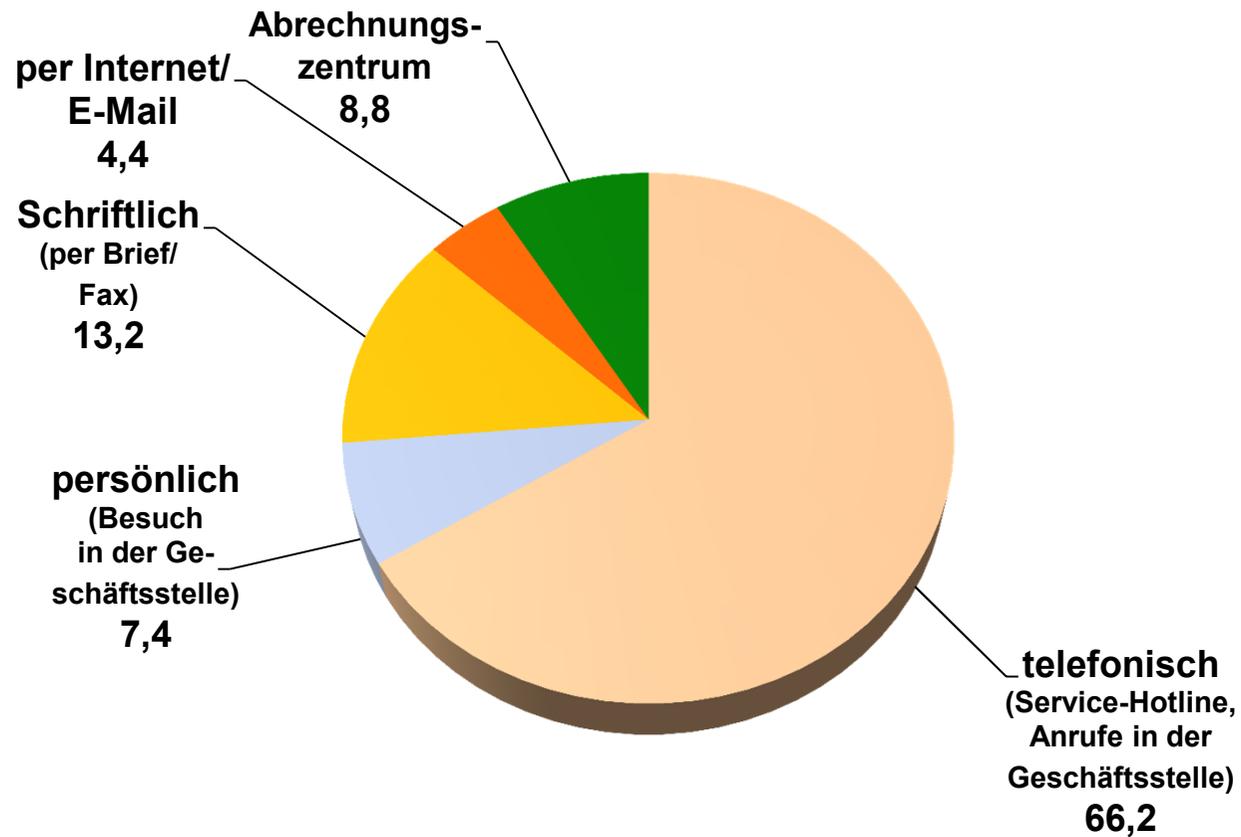
Angaben in %



Allgemeine Fragen

Über welche Wege haben die Befragten überwiegend Kontakt mit der BKK Werra-Meissner? (A.5)

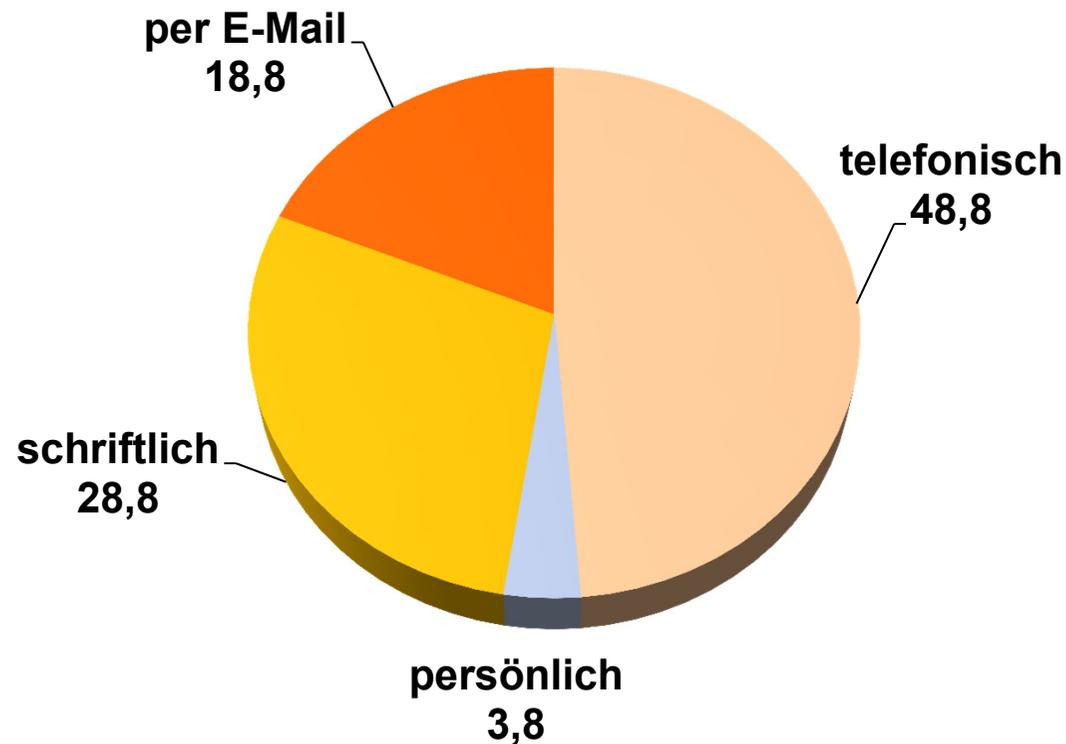
Angaben in %



Allgemeine Fragen

Auf welchem Weg möchten die Befragten von der BKK Werra-Meissner kontaktiert werden? (A.6)

Angaben in %



Fahrplan

Beteiligung

S. 2

Allgemeine Fragen

S. 5

Zusammenarbeit mit der BKK Werra-Meissner

S. 11

Generelle Beurteilung

S. 18

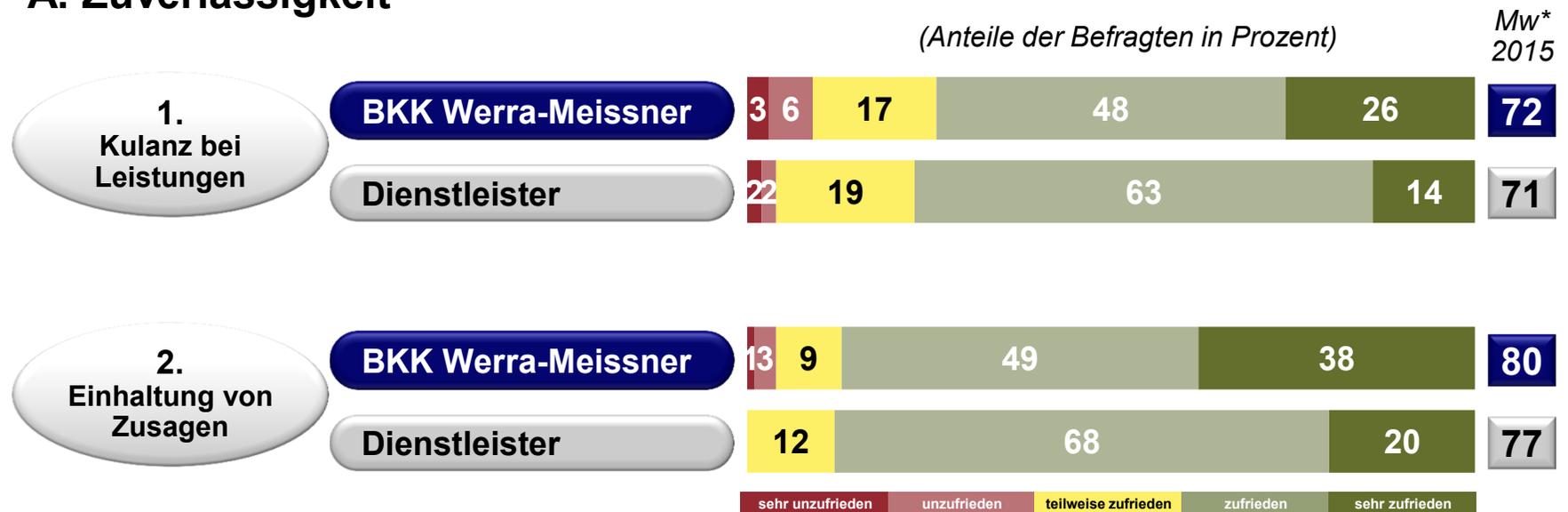
Zusammenfassung

S. 26

Zusammenarbeit

Wie bewerten die Befragten folgende Aspekte der Zusammenarbeit mit der BKK Werra-Meissner bzw. mit den zuständigen Dienstleistern? [1/4]

A. Zuverlässigkeit

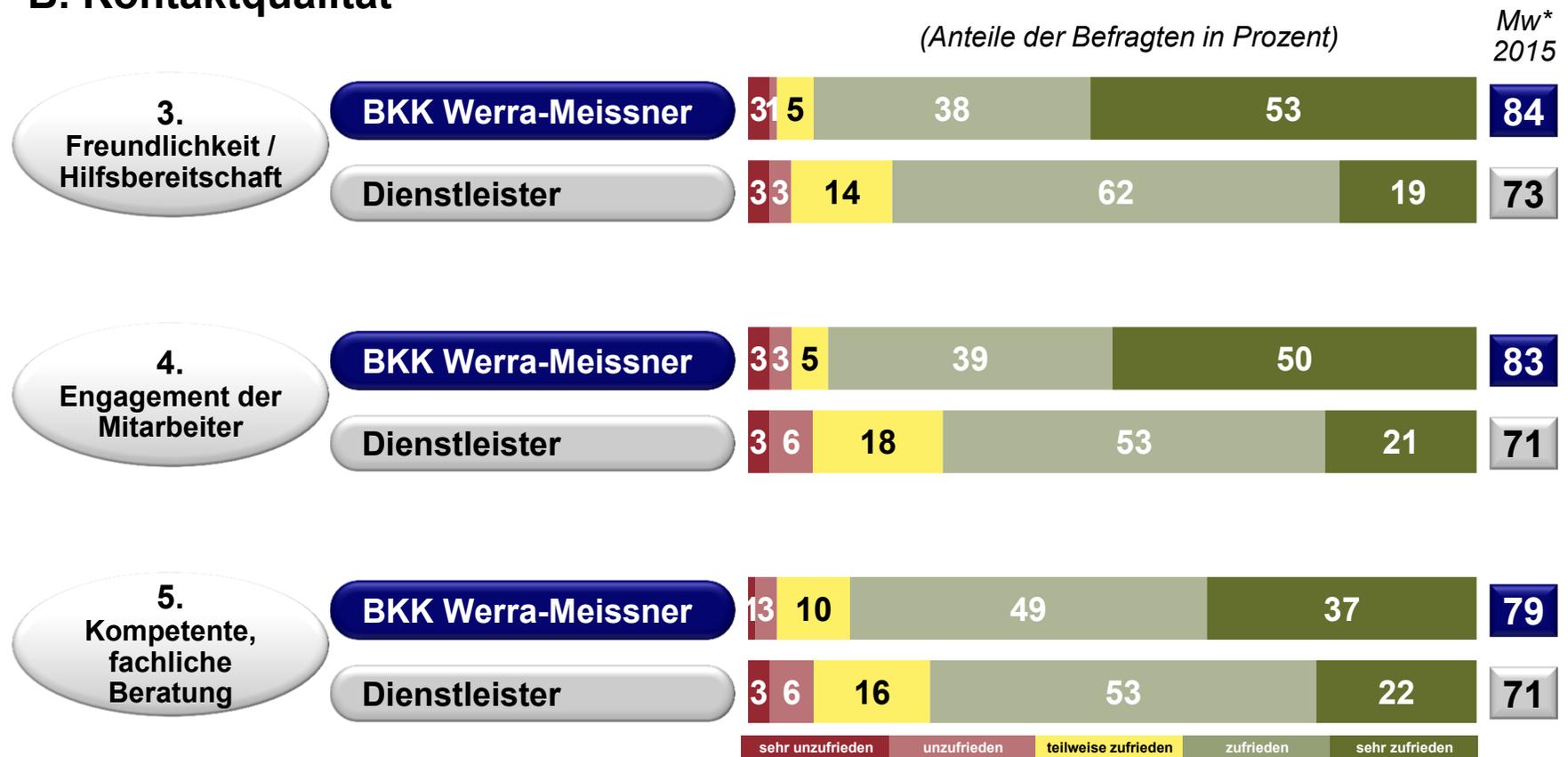


*Mittelwerte (Mw) auf einer Skala von 0 (= sehr unzufrieden) bis 100 (= sehr zufrieden)

Zusammenarbeit

Wie bewerten die Befragten folgende Aspekte der Zusammenarbeit mit der BKK Werra-Meissner bzw. mit den zuständigen Dienstleistern? [2/4]

B. Kontaktqualität

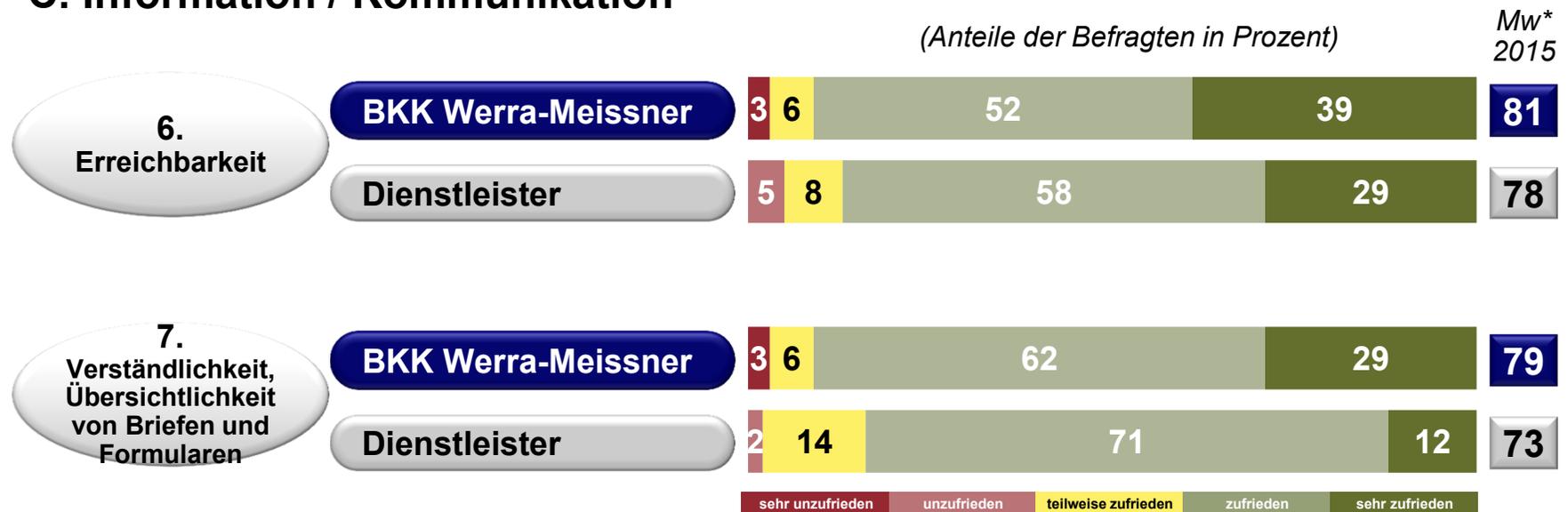


*Mittelwerte (Mw) auf einer Skala von 0 (= sehr unzufrieden) bis 100 (= sehr zufrieden)

Zusammenarbeit

Wie bewerten die Befragten folgende Aspekte der Zusammenarbeit mit der BKK Werra-Meissner bzw. mit den zuständigen Dienstleistern? [3/4]

C. Information / Kommunikation

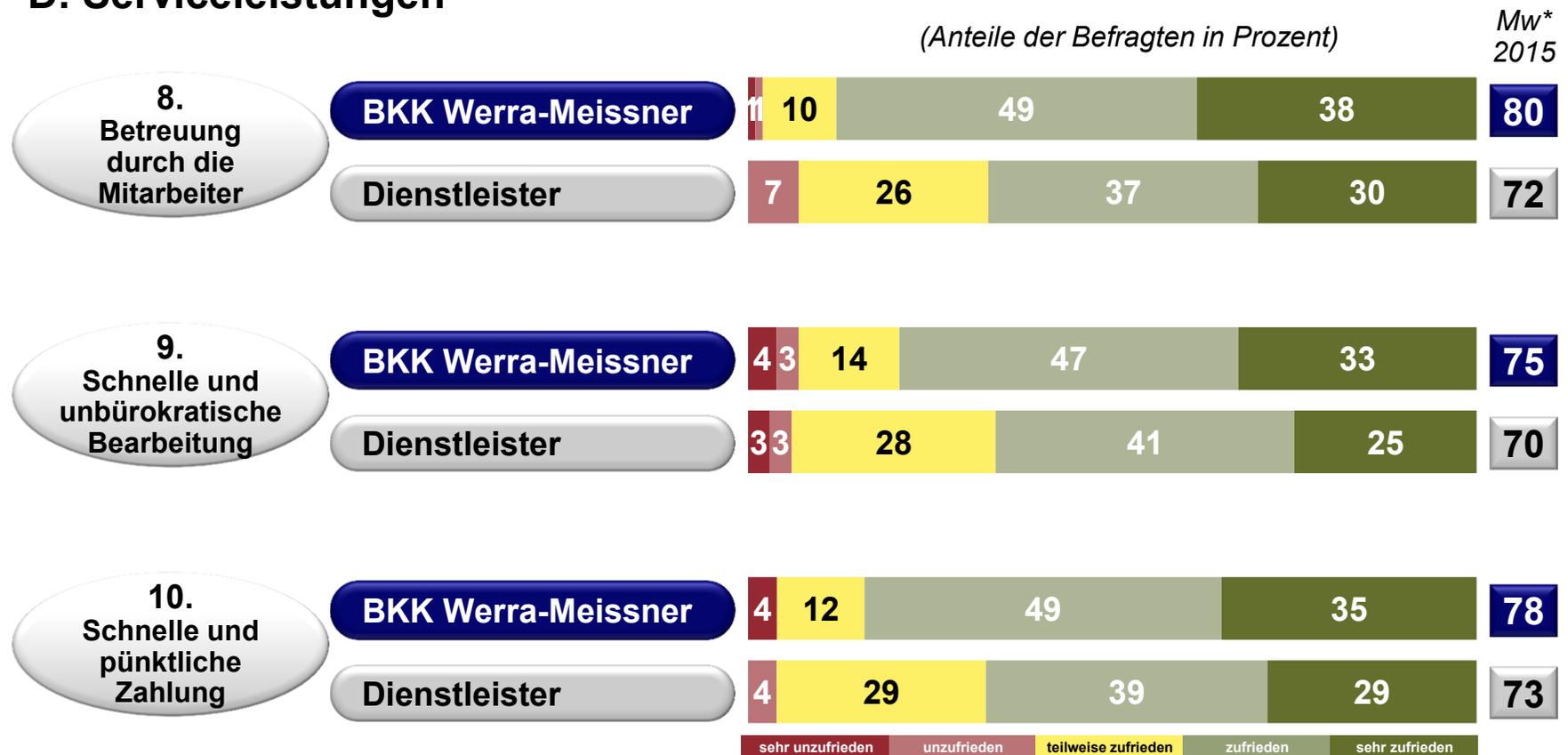


*Mittelwerte (Mw) auf einer Skala von 0 (= sehr unzufrieden) bis 100 (= sehr zufrieden)

Zusammenarbeit

Wie bewerten die Befragten folgende Aspekte der Zusammenarbeit mit der BKK Werra-Meissner bzw. mit den zuständigen Dienstleistern? [4/4]

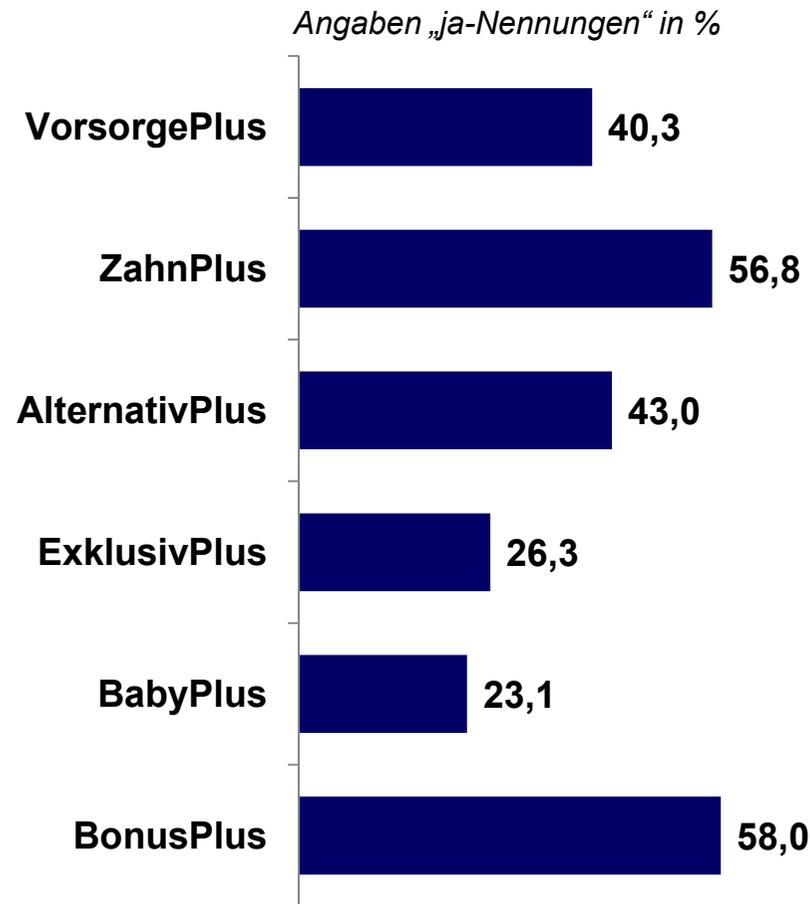
D. Serviceleistungen



*Mittelwerte (Mw) auf einer Skala von 0 (= sehr unzufrieden) bis 100 (= sehr zufrieden)

Zusatzleistungen

Welche bestehenden Zusatzleistungen der BKK Werra-Meissner sind den Befragten bekannt? (C.1)



Zusatzleistungen

Welche weiteren Zusatzleistungen würden die Befragten für sinnvoll erachten? (offene Frage)

Homöopathische Behandlung / Osteopathie

VorsorgePlus, AlternativPlus

Veranstaltungen zum Zusammenhang von psych. Belastung / Lebensstil + Gesundheit, Stress-Abbau

Fahrtkostenzuschuss für Arztbesuche bei Patienten mit Behinderung

Wundprogramm

2x im Jahr Zuzahlung für professionelle Zahnreinigung

Hautscreening

Im Gegenteil: Abbau von Leistungen aus Alternativ-Plus. Nicht Einführung von Leistungen, die nicht im Heilmittelkatalog aufgeführt sind, wie z.B. Osteopathie

Dauerhaftes Sport- und Bewegungsprogramm in Einrichtungen wie Vita - Gesundheit oder in Altenheimen

Die Erstattung von Versorgungsaufwendungen finde ich sehr sinnvoll und begrüßenswert! Das Feedback der Versicherten ist sehr positiv

Fahrplan

Beteiligung

S. 2

Allgemeine Fragen

S. 5

Zusammenarbeit mit der BKK Werra-Meissner

S. 11

Generelle Beurteilung

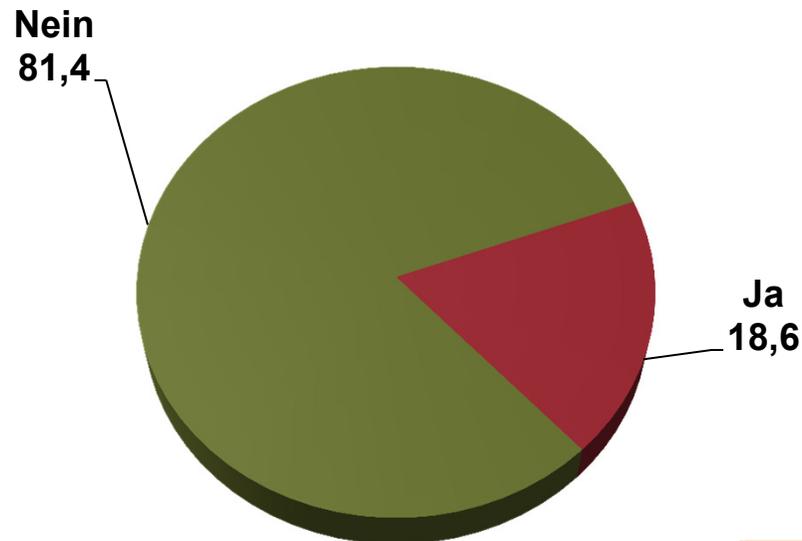
S. 18

Zusammenfassung

S. 26

Generelle Beurteilung

Hatten die Befragten in den letzten 12 Monaten bei der Zusammenarbeit mit der BKK Werra-Meissner Anlass für Kritik oder Beschwerden? (D.1)



Wenn ja, war der Grund für die Kritik oder Beschwerde? (offene Frage)



Generelle Beurteilung

Was läuft aus Sicht der Befragten gut in der Zusammenarbeit mit der BKK Werra-Meissner? (offene Frage)



Generelle Beurteilung

Wo sehen die Befragten die größten Unterschiede in der Zusammenarbeit mit der BKK Werra-Meissner und anderen Mitbewerbern? (offene Frage)

**Persönlicher Kontakt /
direkter Ansprechpartner**

(10 Nennungen)

**Regionale Präsenz /
BKK WM ist vor Ort**

(25 Nennungen)

Bearbeitungsdauer

(5 Nennungen)

**Gute, nette
Ansprechpartner**

(2 Nennungen)

Kooperative Zusammenarbeit

(5 Nennungen)

Erreichbarkeit

(5 Nennungen)

Kompetenz

(3 Nennungen)

Sonstiges

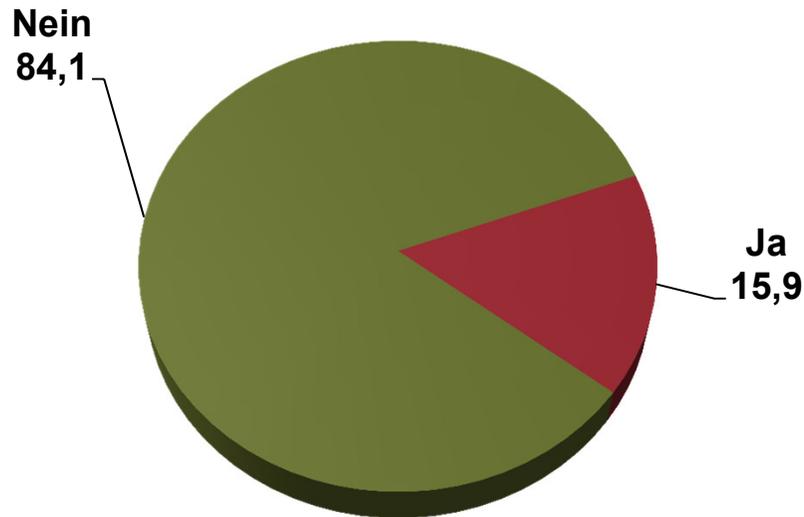
(1 Nennung)

Keine Unterschiede

(3 Nennungen)

Generelle Beurteilung

Gibt es eine Krankenkasse, mit der die Befragten eine bessere Erfahrung als mit der BKK Werra-Meissner gemacht haben? (D.2d)

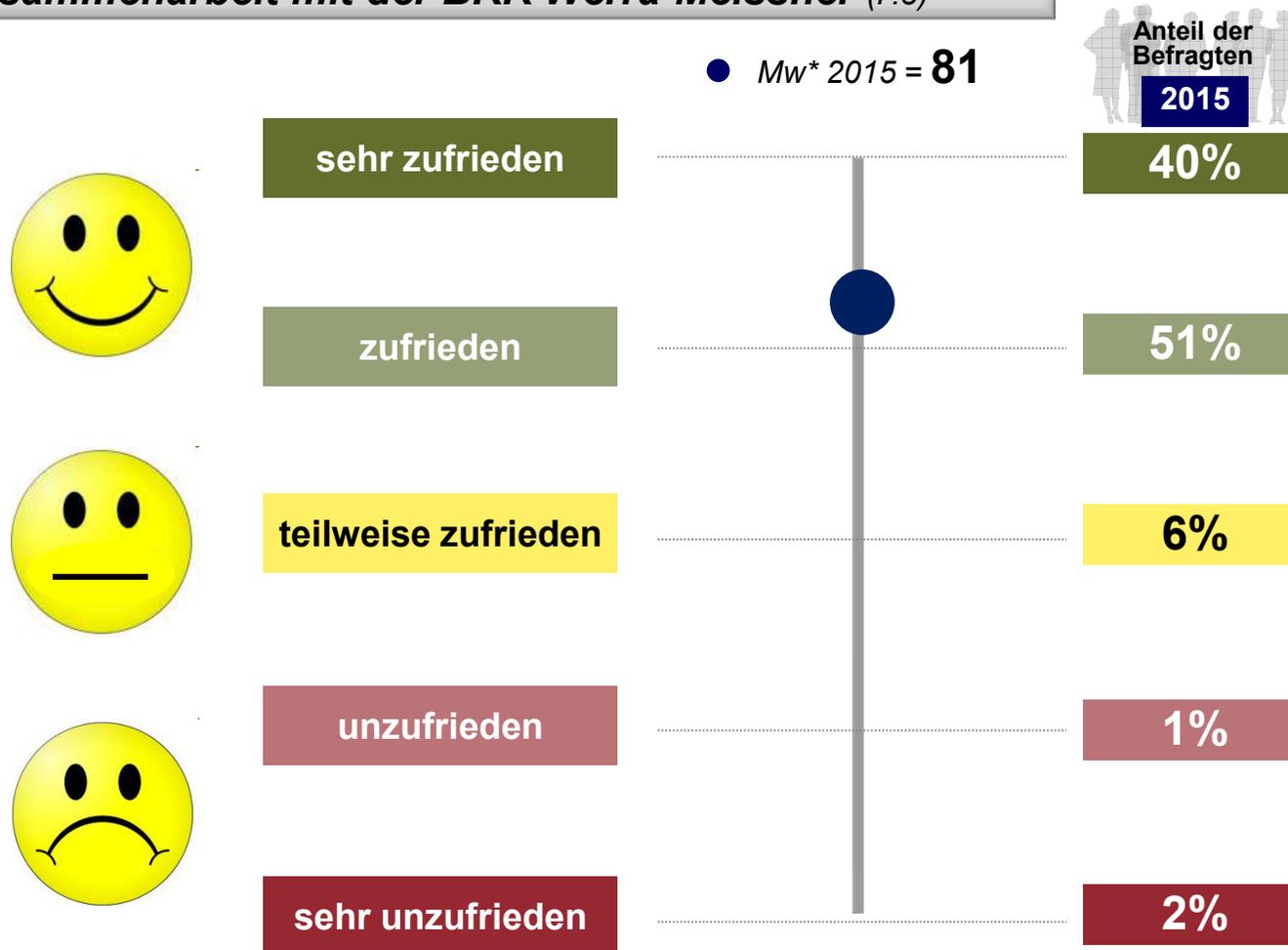


Wenn ja, mit welcher Krankenkasse und in welchem Bereich? (offene Frage)

Krankenkasse	Bereich
TK+DAK	Abrechnung
AOK Hessen	Rehabereich bei Krankenhausentlassungen
TK	Schnelligkeit der Zahlungen und Anzahl der Rückfragen - Dafür null persönlichen Kontakt
TK	Entgegenkommen mit Stundenbewilligung bei verzögerter Gutachterbearbeitung
AOK	Vereinfachter KZT Antrag ohne Gutachten, innerhalb der zwei Jahre nach erfolgter Psychotherapie
Ersatzkassen	Kostenvoranschläge Hilfsmittel

Generelle Beurteilung

Wie zufrieden sind die Befragten insgesamt mit der Zusammenarbeit mit der BKK Werra-Meissner (F.3)

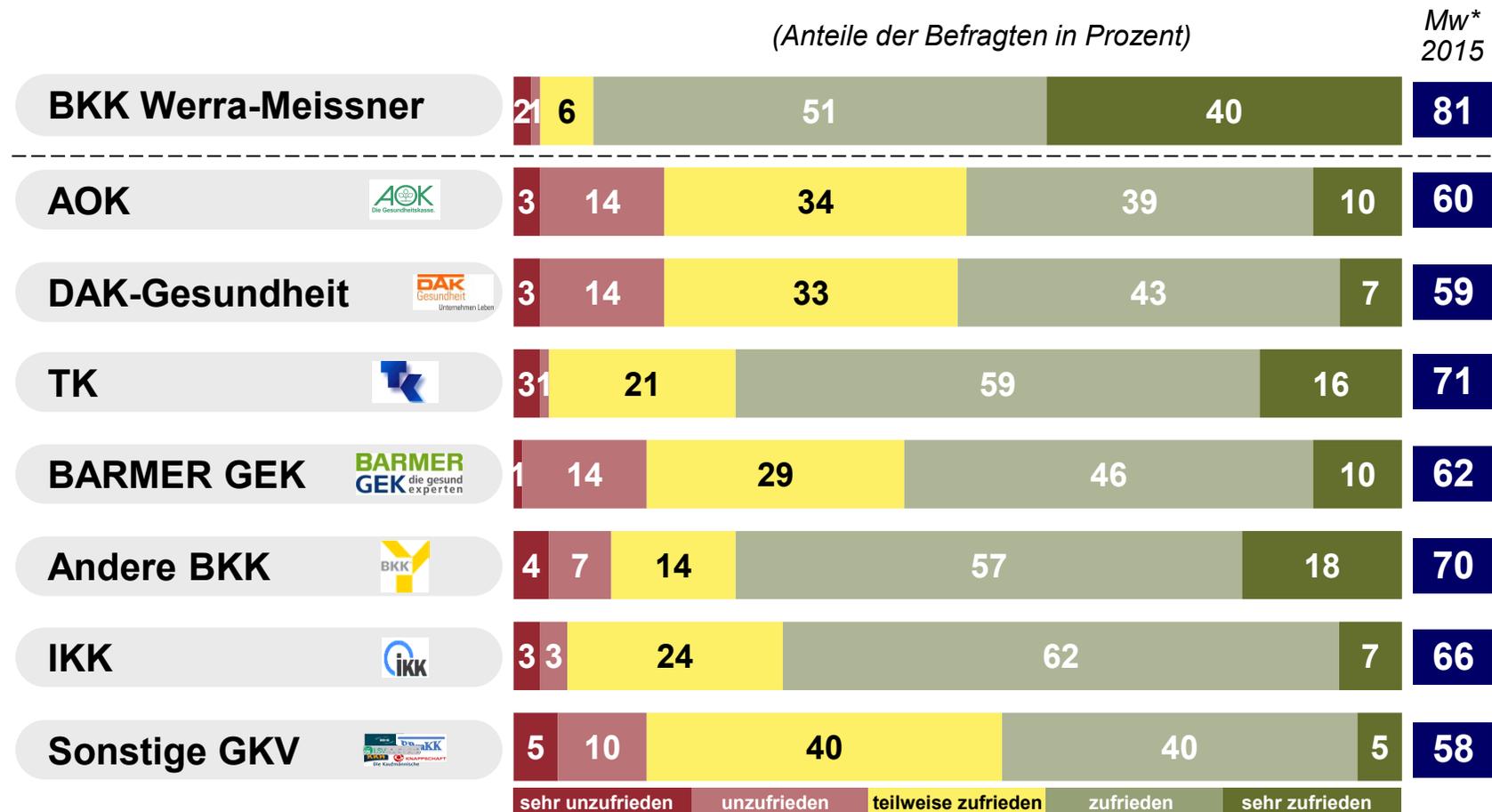


*Mittelwerte (Mw) auf einer Skala von 0 (= sehr unzufrieden) bis 100 (= sehr zufrieden)

Rundungsdifferenz von 1%

Generelle Beurteilung

**Benchmarking nach Krankenkassen:
Wie zufrieden sind die Befragten insgesamt mit der Zusammenarbeit**



*Mittelwerte (Mw) auf einer Skala von 0 (= sehr unzufrieden) bis 100 (= sehr zufrieden)

Rundungsdifferenz von 1%

Ansprechpartner zur M+M Vertragspartnerbefragung



M+M Management + Marketing Consulting GmbH

Dipl.-Oec. Frank Opitz
Holländische Str. 198a, 34127 Kassel
Telefon: +49 (0)561 / 70 97 9-17
Telefax: +49 (0)561 / 70 97 9-18
opitz@m-plus-m.de / www.m-plus-m.de

