



# 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**



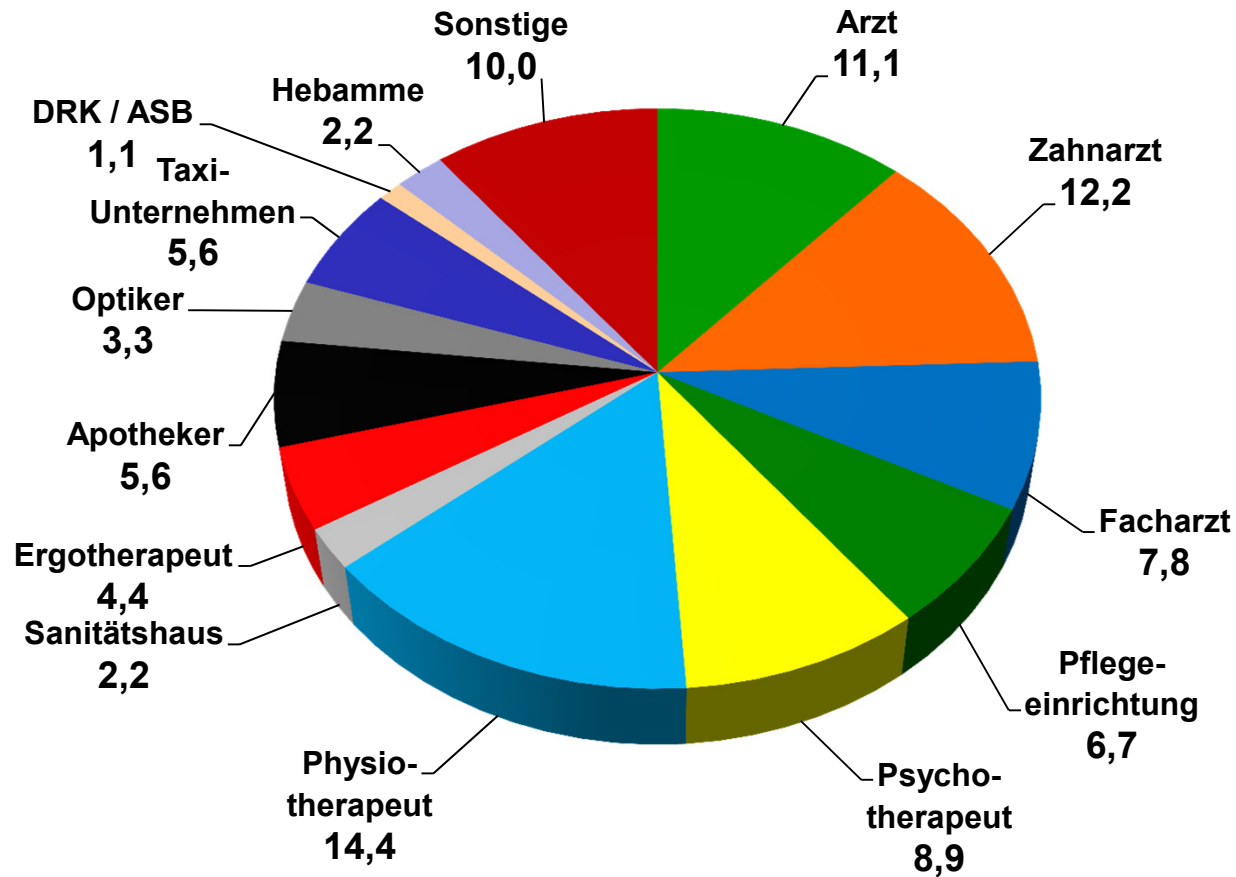
**Rücklauf = 19,6%\***

**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**

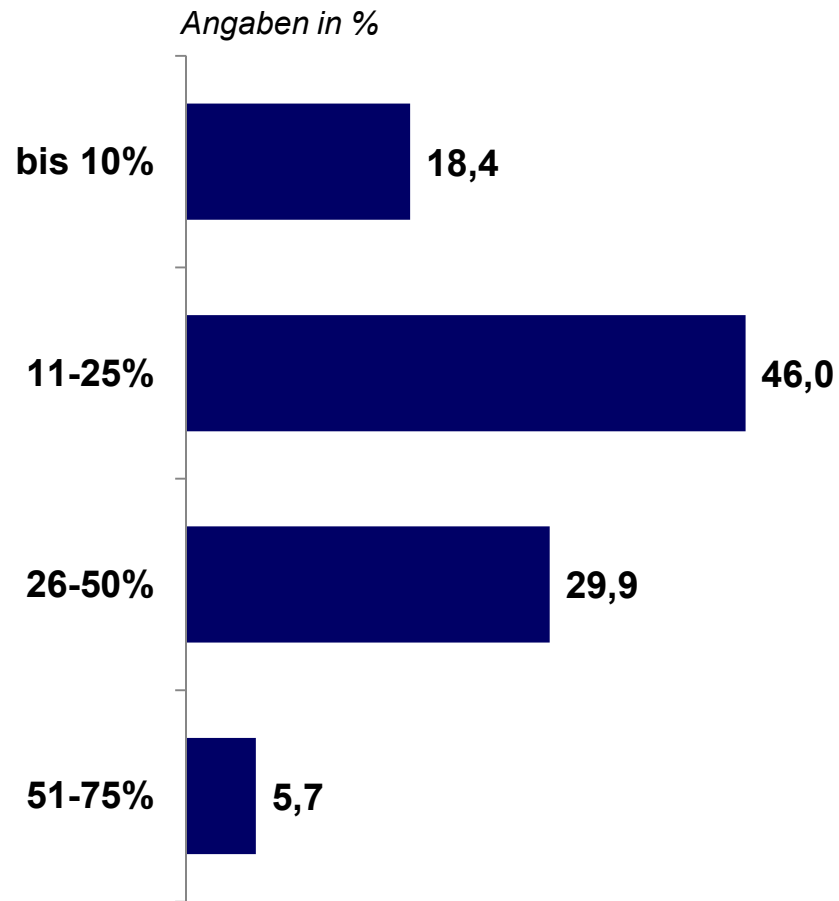
S. 18

### **Zusammenfassung**

S. 26

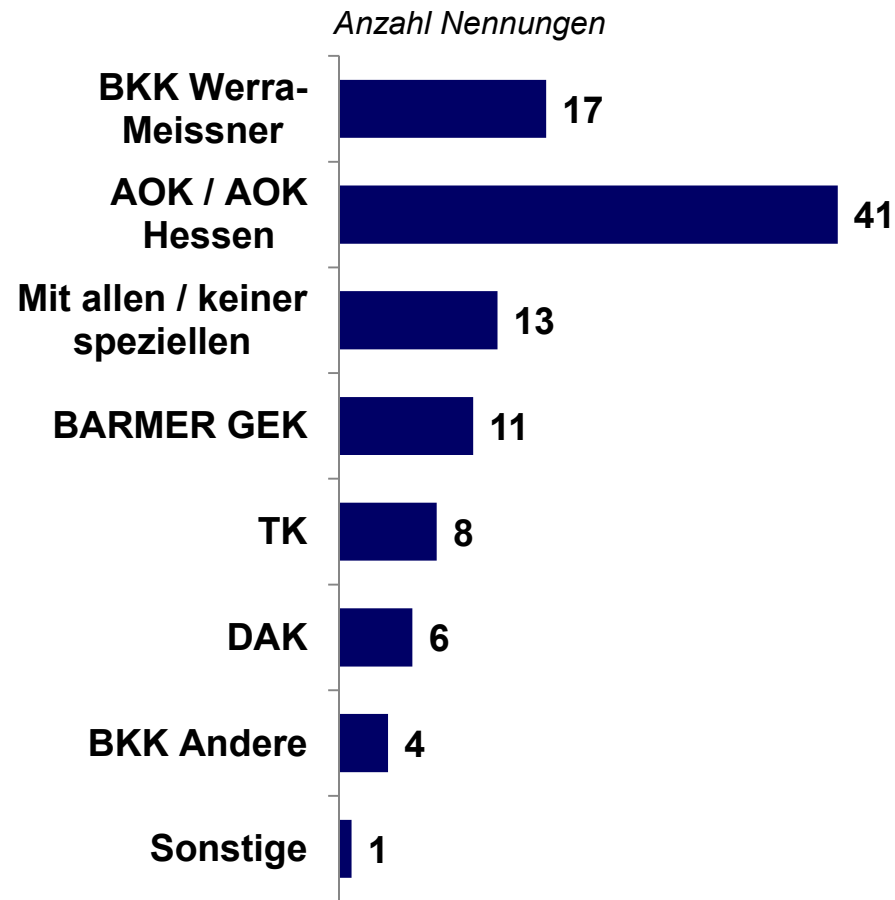
## Allgemeine Fragen

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



## Allgemeine Fragen

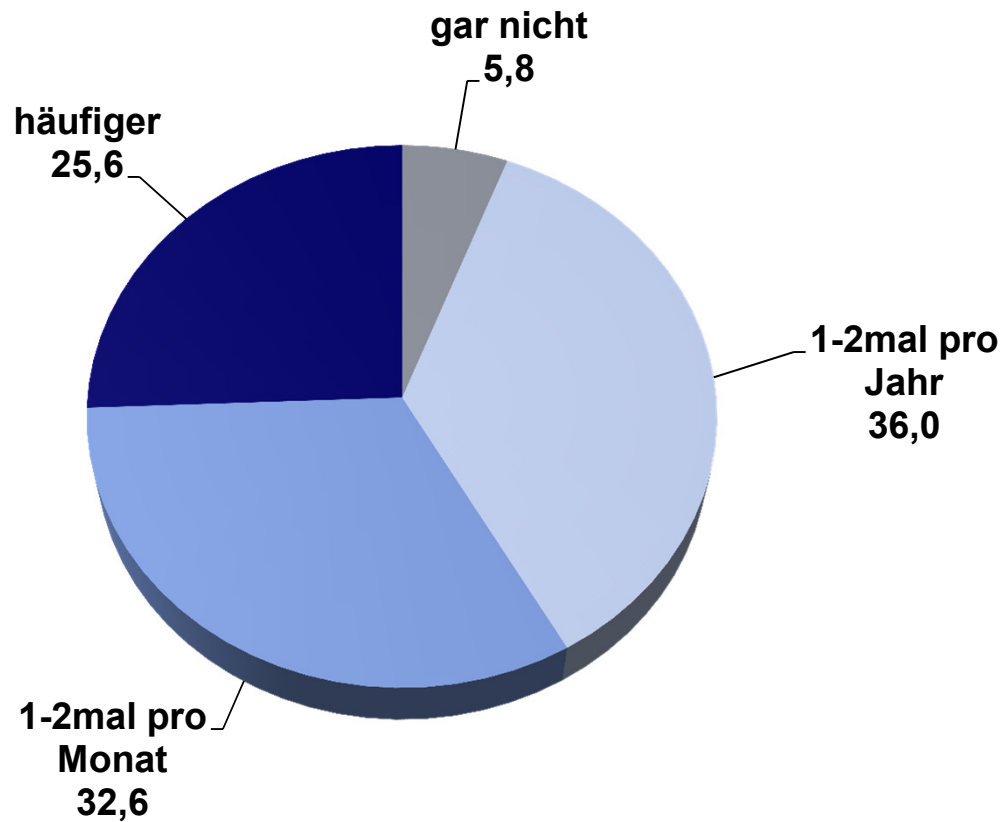
### Mit welcher Krankenkasse arbeiten die Befragten schwerpunktmäßig zusammen? (A.3)



## Allgemeine Fragen

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

Angaben in %

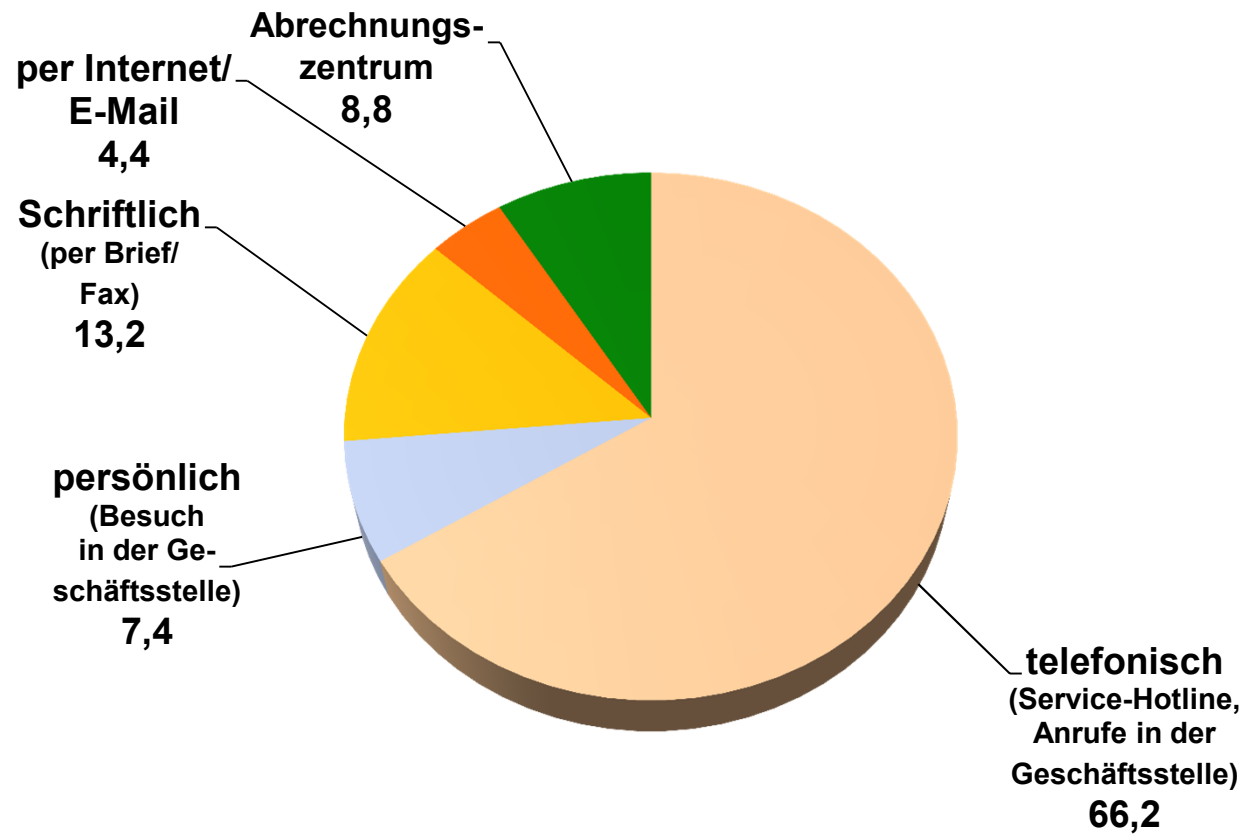




## Allgemeine Fragen

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

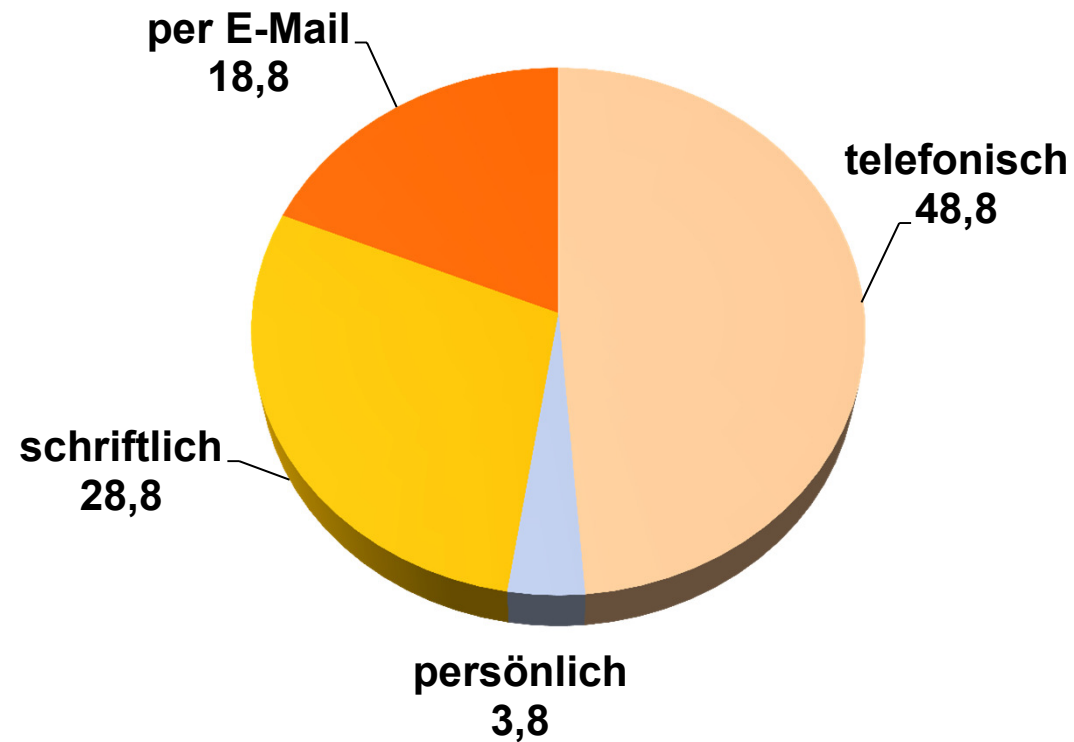
Angaben in %



## 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

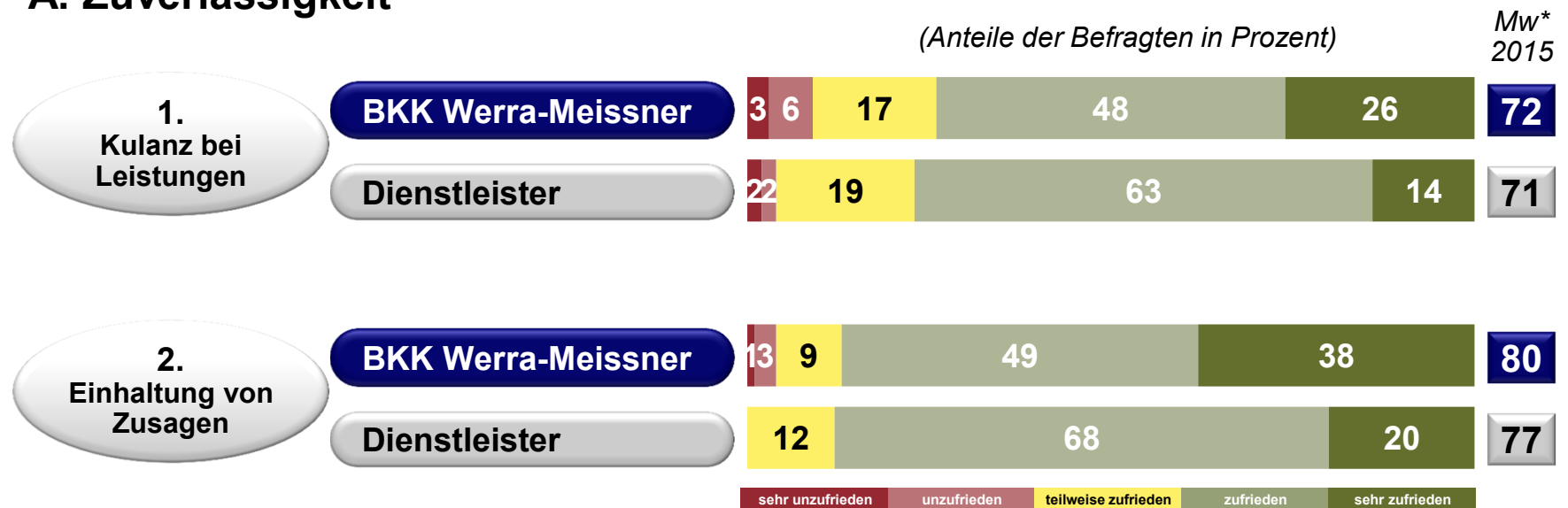
### **Zusammenfassung**

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

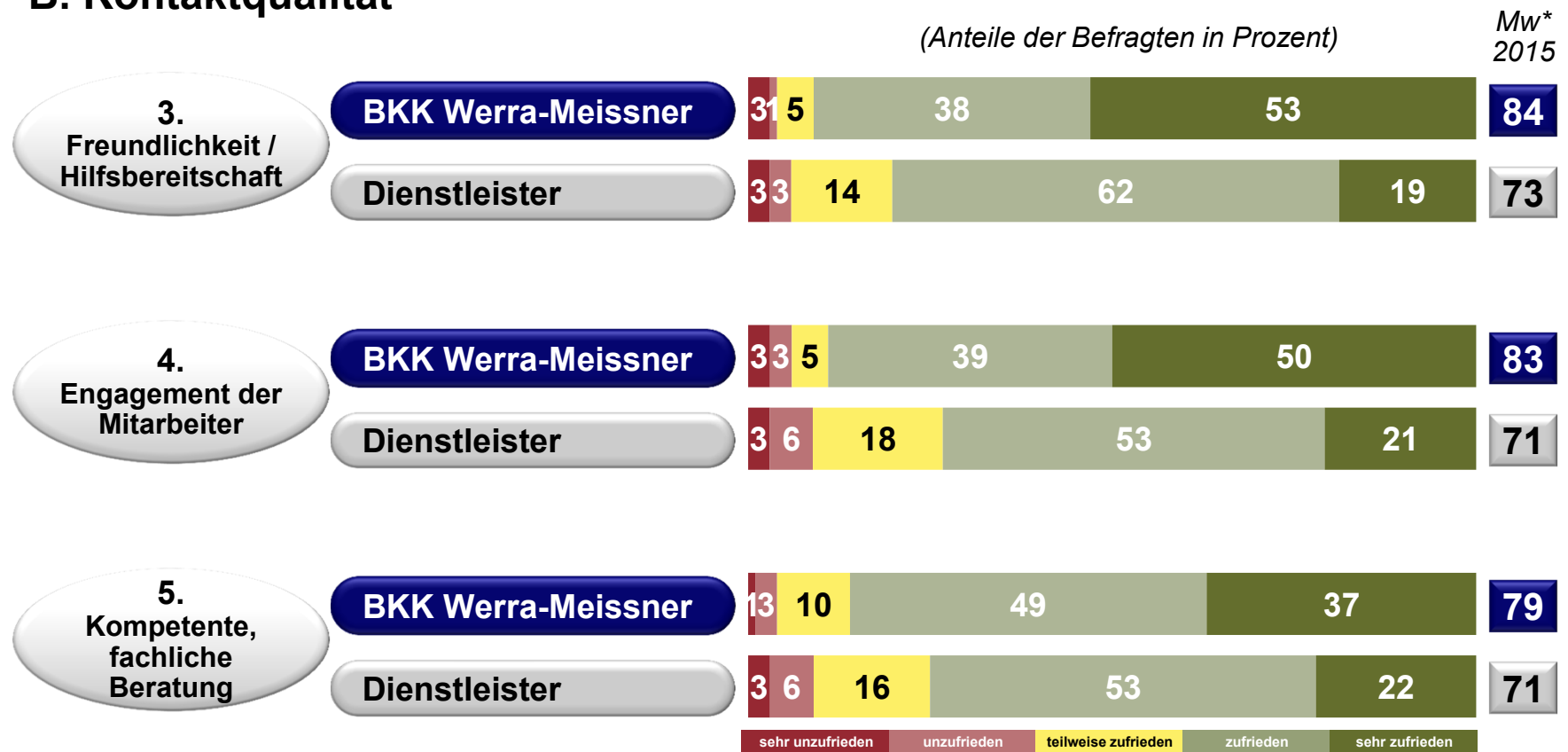


\*Mittelwerte (Mw) auf einer Skala von 0 (= sehr unzufrieden) bis 100 (= sehr zufrieden)

## Zusammenarbeit

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

### B. Kontaktqualität

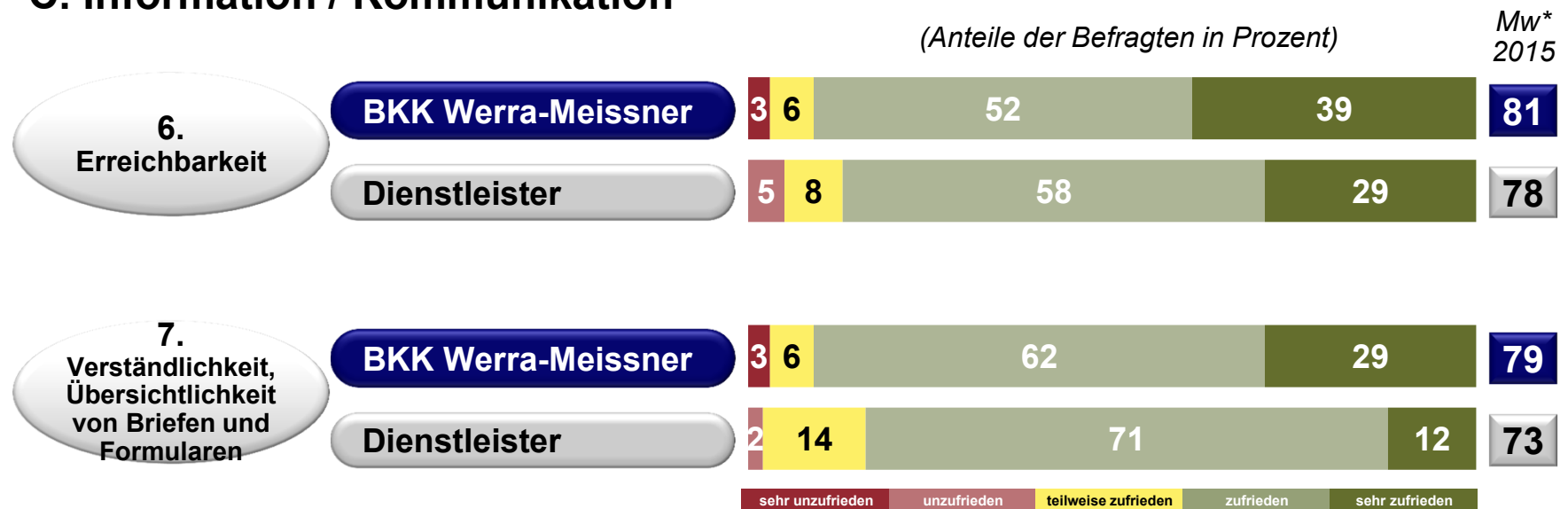


\*Mittelwerte (Mw) auf einer Skala von 0 (= sehr unzufrieden) bis 100 (= sehr zufrieden)

## Zusammenarbeit

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

### C. Information / Kommunikation

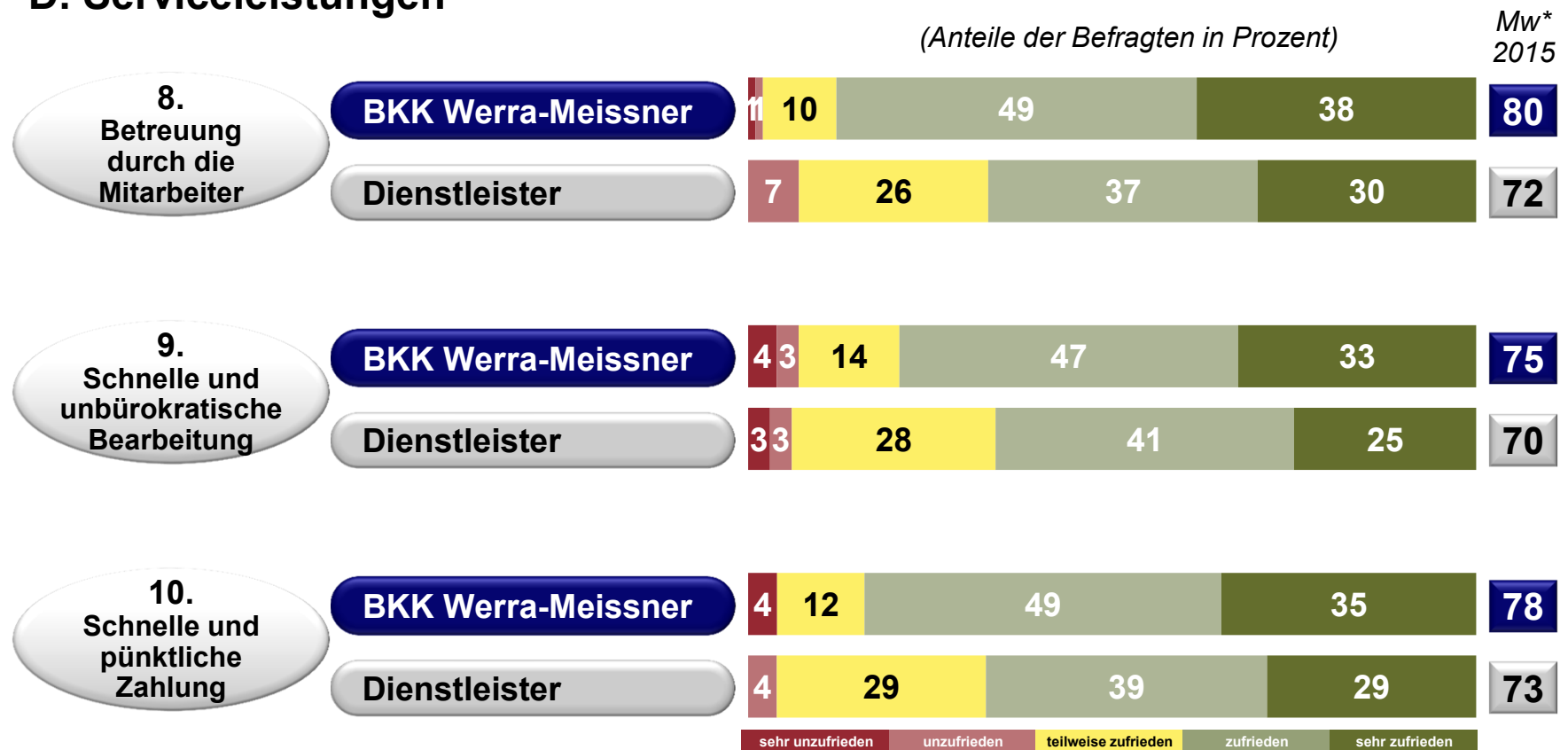


\*Mittelwerte (Mw) auf einer Skala von 0 (= sehr unzufrieden) bis 100 (= sehr zufrieden)

## Zusammenarbeit

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

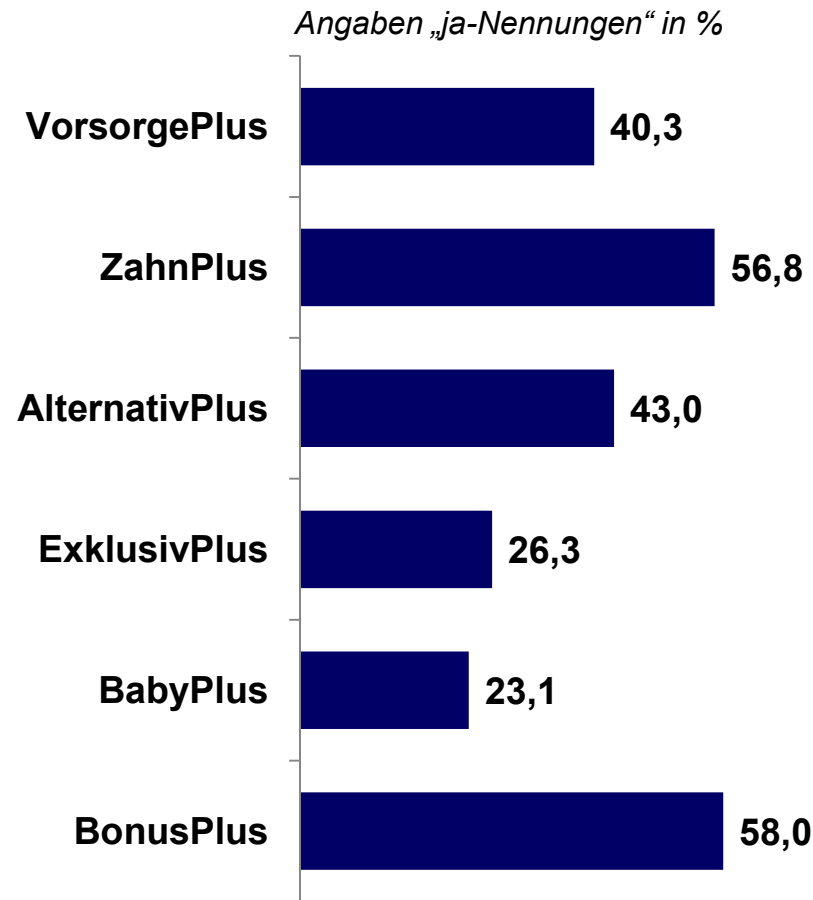
### D. Serviceleistungen



\*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**

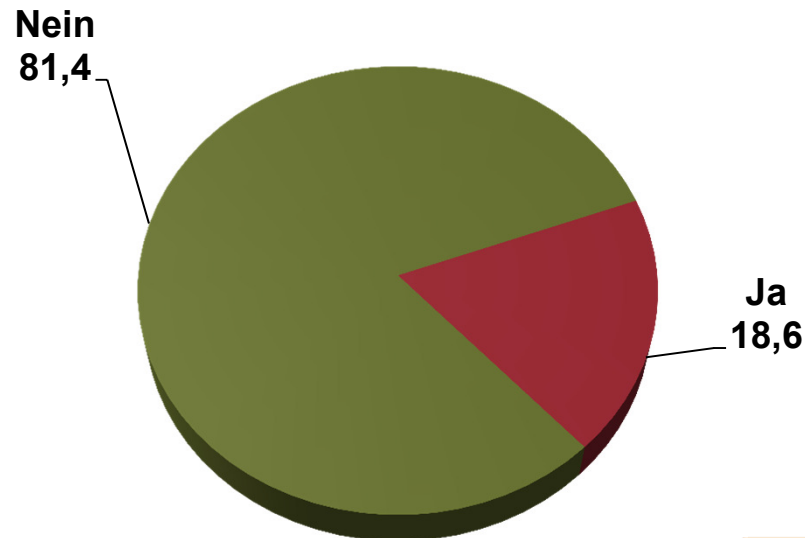
S. 18

### **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**

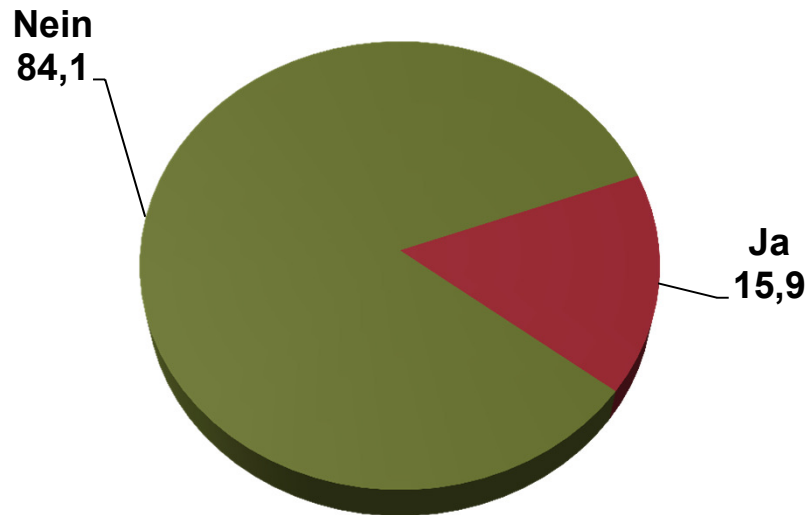
(1 Nennung)

**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)**

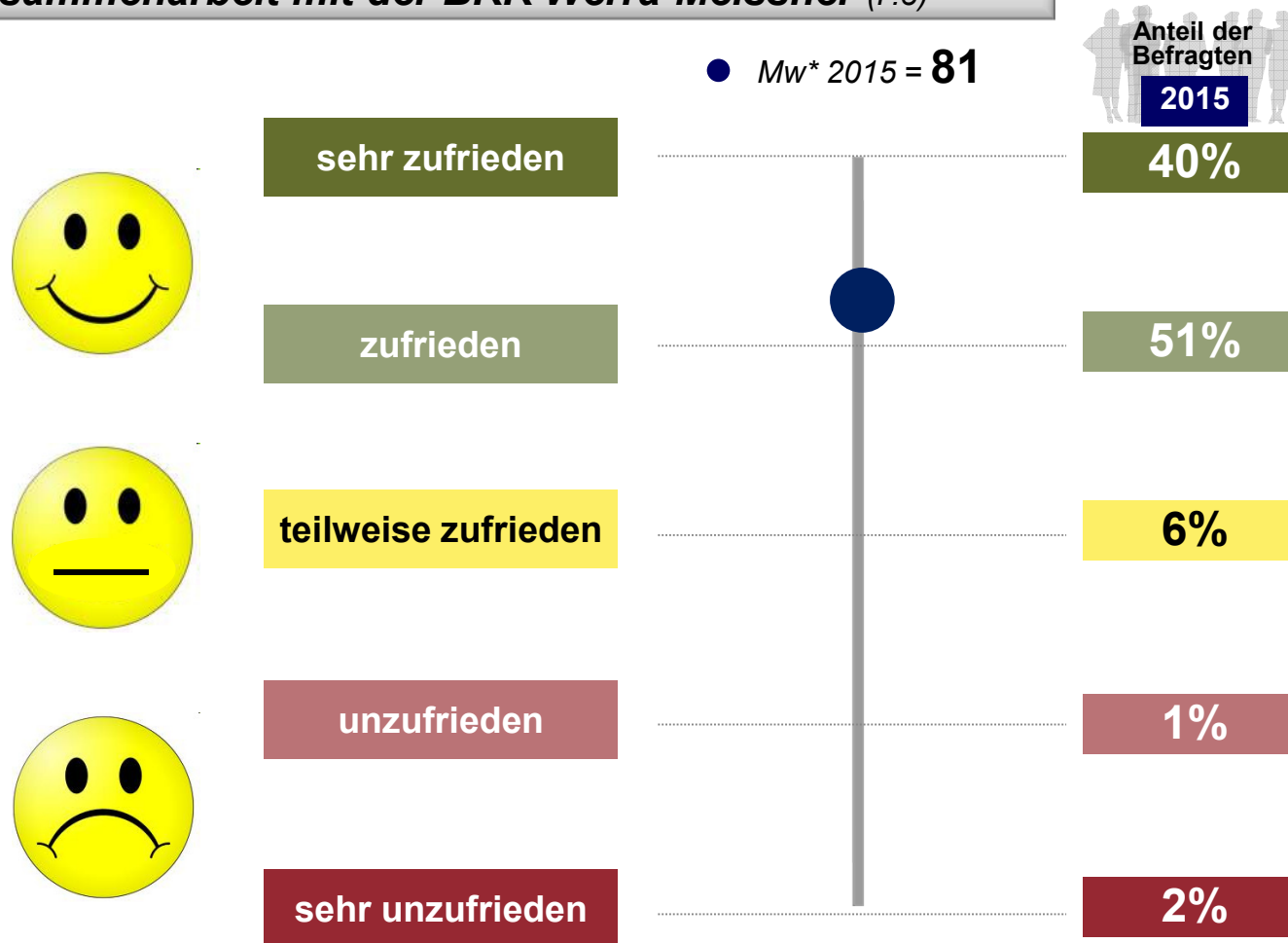


**Wenn ja, mit welcher Krankenkasse und in welchem Bereich? (offene Frage)**

| 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)**

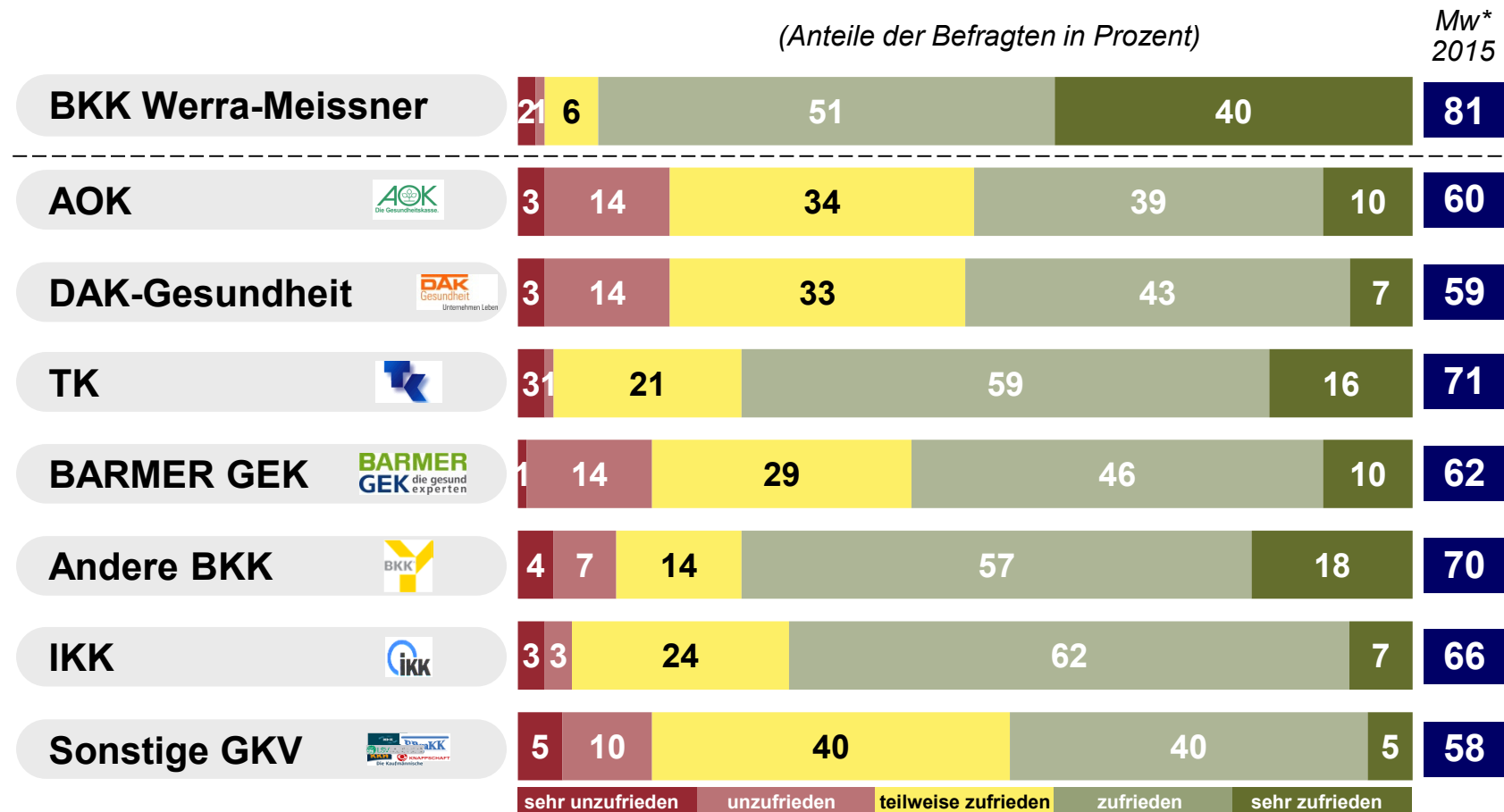


\*Mittelwerte (*Mw*) auf einer Skala von 0 (= sehr unzufrieden) bis 100 (= sehr zufrieden)

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

