

# Konfliktmanagement- Kongress 2008



Ein Bericht über das Pilotprojekt des BKK Landesverbandes Niedersachsen-Bremen, der niedersächsischen Betriebskrankenkassen und des Contarini-Instituts für Mediation der FernUniversität in Hagen

Referentin: Wiebke Klinkenborg – Justitiarin,  
Datenschutzbeauftragte

- Die Krankenkassen stehen unter großem Wettbewerbsdruck.
- Die Kundenzufriedenheit ist ein wichtiger Leistungsindikator geworden.

- Es gelten verbindliche, gesetzlich festgelegte Kataloge.
- Leistungen müssen abgelehnt werden, wenn kein Anspruch besteht.

- Häufig sind Widerspruch und Klage die Konsequenz – für die Kundenzufriedenheit ein Worst-case-Szenario.
- Vor diesem Hintergrund initiierten der BKK Landesverband Niedersachsen-Bremen und das Contarini-Institut für Mediation der FernUniversität in Hagen ein Pilotprojekt Mediation im Gesundheitswesen.

- Erste positive Erfahrungen mit der Mediation hatten die Betriebskrankenkassen zuvor mit der gerichtsnahen Mediation vor dem Sozialgericht Hannover sammeln können.
- Über 1.000 Streitige Fälle konnten dort beigelegt werden.



- Im Mai 2005 fand die Auftaktveranstaltung für das Projekt beim BKK Landesverband Niedersachsen-Bremen in Hannover statt.
- Einsatzmöglichkeiten von Mediation in der täglichen Arbeit der Krankenkassen wurden vorgestellt.

- Insbesondere das Widerspruchsverfahren bietet Raum für den Einsatz von Mediation.
- Es äußerten fast alle Teilnehmer ein positives Interesse an der Mediation.



- Geeignet erscheinende Fälle wurden ausgewählt und nach eingehender Überprüfung fiel dann die endgültige Entscheidung, ob Mediation sinnvoll ist.
- Um Versicherte für das Projekt zu gewinnen, wurden ihnen Informationsschreiben zugesandt.

- Bisher haben sich zwei Betriebskrankenkassen aktiv am Projekt beteiligt.
- Alle sieben Verfahren - aus unterschiedlichen Bereichen - wurden erfolgreich abgeschlossen.

- Widersprüche wurden zurückgezogen.
- Kosten für die Einberufung des Widerspruchsausschusses, wie die Gerichtskosten in einem evtl. folgenden sozialgerichtlichen Verfahren wurden eingespart.

- Alle bisherigen Verfahren wurden in einer durchschnittlich 1 ½ bis zweistündigen Mediationssitzung beendet.
- Beteiligt waren die Versicherten, ein Justitiar der BKK, der Leiter bzw. ein Mitarbeiter der zuständigen Abteilung, Frau Wiebke Klinkenborg als externe Spezialistin/Beraterin für Fragen zum SGB und Frau Anja Schoop – selbständige Mediatorin.

- Die Verfahren fanden in einem Besprechungszimmer der Deutschen BKK in Wolfsburg, in Geschäftsstellen, aber auch in der Praxis der Mediatorin statt.
- Die Evaluation zeigt eine hohe Zufriedenheit aller Beteiligten mit der Mediation.



- Es wurden Ergebnisse entwickelt, die alle Beteiligten zufrieden stellten oder jedenfalls akzeptieren konnten.
- Aus Sicht der Versicherten steigert das Verfahren insbesondere die Transparenz der Entscheidungen.



- Die Anliegen des Versicherten wurden ernst genommen, was Verständnis auch für den Fall ermöglicht, falls ein von den Versicherten gewünschtes Ergebnis nicht erzielt werden konnte.
- Die Beteiligten von Seiten der Betriebskrankenkassen schätzen insbesondere die geordnete – von Missverständnissen freie – Kommunikation als hilfreich und wertvoll ein.

- Das Ziel, die Kundenzufriedenheit sicherzustellen, wurde vollkommen erreicht.
- Viele Versicherte betonten ihre Zufriedenheit im Nachhinein nochmals ausdrücklich und bedankten sich für die Möglichkeit, ihre Ansichten in einer durch die Mediatorin sichergestellten sachlichen Atmosphäre noch einmal persönlich vorbringen zu dürfen und damit ernst genommen zu werden.

- Konflikte mit Versicherten werden immer wieder auftreten.
- Um Konflikte zu beenden, setzen niedersächsische Betriebskrankenkassen in ausgewählten Fällen die Mediation als Alternative ein.

- Es steigt die persönliche Zufriedenheit durch eine geordnete Kommunikation unter Einbeziehung eines neutralen Dritten.
- Die Versicherten sehen in ihm bzw. ihr jemanden, der/ die ihnen dabei behilflich ist, ihr eigenes Anliegen deutlich zu machen.

- Es ergeben sich Lösungsräume, an die zuvor niemand gedacht hat, obwohl sie so naheliegend sind.
- Versuchen Sie es auch einmal! Sie werden sehen – es lohnt sich!



**Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit!**

