

# KASSENÄRZTLICHE VEREINIGUNG HAMBURG

Mitgliederbefragung der KVH 2021

Hamburg, den 19. Januar 2022



# Für die Studie hat SPLENDID RESEARCH die Mitglieder der KVH zum Thema Zufriedenheit befragt.

## ERHEBUNGSDATEN

Untersuchungsgegenstand	Die kassenärztliche Vereinigung Hamburg möchte die Entwicklung der Zufriedenheit ihrer Mitglieder erfassen. Ziel ist es, jährlich die Zufriedenheit der Ärzte mit der Kassenärztlichen Vereinigung im Allgemeinen und mit den angebotenen Services der KVH im Besonderen zu erheben. 2021 wurde wie bereits im Vorjahr zusätzlich ein Fragenblock zur Corona-Pandemie aufgenommen.
Stichprobe	n=460 Es wurden 5.383 Einladungen und ein Reminder mit Hinweis auf den verlängerten Befragungszeitraum versendet. Rücklauf: 8,5 Prozent
Befragungszeitraum	09.11.2021 bis 12.12.2021
Genderhinweis	Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern die männliche Form verwendet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform beinhaltet keine Wertung.
Runden	Zur besseren Lesbarkeit wurden Prozentwerte gerundet. Bei der Summierung der Teilergebnisse kann es dadurch in Einzelfällen zur Abweichung von 100 Prozent kommen.
Methode	Onlineerhebung unter den Mitgliedern der Kassenärztlichen Vereinigung Hamburg, die der Einladung zur Teilnahme gefolgt sind, durchgeführt von der SPLENDID RESEARCH GmbH.

# Kernaussagen der Studie – Allgemeiner Teil

## MANAGEMENT SUMMARY (1/4)

### Übergreifendes Meinungsbild

Drei von fünf Mitgliedern der KVH sind mit den Services im Allgemeinen zufrieden: 19 Prozent sind sehr zufrieden, 43 Prozent sind eher zufrieden und lediglich 14 Prozent nicht zufrieden. Im Vergleich zu den Vorjahren hat sich der Zufriedenheits-Index stetig verbessert, nach einem Sprung im Vorjahr um 9 Punkte ist die Steigerung dieses Mal mit einem Punkt geringer.

Auch die Indices für die politische Arbeit des Vorstandes und die Vertretung der Interessen durch die KVH sind gestiegen (vier und drei Punkte). Beinahe 60 Prozent der Befragten würden die Leistungen der KVH auch in Anspruch nehmen, wenn diese nicht verpflichtend wären, ein Viertel spricht sich dagegen aus. Über die Hälfte der Mitglieder bewertet die KVH als sehr (26 Prozent) oder eher (21 Prozent) zeitgemäß.

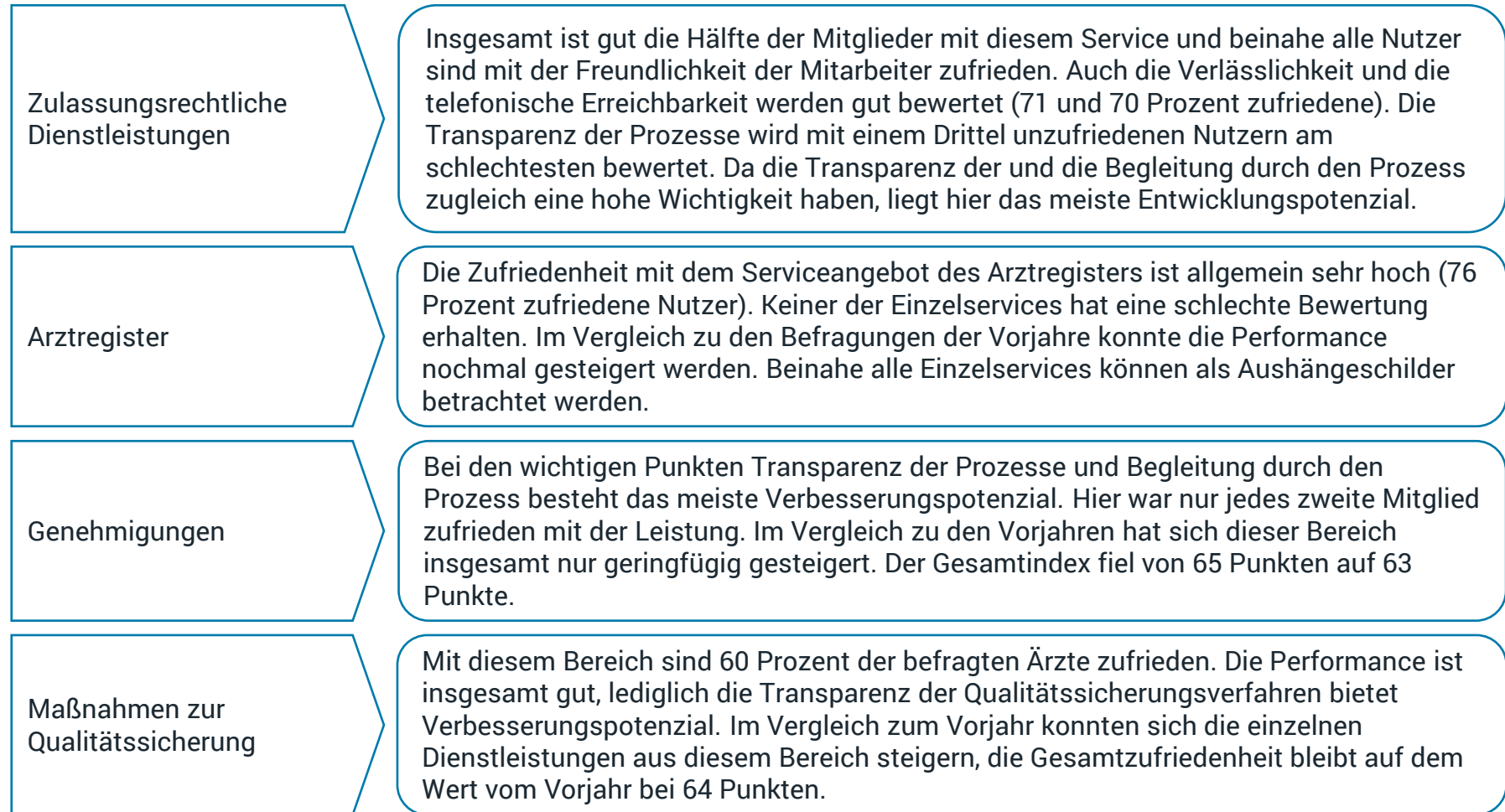
### Gesamtbewertung der Service

Die Durchführung von Maßnahmen zur Qualitätssicherung ist 2021 im direkten Vergleich der Service mit der höchsten Bedeutung, gefolgt von den zulassungsrechtlichen Dienstleistungen.

Im Allgemeinen liefern die beste Performance das Serviceangebot des Infocenters (83 Prozent zufriedene Mitglieder) sowie die Praxisberatung (82 Prozent). Neben Services, die Ihren Index im Vergleich zum Vorjahr sichtbar verbessern konnten (Arztregister, Abrechnung, Praxisberatung, Serviceangebot des Infocenters), bleiben andere Services nah an den Vorjahreswerten (zulassungsrechtliche Dienstleistungen, Genehmigung vertragsärztlicher Leistungen, Digitalisierung und Telematik, Organisation des Besuchsdienstes und telefonischer Beratungsdienst und Organisation der Dienste in den Notfallpraxen).

# Kernaussagen der Studie – einzelne Services

## MANAGEMENT SUMMARY (2/4)



# Kernaussagen der Studie – einzelne Services

## MANAGEMENT SUMMARY (3/4)

Abrechnung	56 Prozent der Mitglieder sind mit dem Thema Abrechnung zufrieden. Hier steht insbesondere der Punkt der Verständlichkeit in der Kritik: 39 Prozent unzufriedenen Nutzer zeigen, dass hier die Vorstellungen der Mitglieder und der KVH auseinandergehen. Im Vergleich zum Vorjahr gibt es nur kleine Verbesserungen in der Performance.
Praxisberatung	Die Praxisberatung im Allgemeinen wird als sehr gut bewertet, die Gesamtzufriedenheit mit diesem Bereich liegt bei 82 Prozent. Im Vergleich zum Vorjahr gibt es eine deutliche Steigerung in der Performance in allen Bereichen.
Infocenter	Das Infocenter kann seine Performance im Vergleich zum Vorjahr nochmal leicht steigern und erhält Zufriedenheitswerte von über 80 Prozent. Wie im letzten Jahr ist das Infocenter der am besten bewertete Service.
Öffentlichkeitsarbeit	Fast drei Viertel sind mit der Öffentlichkeitsarbeit der KVH insgesamt zufrieden. Im Vergleich zu 2020 konnten sich einzelne Bereiche verbessern (Webseite und Infomaterial für Patienten, Ärzte und Psychotherapeuten). Pressearbeit und Veranstaltungen wurden 2021 in die Befragung neu aufgenommen.
Telematik und Praxisverwaltungssystemen	Die Digitalisierung und Telematik werden insgesamt von 42 Prozent der Befragten als positiv bewertet, ein Drittel stimmt mit Teils-teils und beinahe ein Drittel ist unzufrieden. Die Qualität der Beratung bietet am meisten Verbesserungspotenzial. Im Vergleich zu den Vorjahren gab es lediglich geringe Verbesserungen.

# Kernaussagen der Studie – einzelne Services

## MANAGEMENT SUMMARY (4/4)

Organisation des Besuchs- und telefonischen Beratungsdienstes

68 Prozent der Ärzte sind mit der Organisation des Besuchsdienstes und des telefonischen Beratungsdienstes zufrieden. Insbesondere die Freundlichkeit (95 Prozent), die Qualität der Beratung (91 Prozent) und die Verlässlichkeit (91 Prozent) erreichen hohe Zufriedenheitswerte. Im Zeitvergleich fällt auf, dass sich die Transparenz der Dienstplanung auf dem Vorjahreswert hält.

Organisation der Dienste in den Notfallpraxen

Insgesamt liegt die Zufriedenheit mit der Organisation der Notfallpraxen bei 58 Prozent. Die Transparenz der Abläufe und Verfahren in den Praxen liefert am meisten Verbesserungspotenzial, da lediglich 53 Prozent der Mitglieder zufrieden sind aber diesem Punkt eine hohe Wichtigkeit zuweisen.

Impfen in den Praxen

Mit dem 2021 neu aufgenommenen Service Impfen in den Praxen sind 80 Prozent der Mitglieder zufrieden (Gesamtbewertung). Auch die Unterpunkte weisen gute Performancewerte auf.

Die KVH während der Pandemie

Die Informationsangebote zu den Corona-Impfungen werden gut bewertet. 81 Prozent sind mit den Telegramm des Vorstands. Bezüglich der Darstellung in den Medien waren drei Viertel der Mitglieder mit der Darstellung des Impfzentrums in Hamburg zufrieden, mit der Darstellung der vertragsärztlichen Praxen in Hamburg jedoch nur 55 Prozent.

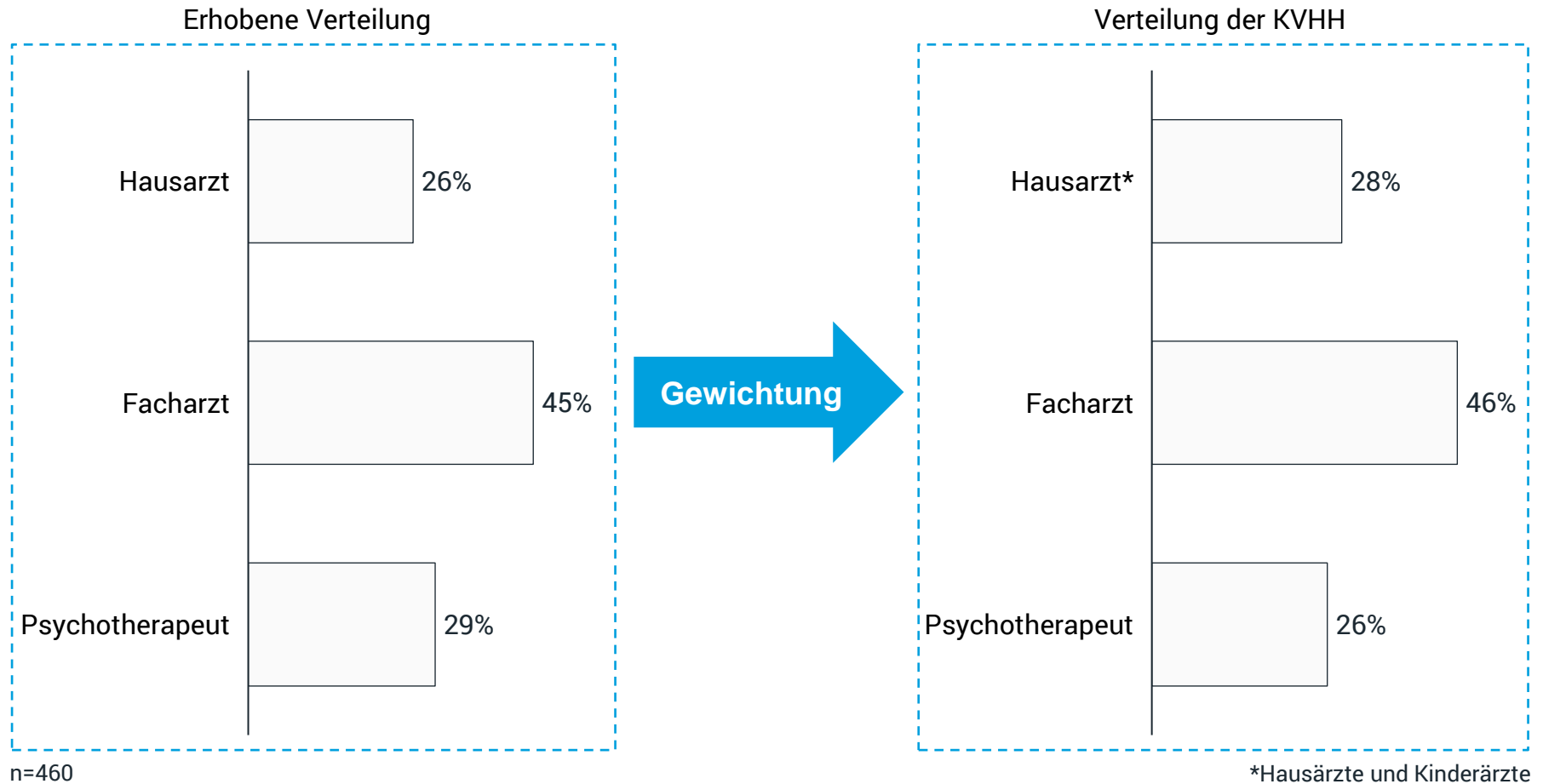
Soziale Medien

Die Mitglieder der KVH nutzen Social-Media-Kanäle verhältnismäßig wenig. Meistgenutzter Dienst ist YouTube (38 Prozent). Gut drei Viertel vermissen keine weitere Präsenz der KVH in den sozialen Medien.

# Mittels einer Gewichtung wurden die Ergebnisse geringfügig an die reale Verteilung der KVH-Mitglieder angepasst.

GEWICHTUNG ALLER WERTE ANHAND DER VERTEILUNG DER KVH

„Welcher Mitgliedergruppe gehören Sie an?“



---

## Übergreifendes Meinungsbild

Zufriedenheit mit Services

Die KVH während der Pandemie

Soziale Medien

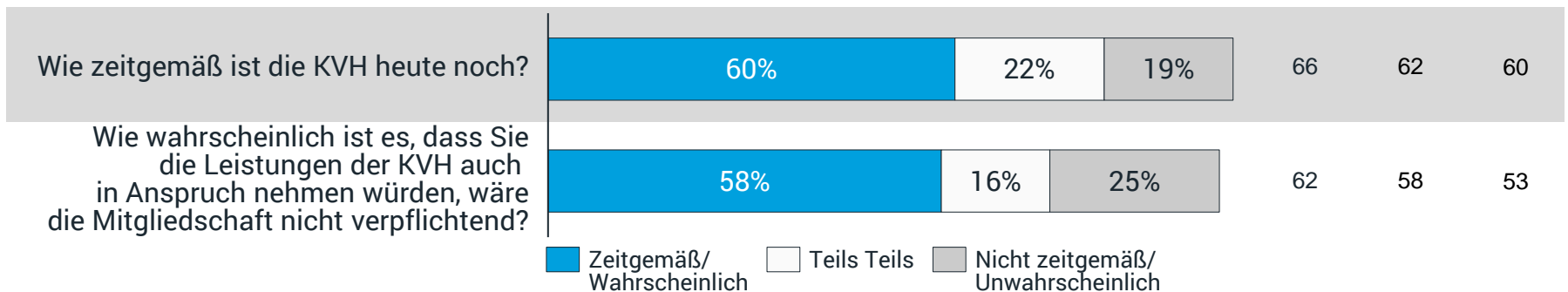
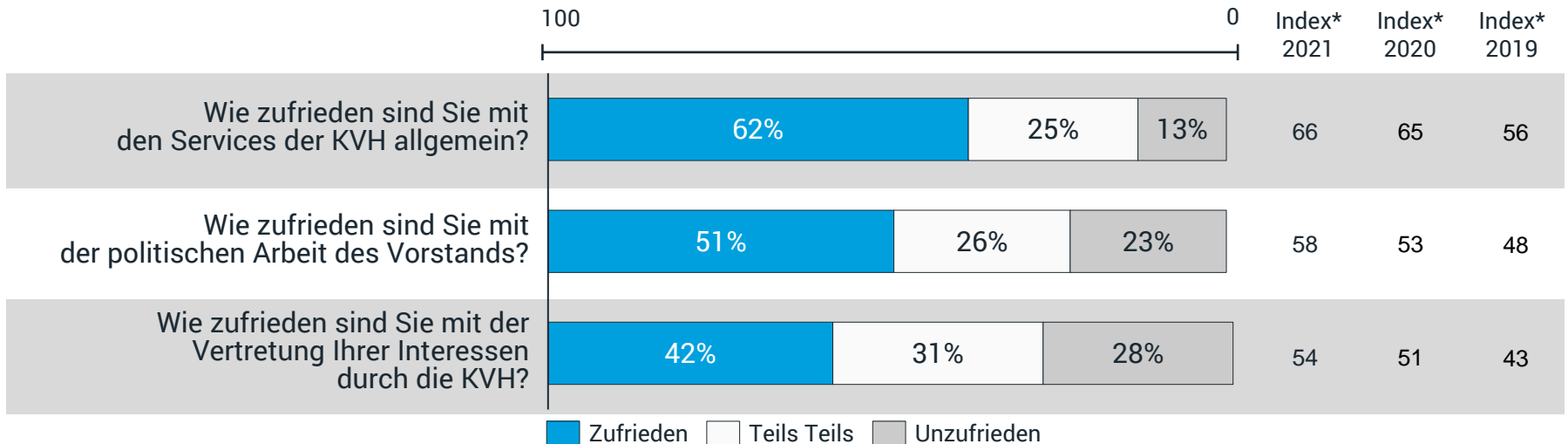
Mitgliederdaten

---



# Die Zufriedenheit der Mitglieder ist im Vergleich zu den beiden Vorjahren weiter gestiegen.

ÜBERGREIFENDES MEINUNGSBILD: INDICES IM VERGLEICH (1/2)



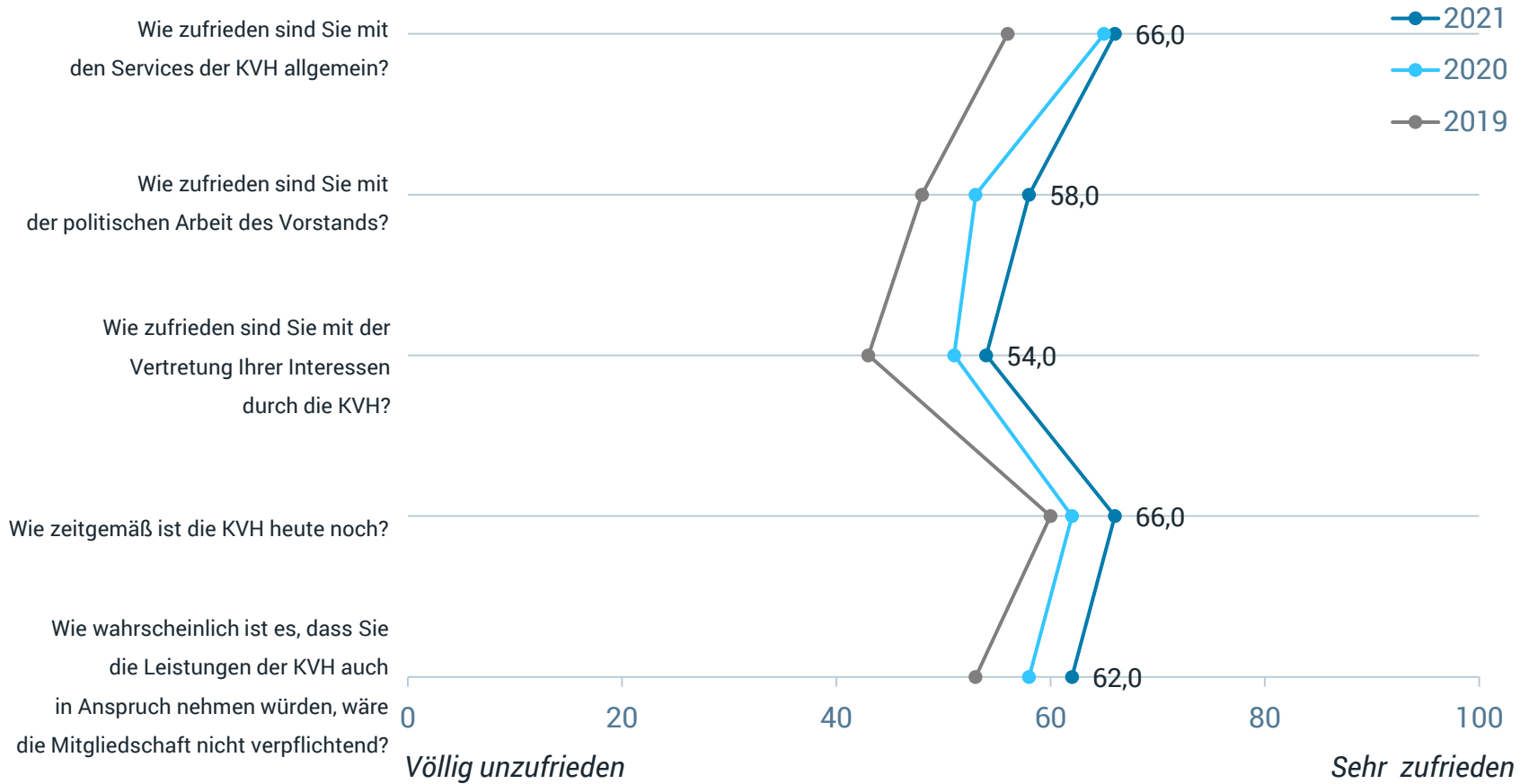
n=460 (gewichtete Verteilung)

Angaben: Zustimmung (% Top2-Boxes)  
Mittel=„Teils-teils“ (% Middle-Box)  
Ablehnung (% Bottom2-Boxes)

\*Index Mittelwert der Variablen, wenn sie auf 100 Punkte skaliert werden. „Sehr zufrieden“=100 ist der beste Wert, „Völlig unzufrieden“=0 der schlechteste.

# Das übergreifende Meinungsbild hat sich seit 2019 stetig verbessert.

## ÜBERGREIFENDES MEINUNGSBILD: INDICES IM VERGLEICH (2/2)



n=460 (2021; gewichtete Verteilung)  
 n=614 (2020; gewichtete Verteilung)  
 n=589 (2019; gewichtete Verteilung)

© 2022 SPLENDID RESEARCH GmbH

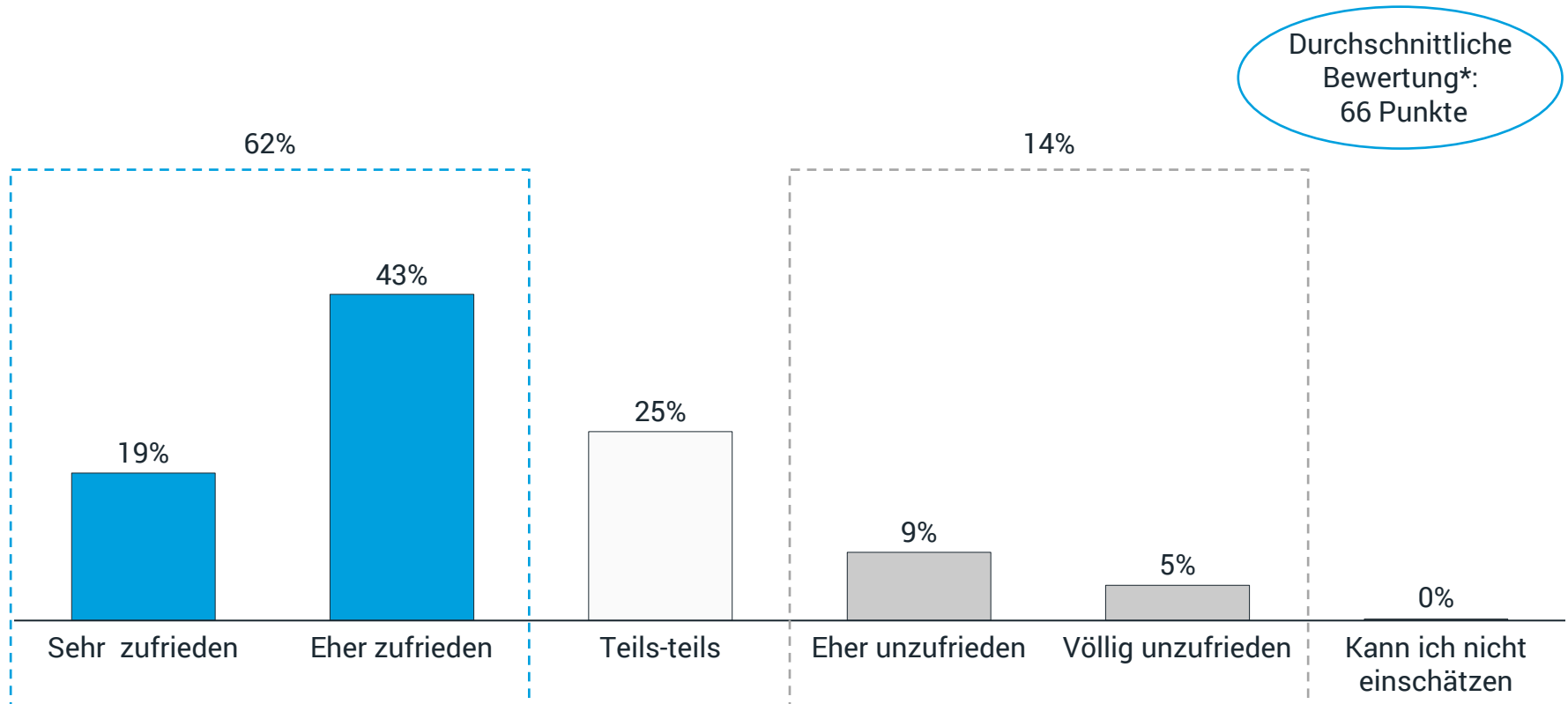
Angaben: Zustimmung (% Top2-Boxes)  
 Mittel=„Teils-teils“ (% Middle-Box)  
 Ablehnung (% Bottom2-Boxes)

\*Index Mittelwert der Variablen, wenn sie auf 100 Punkte skaliert werden. „Sehr zufrieden“=100 ist der beste Wert, „Völlig unzufrieden“=0 der schlechteste.

# Im Allgemeinen sind zwei Drittel der Mitglieder zufrieden mit den Services der KVH.

## ZUFRIEDENHEIT MIT DEN SERVICES DER KVH

„Wie zufrieden sind Sie mit den Services der KVH allgemein?“



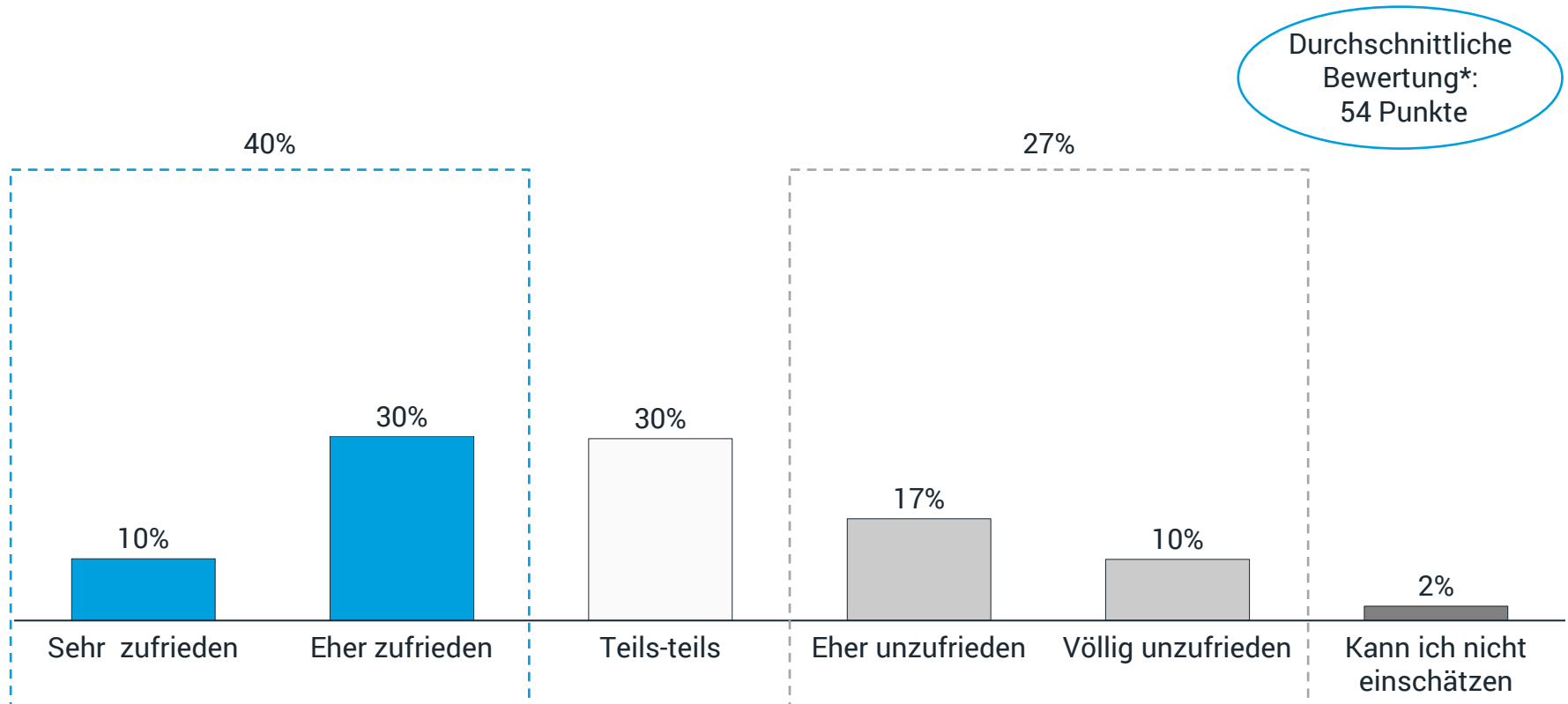
n=460 (gewichtete Verteilung)

\*Index Mittelwert der Variablen, wenn sie auf 100 Punkte skaliert werden. „Sehr zufrieden“=100 ist der beste Wert, „Völlig unzufrieden“=0 der schlechteste.

# Die Mehrheit der Mitglieder (70 Prozent) ist mit der Interessenvertretung durch die KVH zumindest teilweise zufrieden.

## ZUFRIEDENHEIT MIT DER VERTRETUNG DER EIGENEN INTERESSEN

„Wie zufrieden sind Sie mit der Vertretung Ihrer Interessen durch die KVH?“



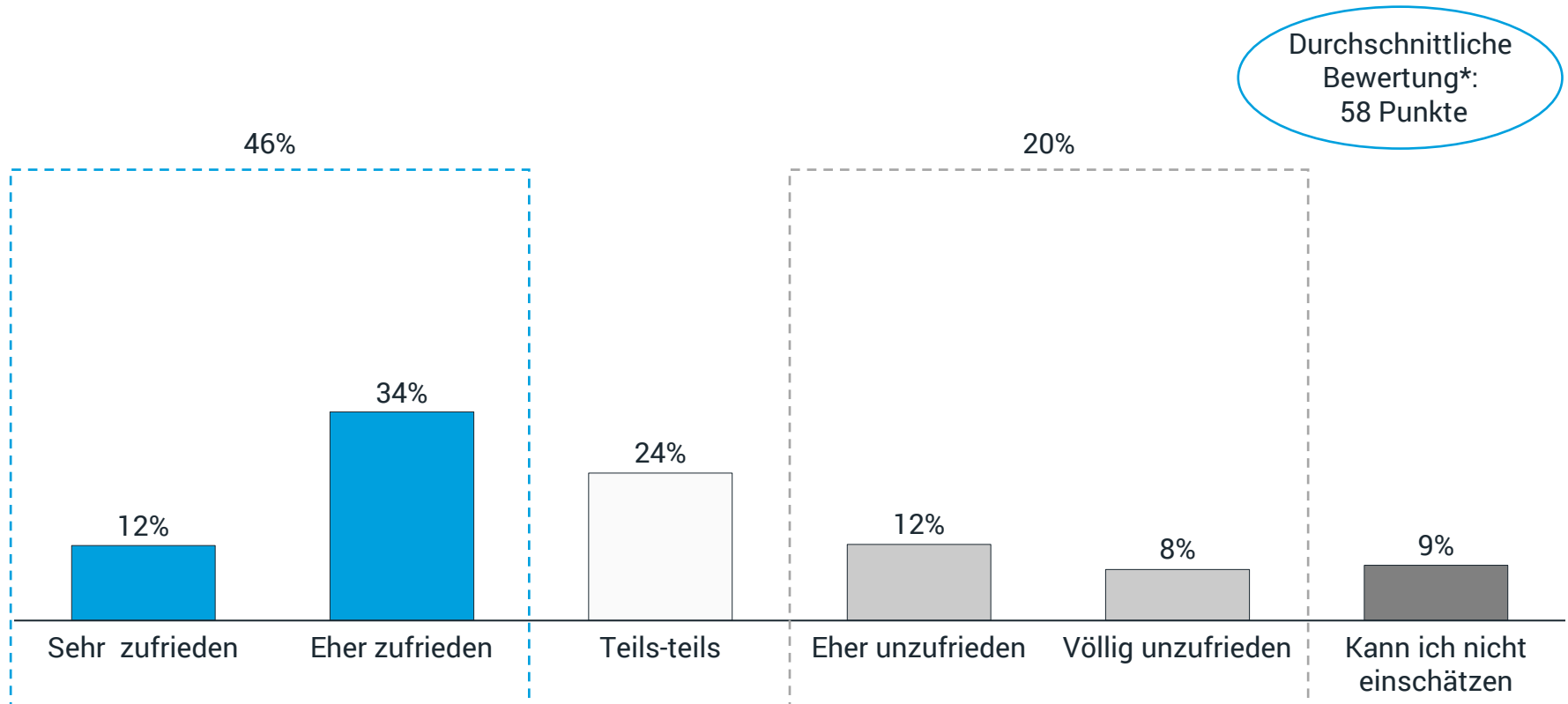
n=460 (gewichtete Verteilung)

\*Index Mittelwert der Variablen, wenn sie auf 100 Punkte skaliert werden. „Sehr zufrieden“=100 ist der beste Wert, „Völlig unzufrieden“=0 der schlechteste.

# Beinahe die Hälfte der Mitglieder ist mit der politischen Arbeit des Vorstands zufrieden; lediglich 20 Prozent sind unzufrieden.

## ZUFRIEDENHEIT MIT DER POLITISCHEN ARBEIT DES VORSTANDS

„Wie zufrieden sind Sie mit der politischen Arbeit des Vorstands?“



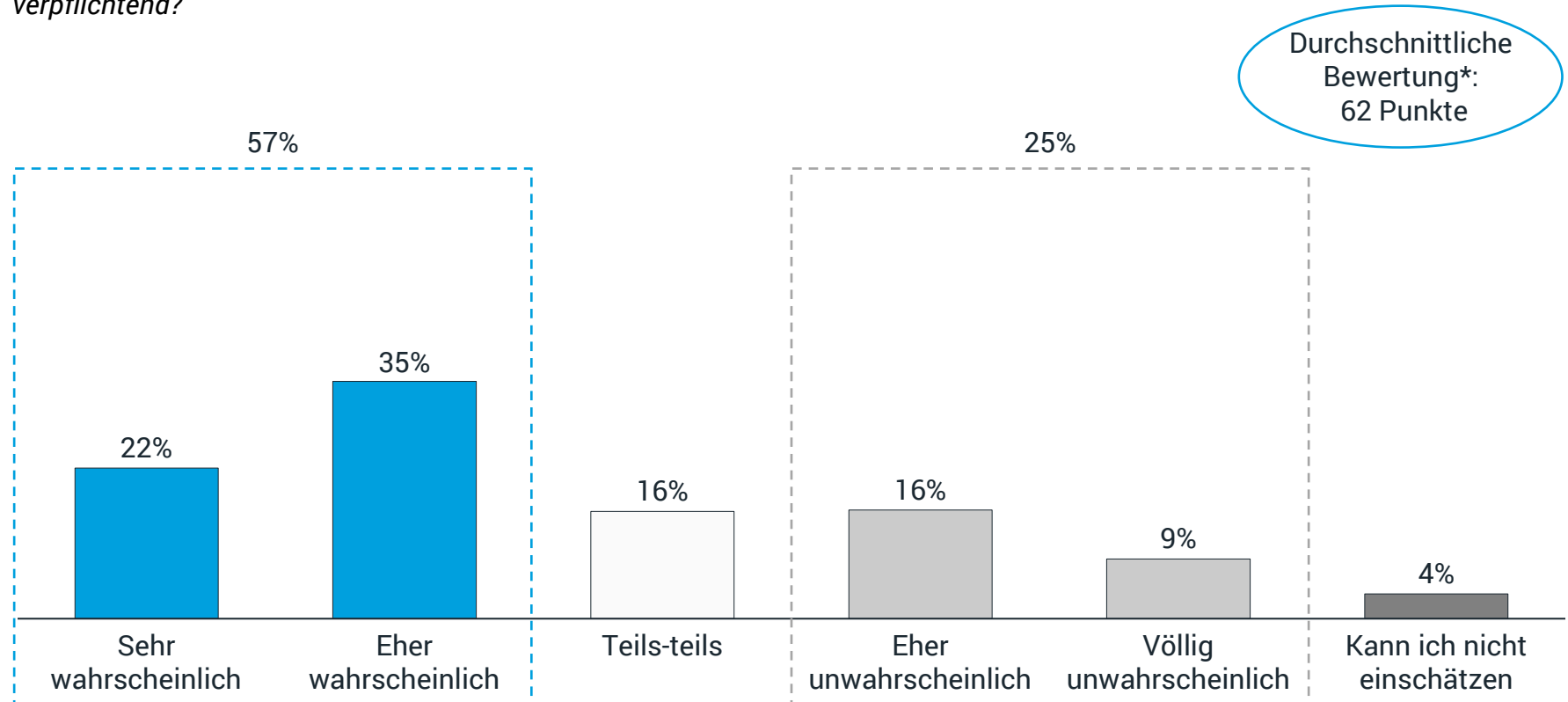
n=460 (gewichtete Verteilung)

\*Index Mittelwert der Variablen, wenn sie auf 100 Punkte skaliert werden. „Sehr zufrieden“=100 ist der beste Wert, „Völlig unzufrieden“=0 der schlechteste.

# Mehr als die Hälfte der Mitglieder gibt an, die Services der KVH ebenfalls in Anspruch zu nehmen, wenn die Mitgliedschaft nicht verpflichtend wäre.

## WAHRSCHEINLICHKEIT DER INANSPRUCHNAHME BEI FREIER WAHL

„Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die Leistungen der KVH auch in Anspruch nehmen würden, wäre die Mitgliedschaft nicht verpflichtend?“



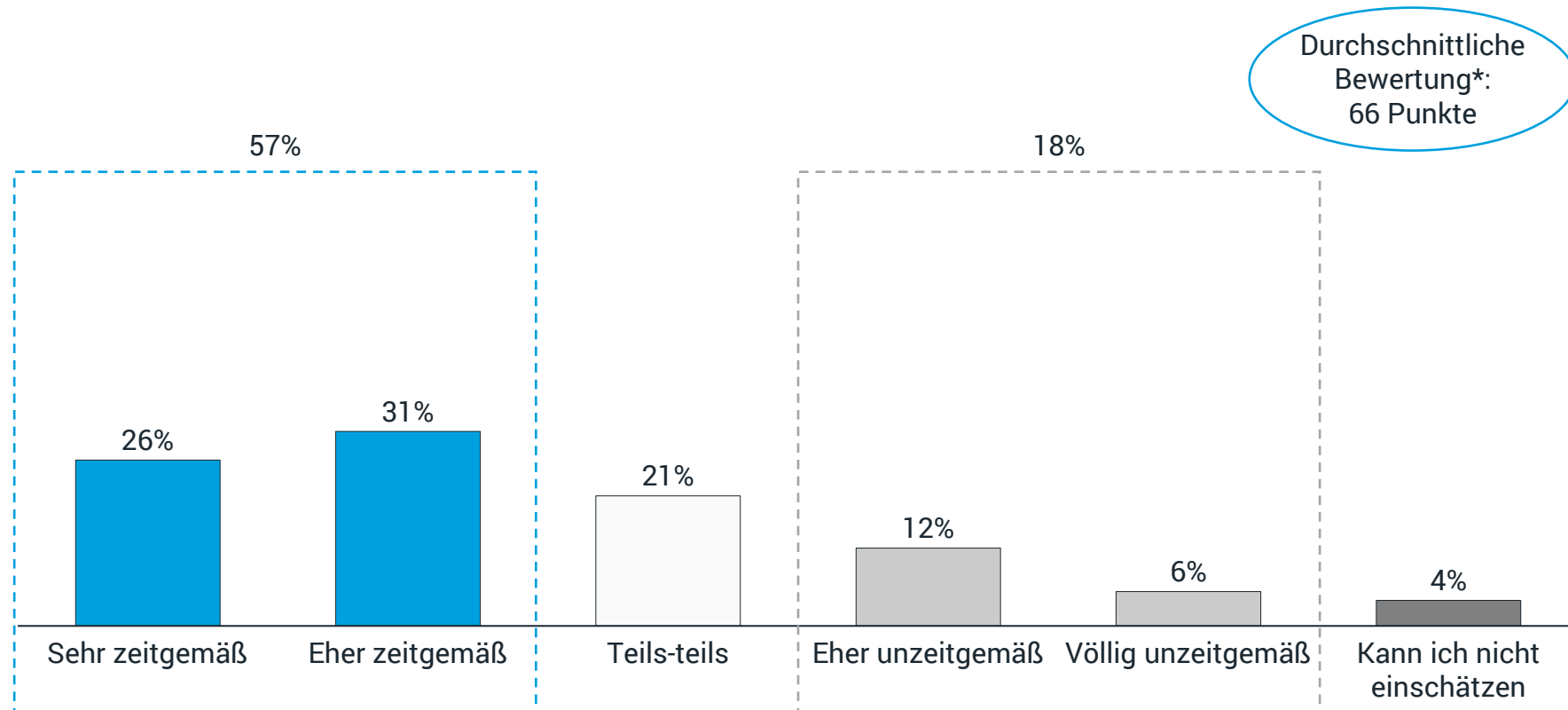
n=460 (gewichtete Verteilung)

\*Index Mittelwert der Variablen, wenn sie auf 100 Punkte skaliert werden. „Sehr wahrscheinlich“=100 ist der beste Wert, „Völlig unwahrscheinlich“=0 der schlechteste.

# Im Jahr 2021 empfinden fast 60 Prozent der Mitglieder die KVH als sehr oder eher zeitgemäß.

## ZEITMÄSSIGKEIT DER KVH

„Wie zeitgemäß ist die KVH heute noch?“



n=460 (gewichtete Verteilung)

\*Index Mittelwert der Variablen, wenn sie auf 100 Punkte skaliert werden. „Sehr zeitgemäß“=100 ist der beste Wert, „Völlig unzeitgemäß“=0 der schlechteste.

---

Übergreifendes Meinungsbild

Zufriedenheit mit Services

Die KVH während der Pandemie

Soziale Medien

Mitgliederdaten

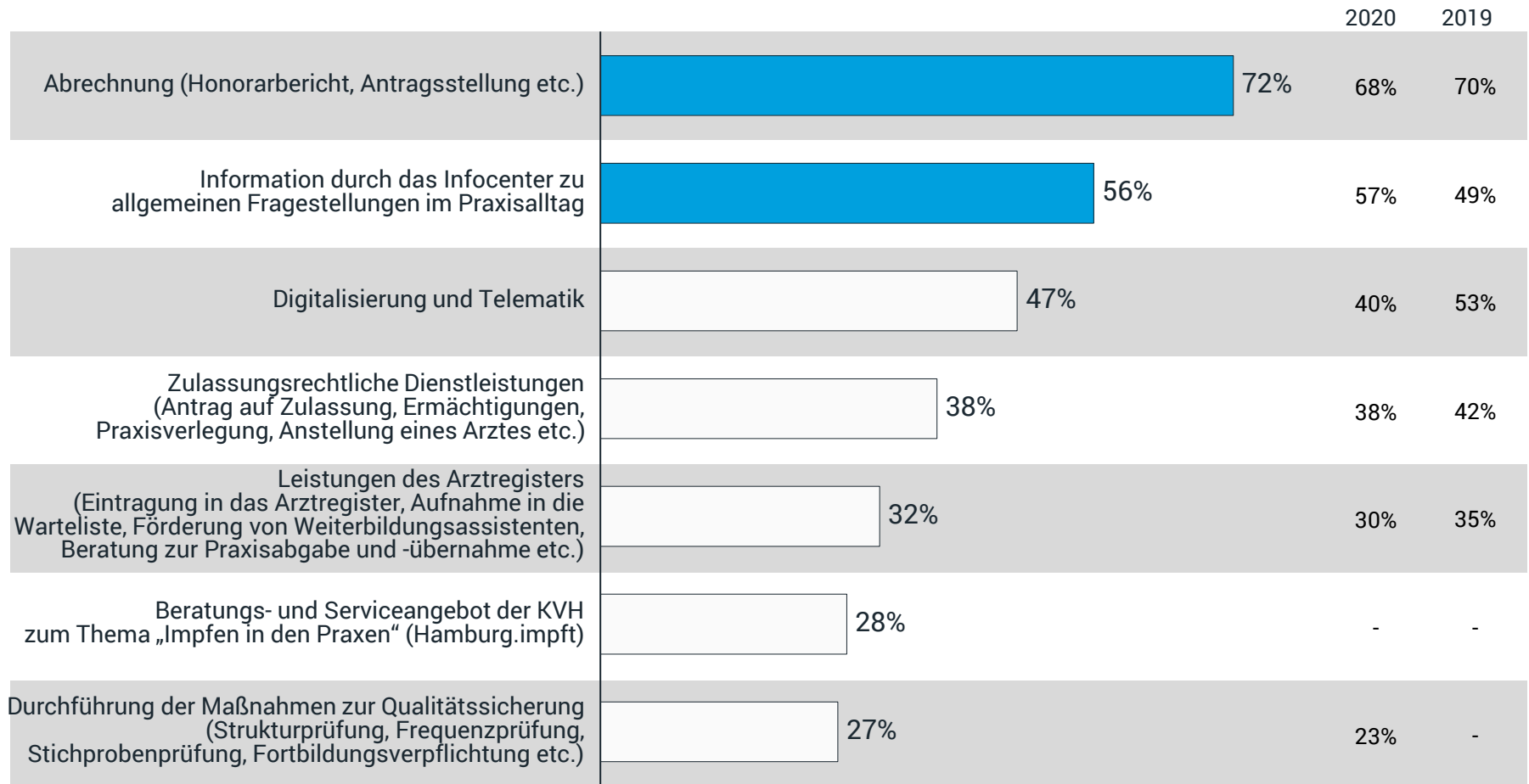
---



# Die Bereiche Abrechnung und Information durch das Infocenter wurden wie in den Jahren zuvor am häufigsten in Anspruch genommen.

## INANSPRUCHNAHME VON SERVICES (1/2)

„Zu welchen Themen haben Sie in den letzten zwölf Monaten KVH-Services in Anspruch genommen?“\*



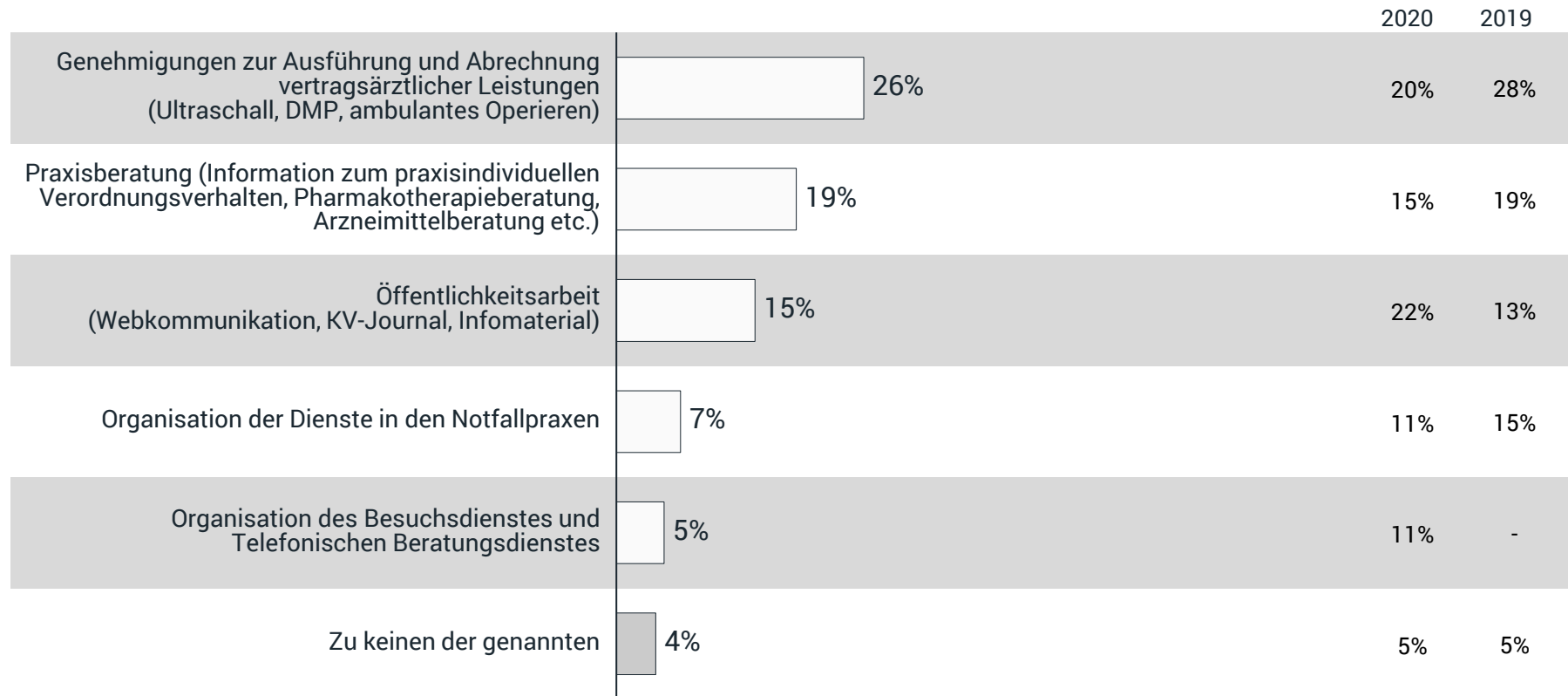
n=460 (gewichtete Verteilung)

\*Mehrfachnennung möglich

# Die Praxisberatung und die Services der Öffentlichkeitsarbeit werden weiterhin seltener in Anspruch genommen.

## INANSPRUCHNAHME VON SERVICES (2/2)

„Zu welchen Themen haben Sie in den letzten zwölf Monaten KVH-Services in Anspruch genommen?“\*



n=460 (gewichtete Verteilung)

\*Mehrfachnennung möglich

---

Zufriedenheit mit Services

Erläuterung der Auswertung

---

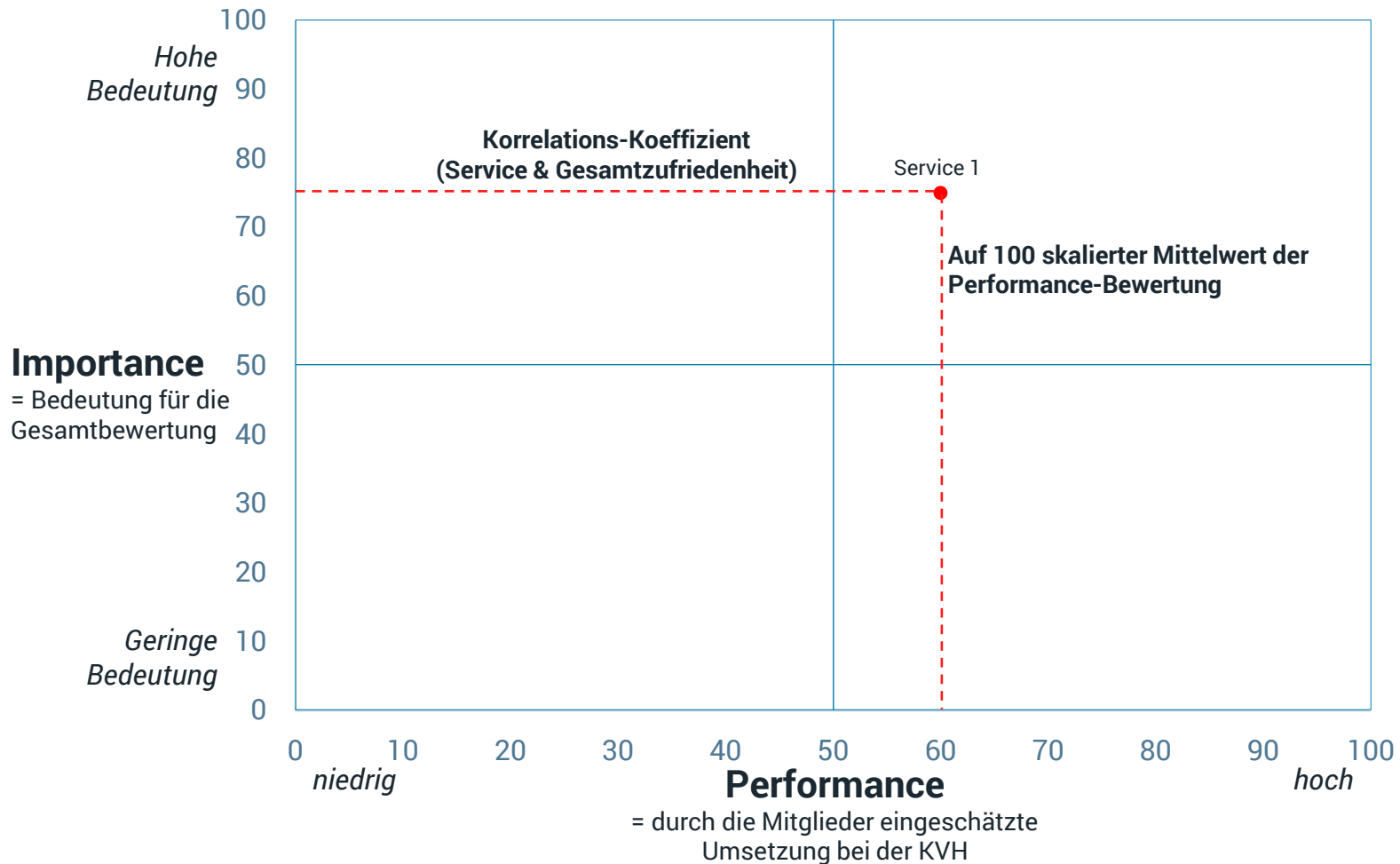
# In einer Vier-Felder-Matrix können die Wichtigkeit und die Umsetzung einzelner Determinanten abgebildet werden.

DARSTELLUNG DER IMPORTANCE-PERFORMANCE-MATRIX DURCH QUADRANTEN

<b>Importance</b> = Bedeutung für die Gesamtbewertung	<i>Hohe Bedeutung</i>	<b>1. Quadrant</b>  Aspekte in diesem Bereich haben für die Mitglieder eine hohe Bedeutung, werden von der KVH jedoch unzureichend umgesetzt. Es besteht <b>Handlungsbedarf</b> .	<b>2. Quadrant</b>  Aspekte mit einem hohen Performancewert und einer hohen Bedeutung (Importance) für die Mitglieder, stellen die <b>Aushängeschilder</b> der KVH dar.	
	<i>Geringe Bedeutung</i>	<b>3. Quadrant</b>  Aspekte mit <b>geringer Wichtigkeit</b> und gering bewerteter Umsetzung haben für die KVH eine nicht so hohe Bedeutung. Eine verbesserte Erfüllung dieser Aspekte stiftet nicht zwingend mehr Zufriedenheit bei den Mitgliedern.	<b>4. Quadrant</b>  Aspekte mit geringerer Wichtigkeit für die Mitglieder und einer guten Umsetzung durch die KVH stellen den <b>notwendigen Standard</b> dar.	
	<i>niedrig</i>	<b>Performance</b> = durch die Mitglieder eingeschätzte Umsetzung bei der KVH		<i>hoch</i>

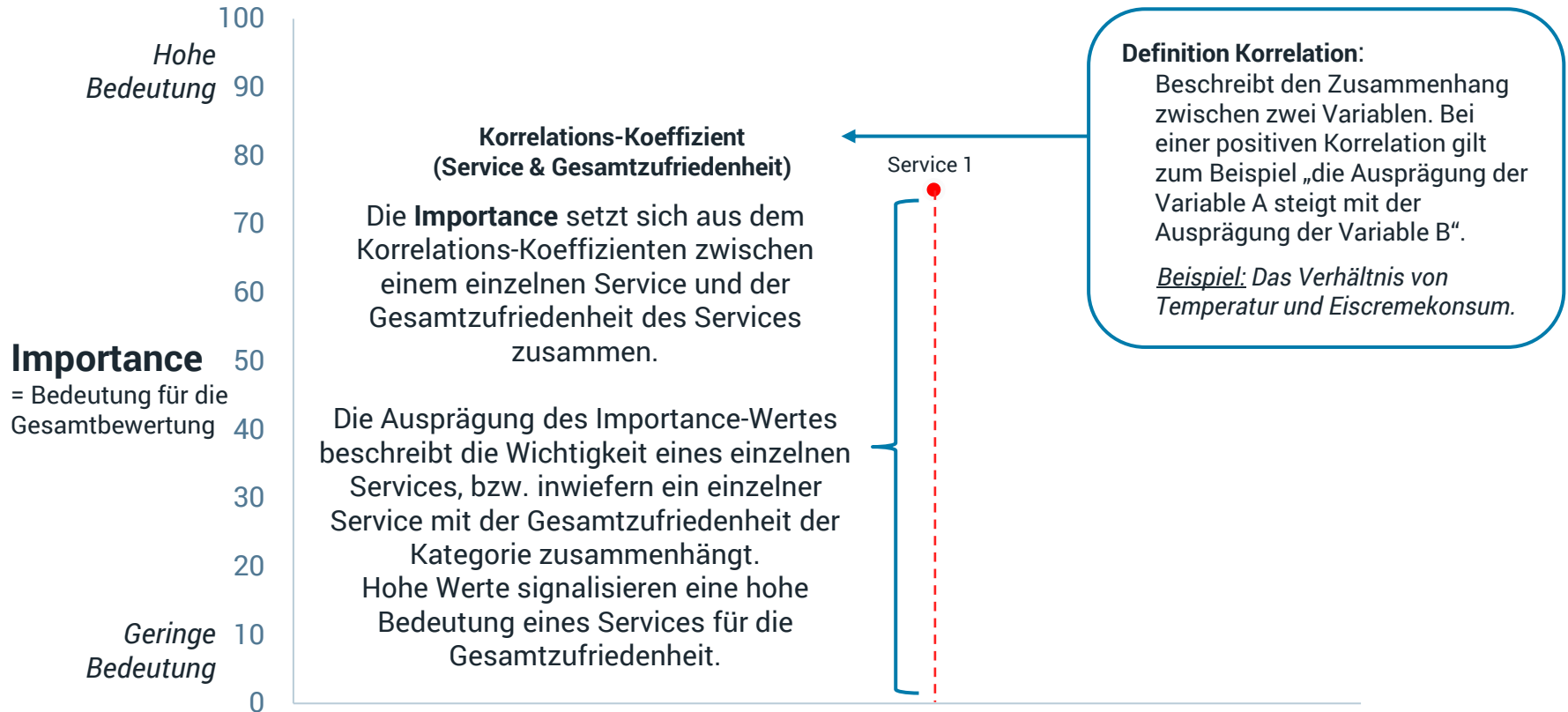
# Die Koordinaten ergeben sich durch den Korrelations-Koeffizienten mit der Gesamtzufriedenheit und dem entsprechenden Mittelwert.

STATISTISCHE GRUNDLAGE



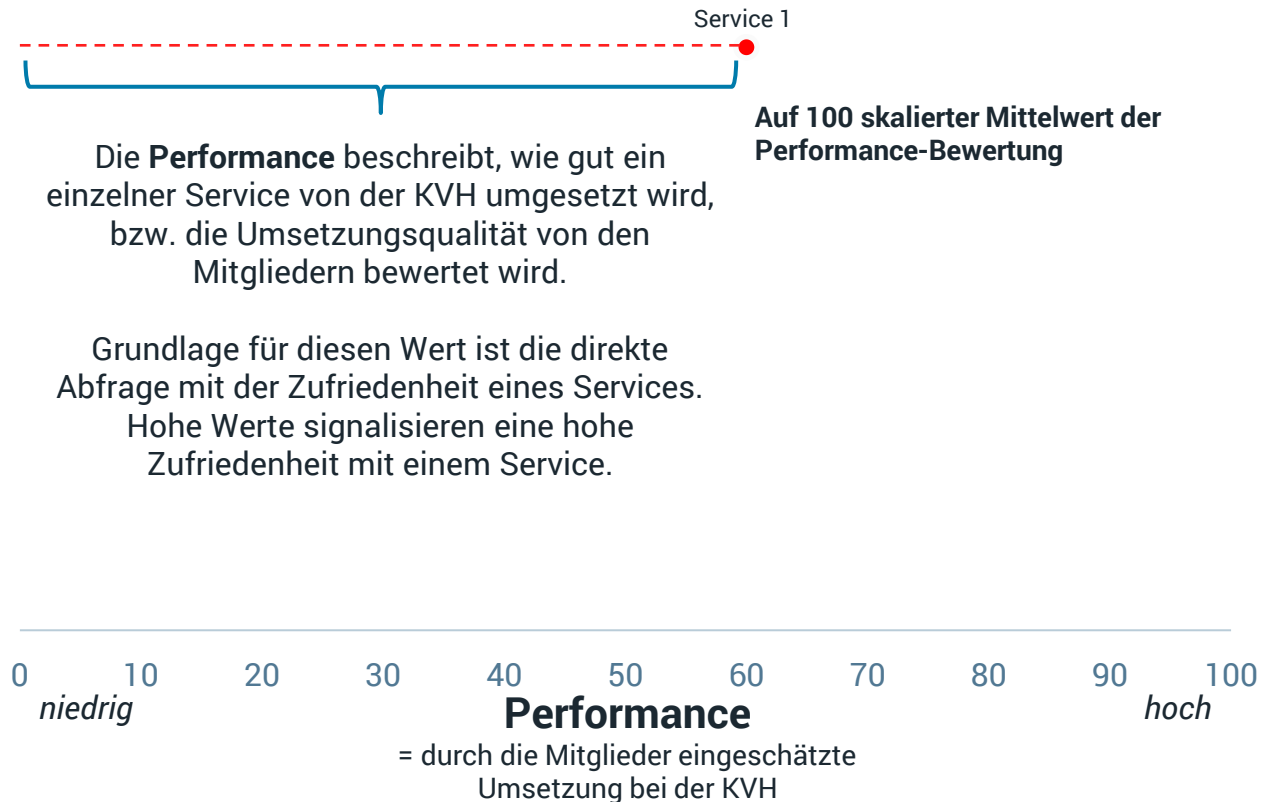
# Die Werte auf der Importance-Skala ergeben sich aus dem Korrelations-Koeffizienten, der auf eine 100er Skala übertragen wurde.

STATISTISCHE GRUNDLAGE



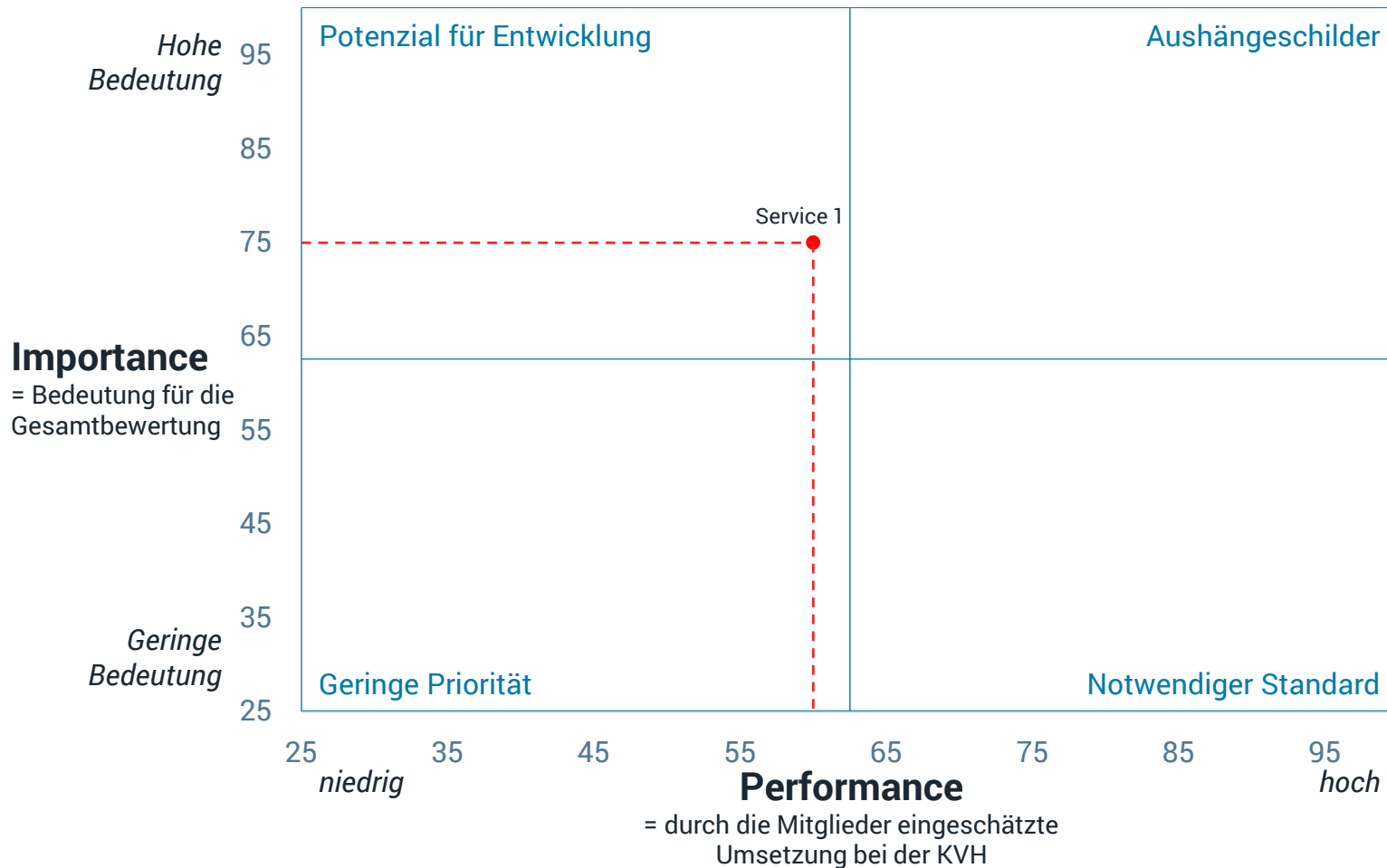
# Die Werte der Performance-Skala ergeben aus dem Mittelwert der Meinungen der Mitglieder, ebenfalls übertragen auf eine 100er Skala.

STATISTISCHE GRUNDLAGE



# Eine skalierte Betrachtung erlaubt die Einordnung in die Relevanzfelder.

STATISTISCHE GRUNDLAGE - SKALIERT





---

Zufriedenheit mit Services

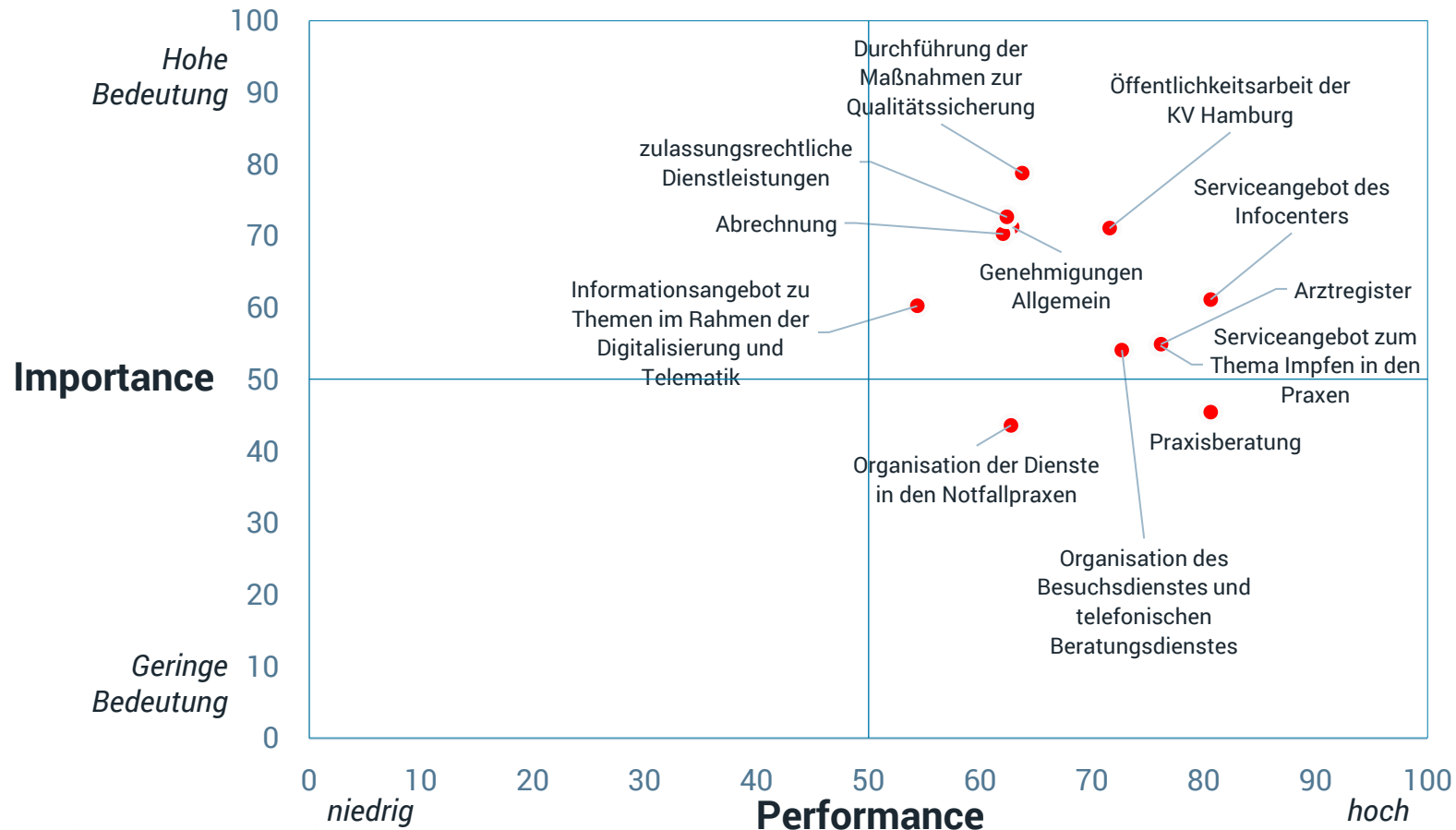
Die Leistungen der KVH

---

# Eine Übersicht aller Servicekategorien verdeutlicht deren Wichtigkeit und Performance; unskaliert ist das Bild wenig differenziert.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: GESAMTBEWERTUNG - UNSKALIERT

„Wie zufrieden sind Sie mit den Services der KVH allgemein?“

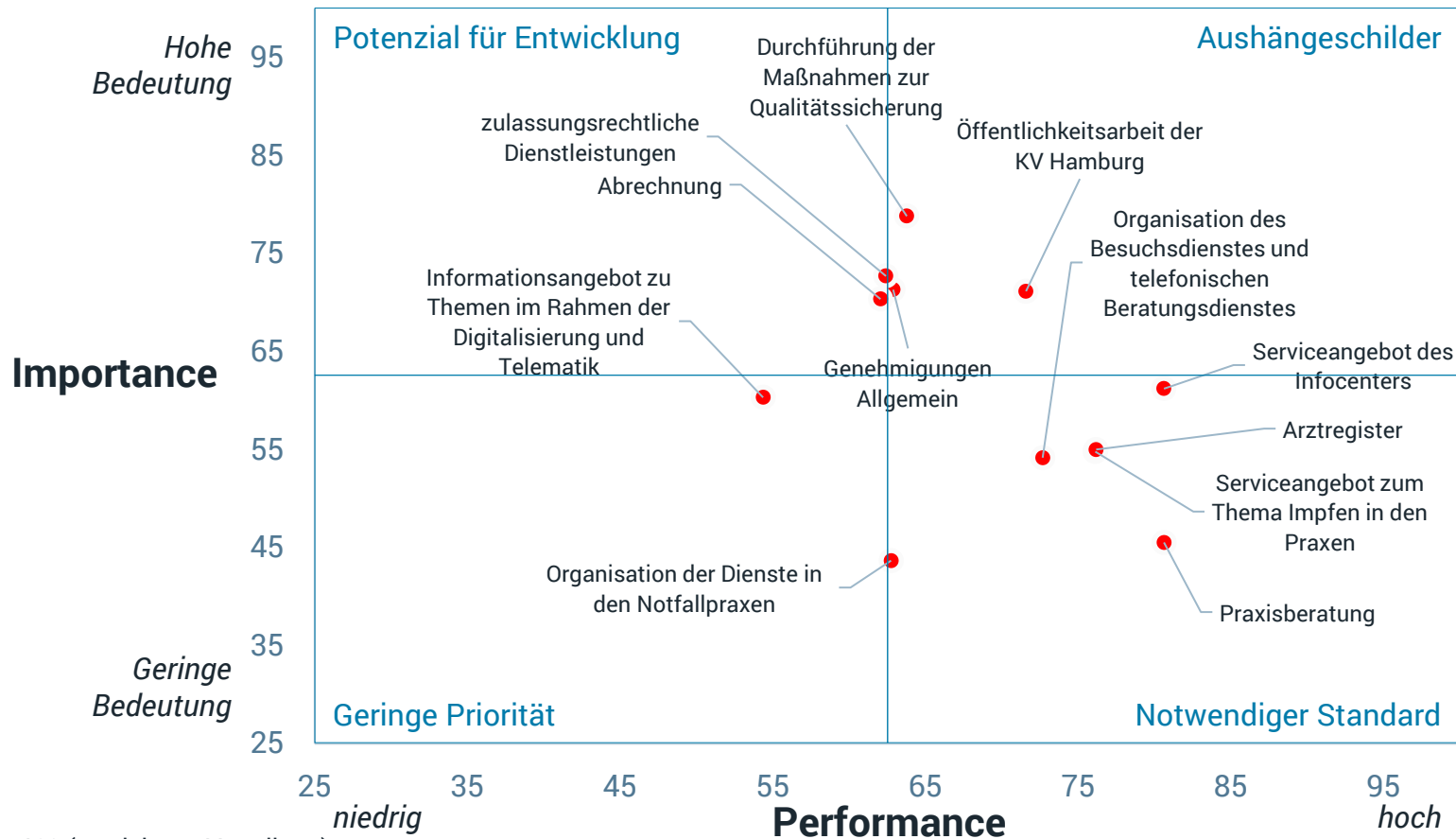


n=460 (gewichtete Verteilung)

# Eine skalierte Übersicht aller Servicekategorien verdeutlicht deren Wichtigkeit und die jeweilige Performance.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: GESAMTBEWERTUNG - SKALIERT

„Wie zufrieden sind Sie mit den Services der KVH allgemein?“

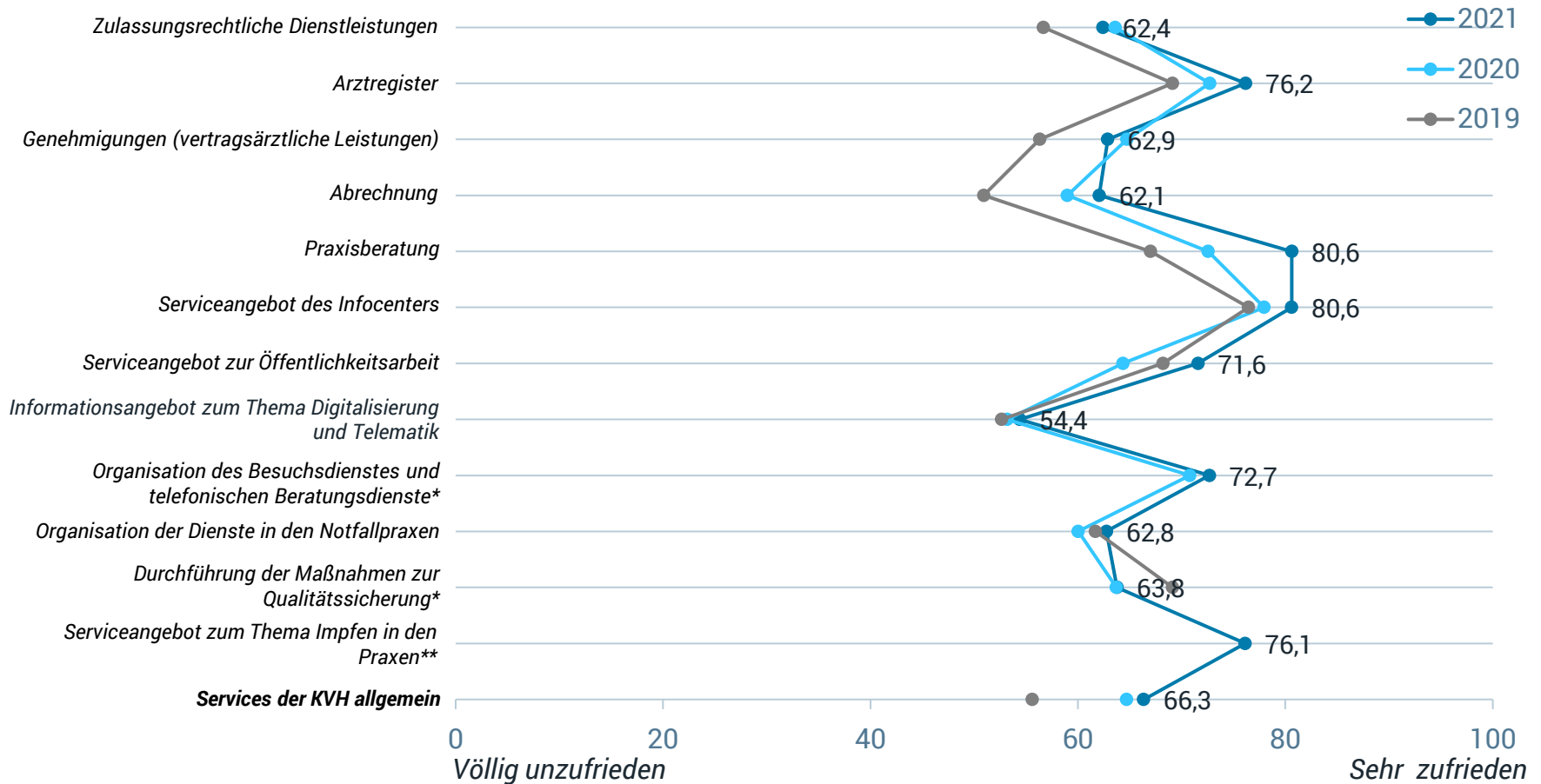


n=460 (gewichtete Verteilung)

# Im Jahresvergleich zeigt sich teilweise eine Verbesserung der Services – vor allem hinsichtlich der Praxisberatung und des Infocenters.

## ZUFRIEDENHEIT MIT DER KVH UND IHREN SERVICES - ÜBERBLICK

„Wie zufrieden sind Sie mit den Services der KVH allgemein?“



n=460 (2021; gewichtete Verteilung)  
n=614 (2020; gewichtete Verteilung)  
n=589 (2019; gewichtete Verteilung)

\*Wurden 2019 nicht erhoben, neu in der Befragung  
\*\*2021 neu hinzugekommen.

# Zwei Drittel der Befragten waren mit den Services der KVH allgemein zufrieden, insbesondere mit den Informationen des Infocenters.

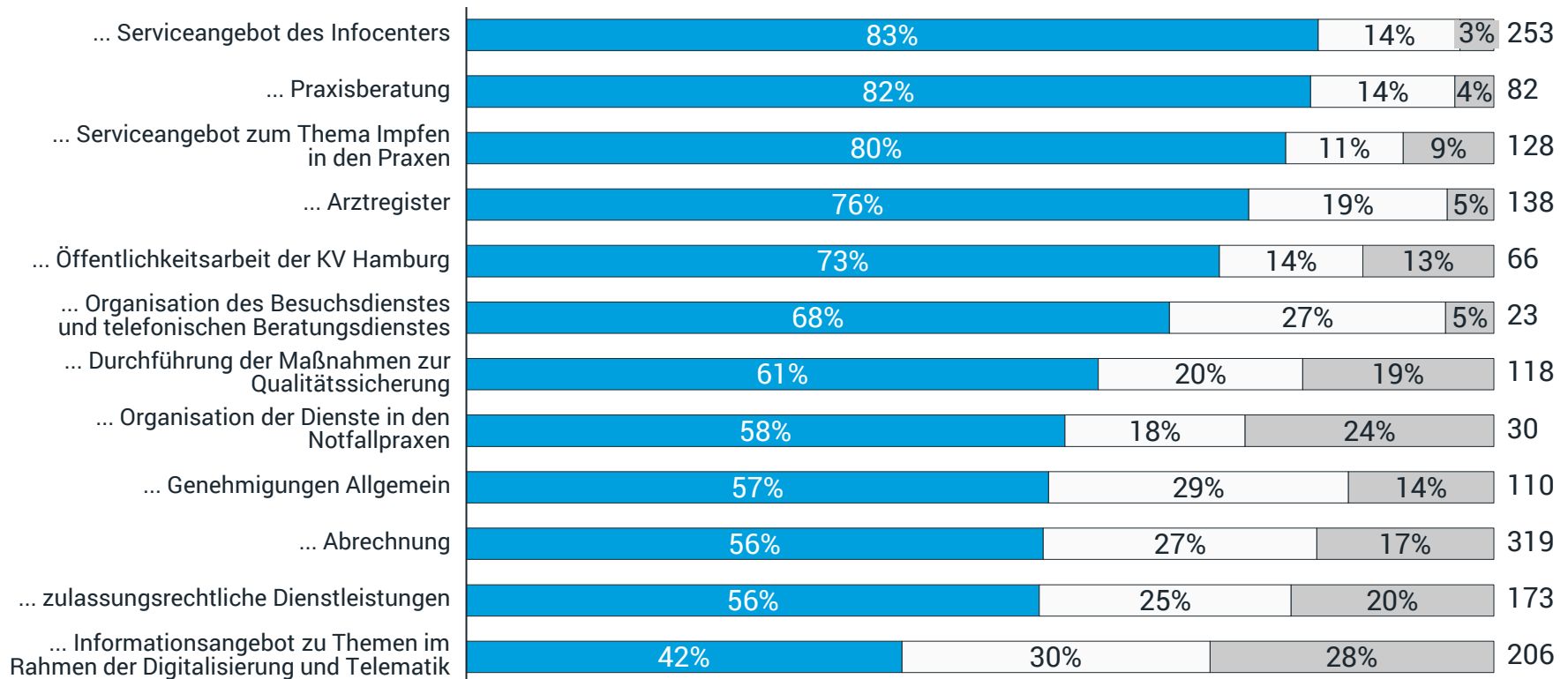
## ZUFRIEDENHEIT MIT DER KVH UND IHREN SERVICES - ÜBERBLICK

„Wie zufrieden sind Sie im Allgemeinen mit...“

Achtung: ab 30 Antworten kleine Fallzahl



„Wie zufrieden sind Sie mit dem Serviceangebot zum Thema...“



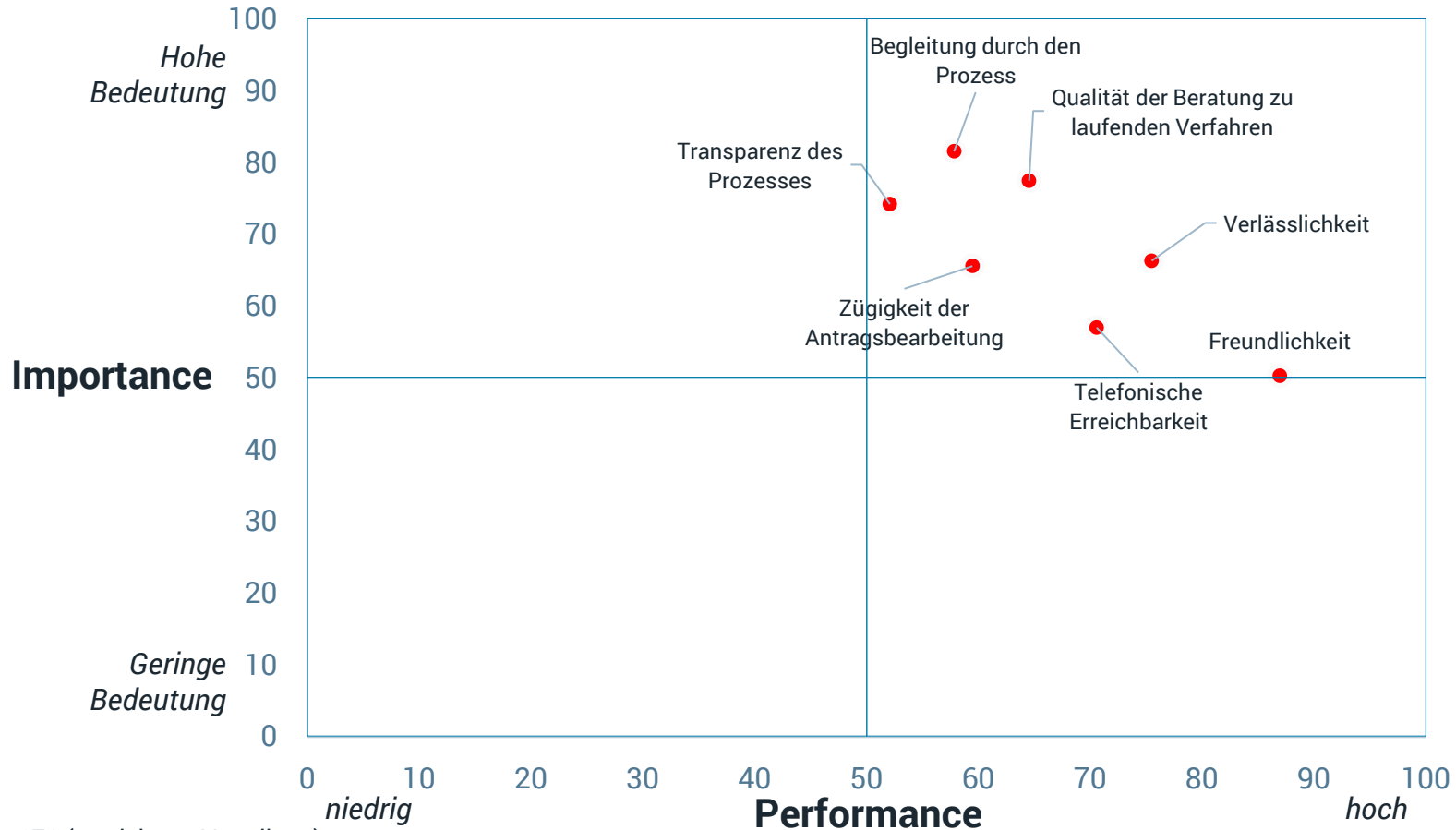
n=460 (gewichtete Verteilung)

■ Zufrieden    ■ Unzufrieden    Angaben: Zufrieden=„Sehr zufrieden“+„Eher zufrieden“ (% Top2-Boxes)  
■ Teils-teils    Unzufrieden=„Eher unzufrieden“+„Völlig unzufrieden“ (% Bottom2-Boxes)  
■ Teils-teils    Mittel=„Teils-teils“ (% Middle-Box)

# In der Gesamtbetrachtung liegen alle Aspekte zum Thema zulassungsrechtliche Angelegenheiten über jeweils 50 Punkten.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: ZULASSUNGSRECHTLICHE DIENSTLEISTUNGEN - UNSKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema zulassungsrechtliche Dienstleistungen?“

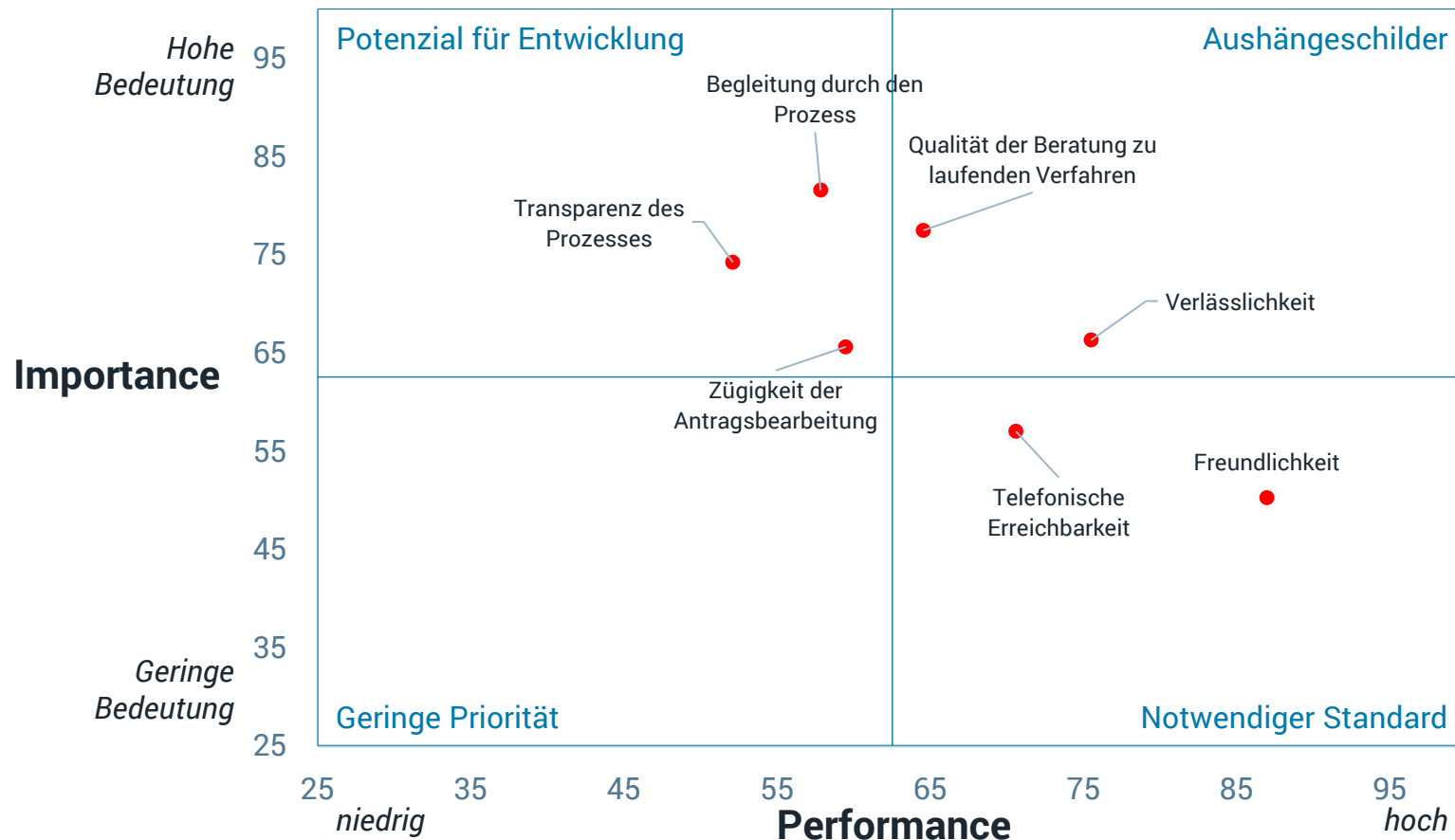


n=176 (gewichtete Verteilung)

# Hinsichtlich der Performance gibt es bezüglich der Transparenz der Prozesse und der Begleitung durch die Prozesse das größte Potential.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: ZULASSUNGSRECHTLICHE DIENSTLEISTUNGEN - SKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema zulassungsrechtliche Dienstleistungen?“

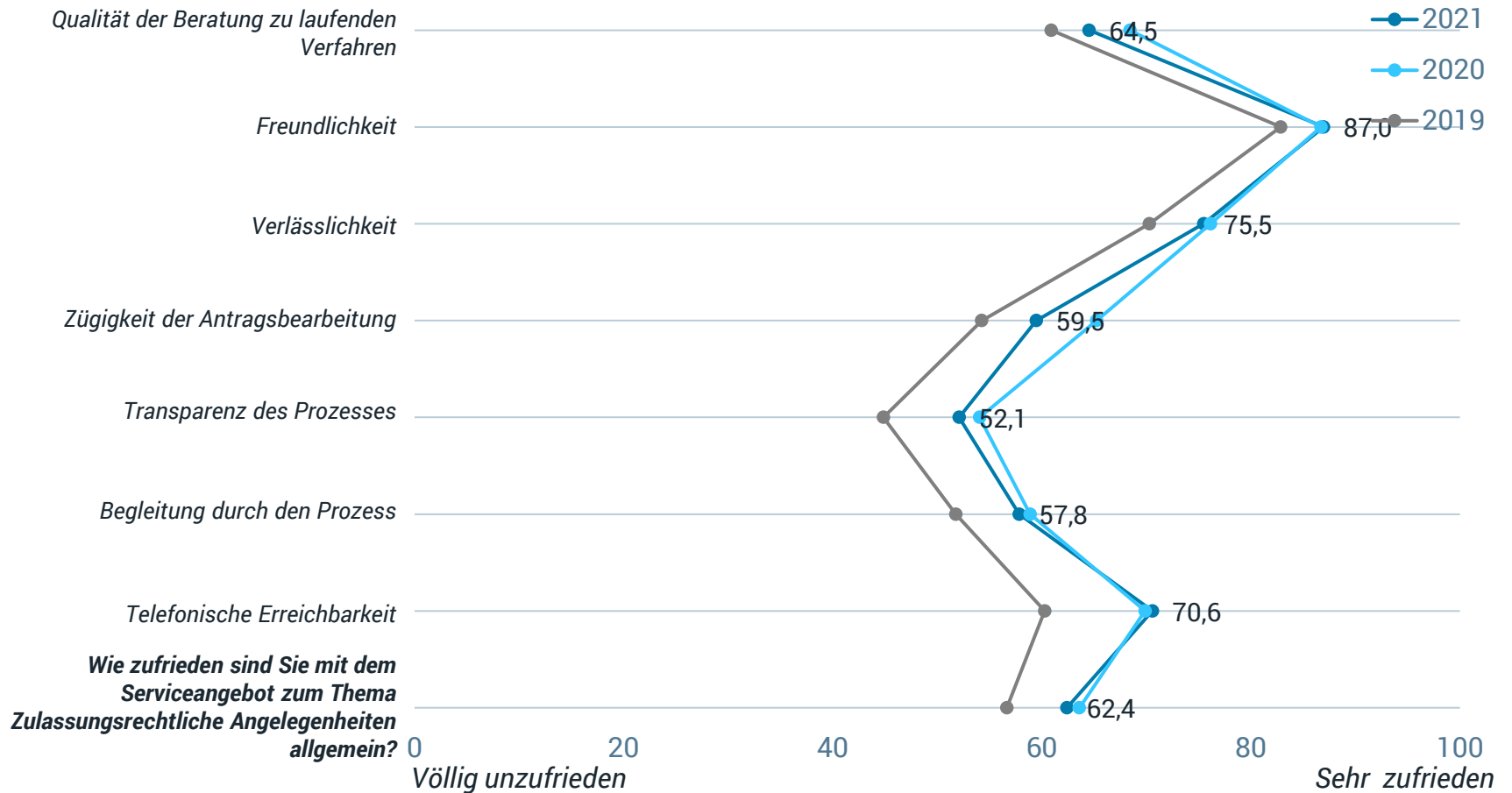


n=176 (gewichtete Verteilung)

# Die Bewertung der zulassungsrechtlichen Dienstleistungen hat sich im Vorjahresvergleich teilweise verschlechtert.

## BEWERTUNG DER ZULASSUNGSRECHTLICHEN DIENSTLEISTUNGEN

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema zulassungsrechtliche Dienstleistungen?“



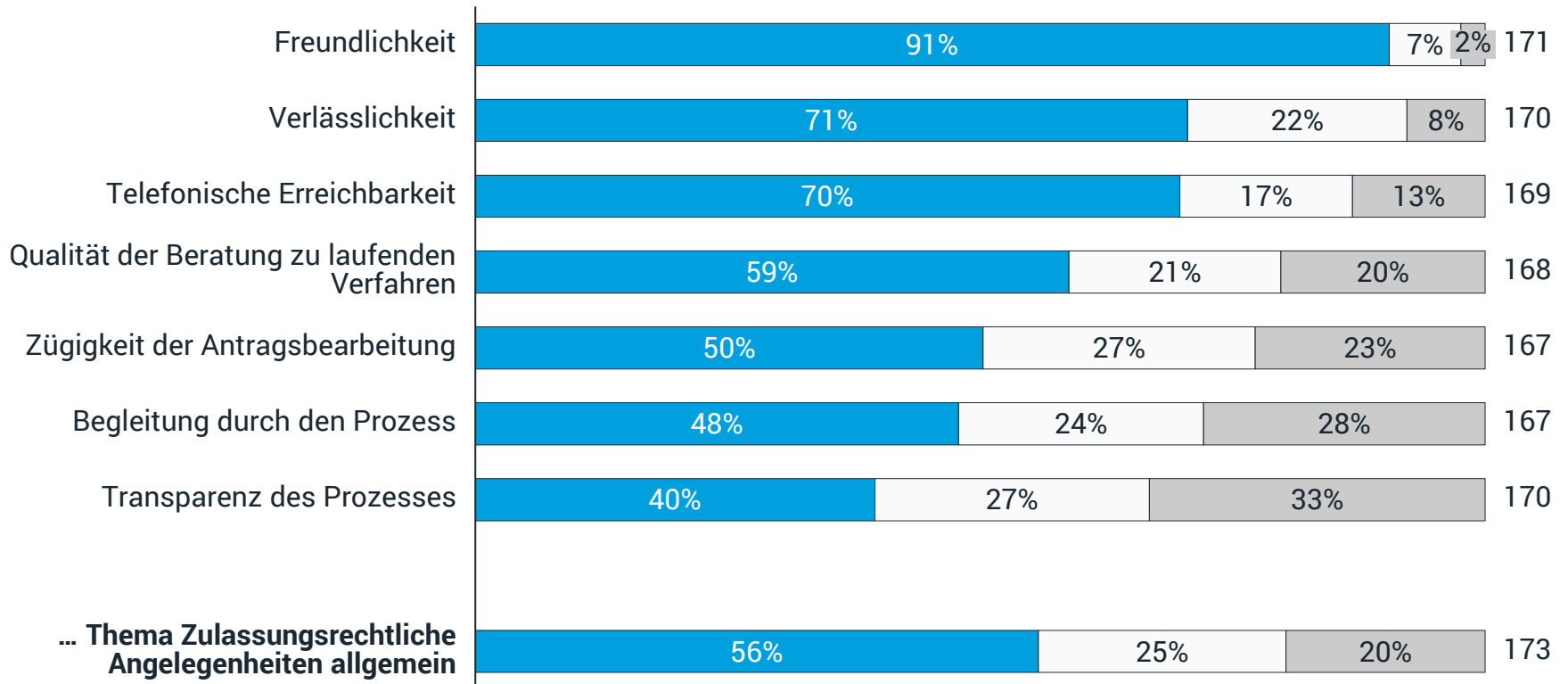
n=176 (2021; gewichtete Verteilung)  
n=232 (2020; gewichtete Verteilung)  
n=244 (2019; gewichtete Verteilung)



# Über die Hälfte der Mitglieder ist mit diesem Themenbereich allgemein zufrieden, das Größte Potenzial besteht bei der Transparenz der Prozesse.

## BEWERTUNG DER ZULASSUNGSRECHTLICHEN DIENSTLEISTUNGEN

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema zulassungsrechtliche Dienstleistungen?“



n=diverse (gewichtete Verteilung)

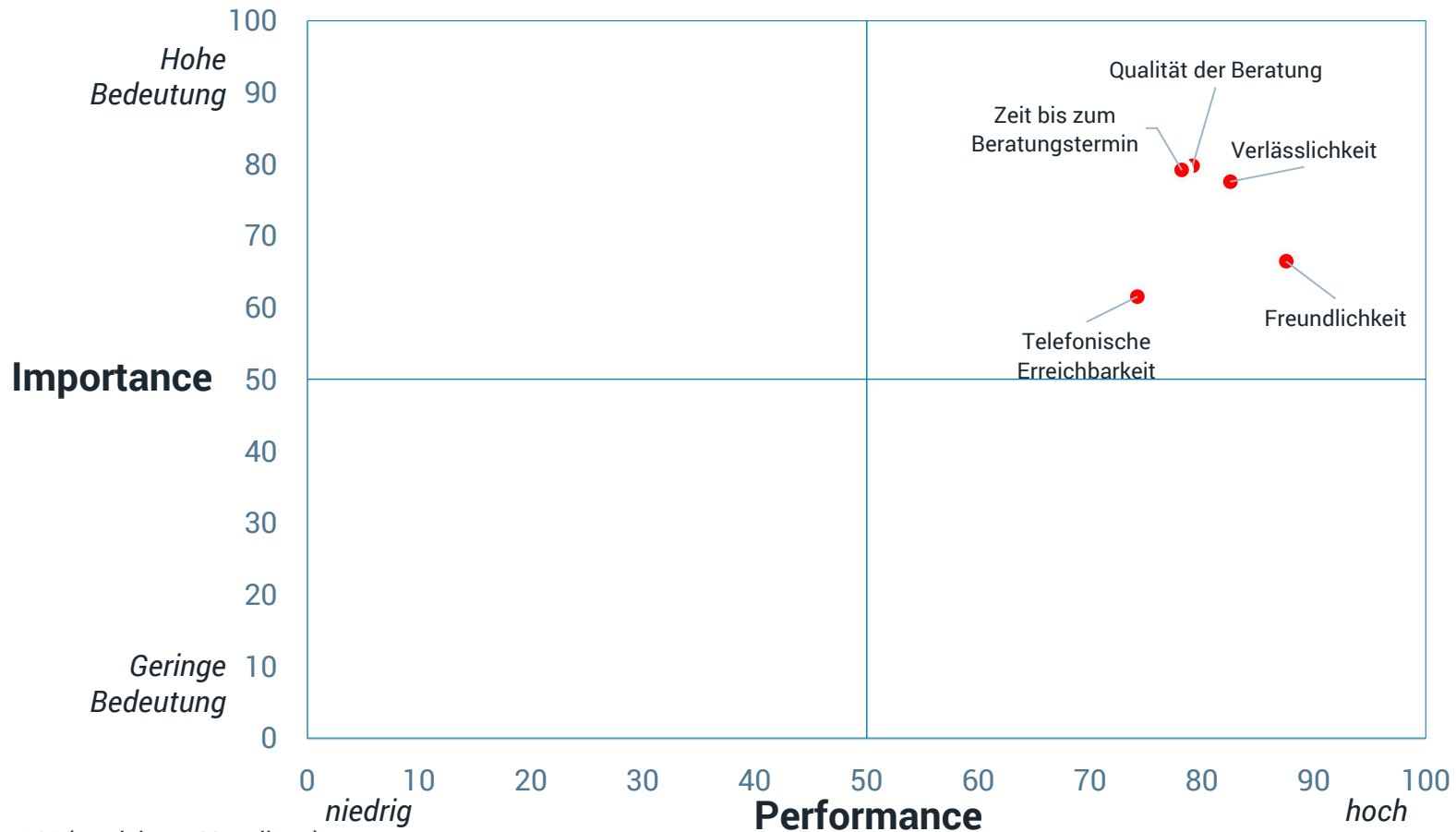
■ Zufrieden    ■ Unzufrieden  
 Teils-teils

Angaben: Zufrieden=„Sehr zufrieden“+„Eher zufrieden“ (% Top2-Boxes)  
 Mittel=„Teils-teils“ (% Middle-Box)  
 Unzufrieden=„Eher unzufrieden“+„Völlig unzufrieden“ (% Bottom2-Boxes)

# Bezüglich des Arztregisters sind die Mitglieder mit der Performance durchgehend zufrieden.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: ARZTREGISTER - UNSKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Arztregister?“

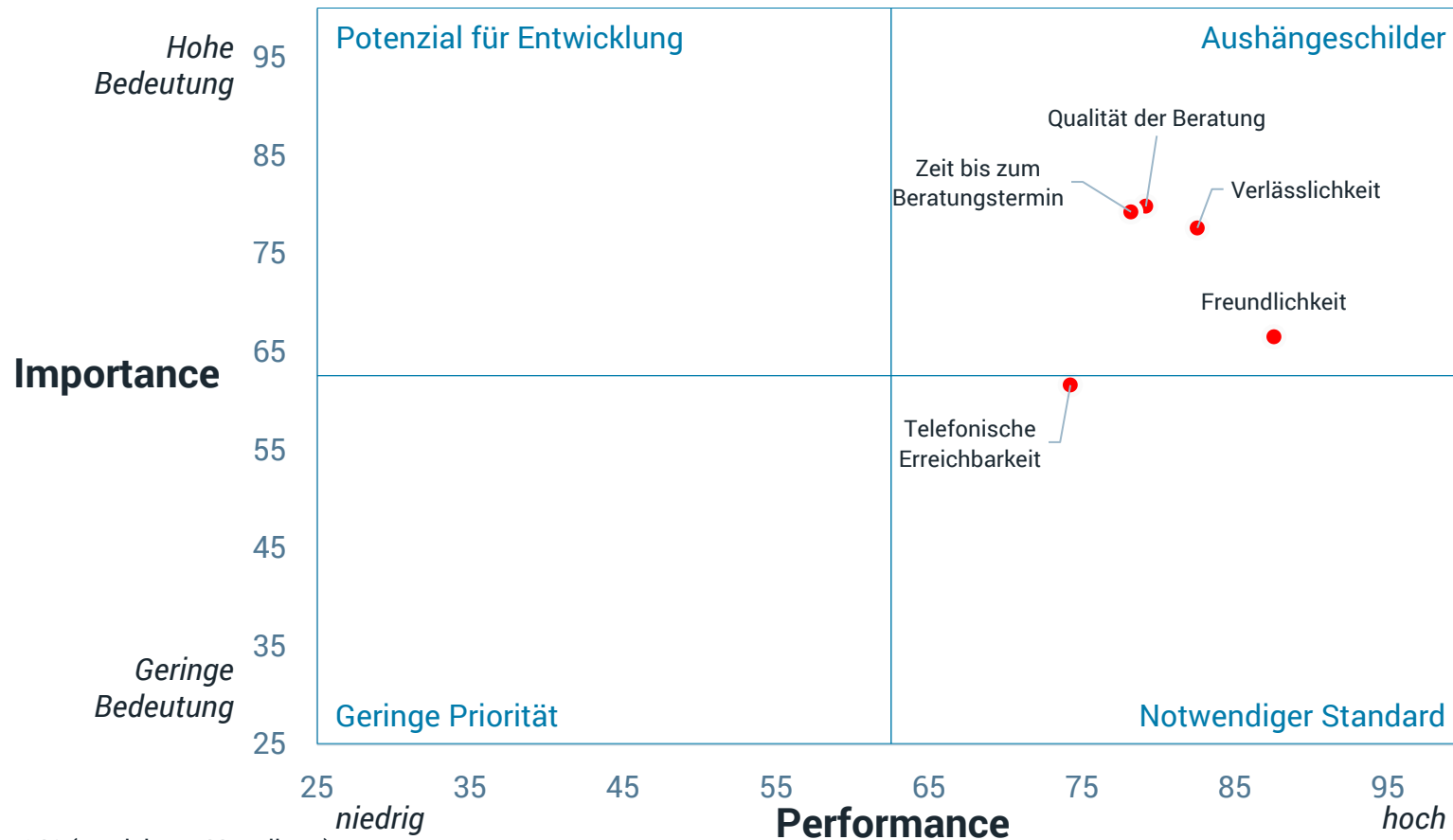


n=146 (gewichtete Verteilung)

# Bis auf die telefonische Erreichbarkeit können alle anderen Punkte im Bereich Arztregister als Aushängeschilder angesehen werden.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: ARZTREGISTER - SKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Arztregister?“

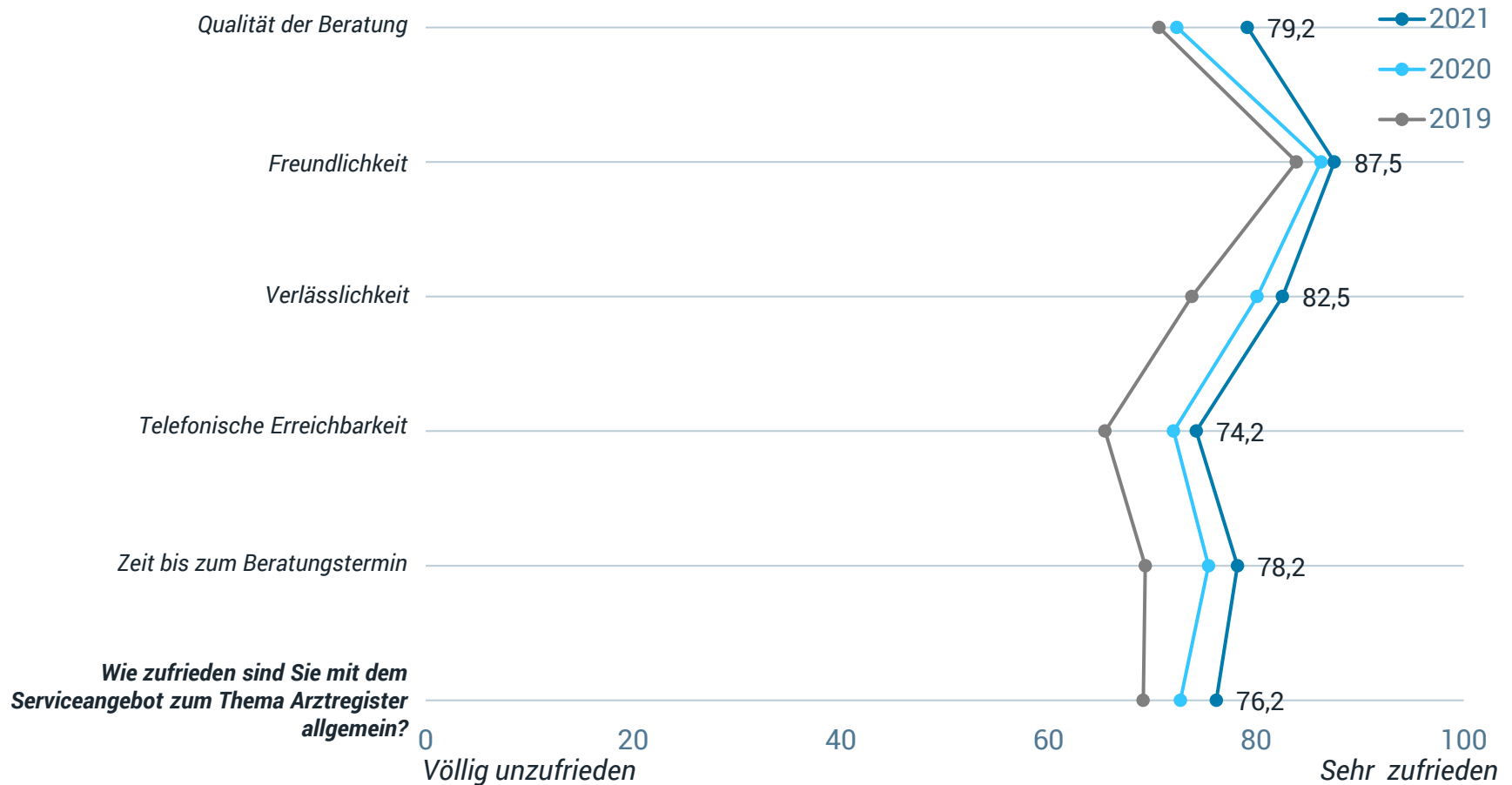


n=146 (gewichtete Verteilung)

# Im Jahresvergleich zeigt sich eine leichte Verbesserung beim Arztregister, vor allem hinsichtlich der Qualität der Beratung.

## BEWERTUNG DER LEISTUNGEN DES ARZTREGISTERS

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Arztregister?“



n=146 (2021; gewichtete Verteilung)

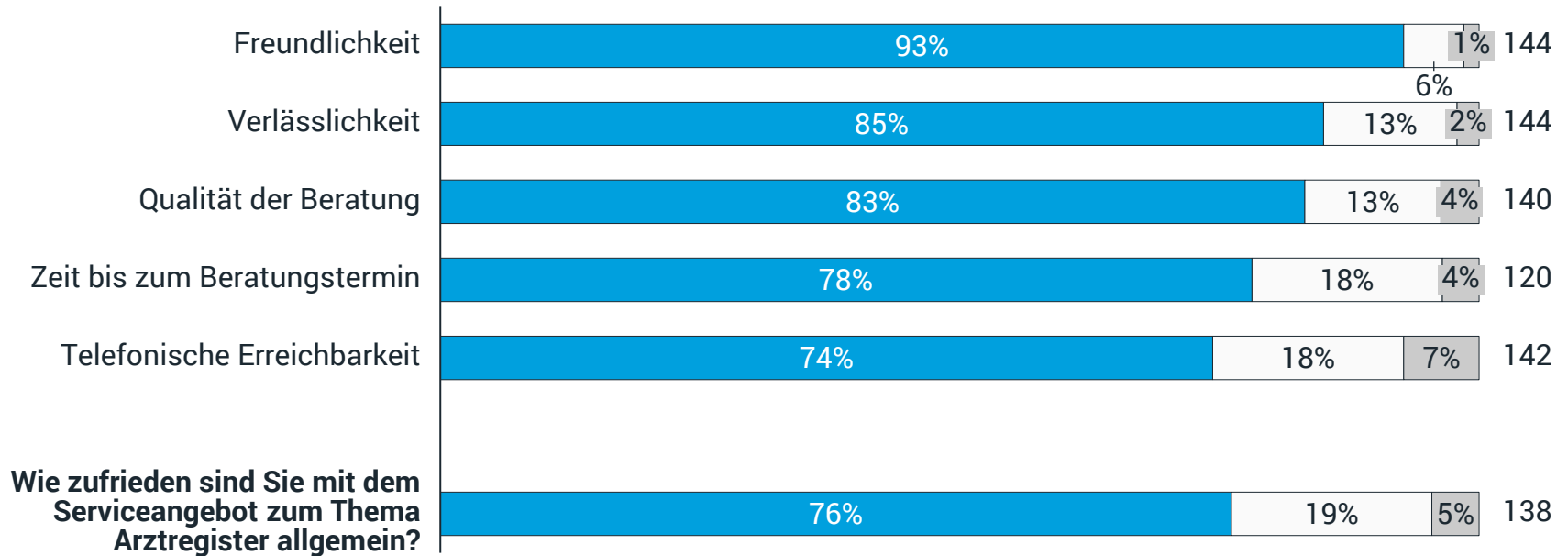
n=186 (2020; gewichtete Verteilung)

n=203 (2019; gewichtete Verteilung)

# Auch wenn die telefonische Erreichbarkeit im Vergleich auf dem letzten Platz liegt, bewerten sie noch immer drei Viertel der Mitglieder als gut.

## BEWERTUNG DER LEISTUNGEN DES ARZTREGISTERS

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Arztregister?“



■ Zufrieden 
  Teils-teils 
  Unzufrieden

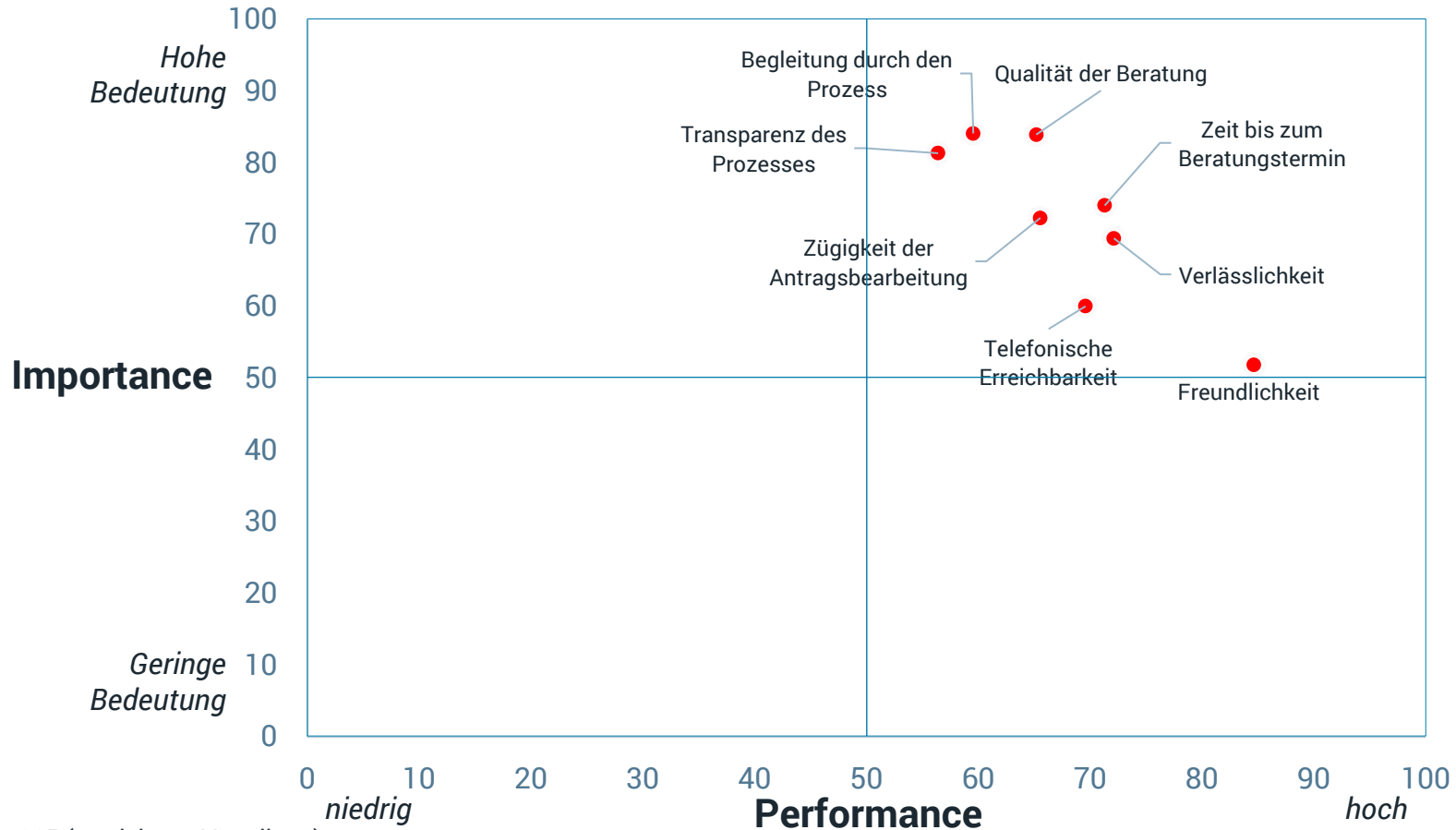
n=diverse (gewichtete Verteilung)

Angaben: Zufrieden=„Sehr zufrieden“+„Eher zufrieden“ (% Top2-Boxes)  
 Mittel=„Teils-teils“ (% Middle-Box)  
 Unzufrieden=„Eher unzufrieden“+„Völlig unzufrieden“ (% Bottom2-Boxes)

# Das Serviceangebote zum Thema Genehmigungen schneidet durchweg sehr gut ab.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: GENEHMIGUNGEN ALLGEMEIN - UNSKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Genehmigungen?“

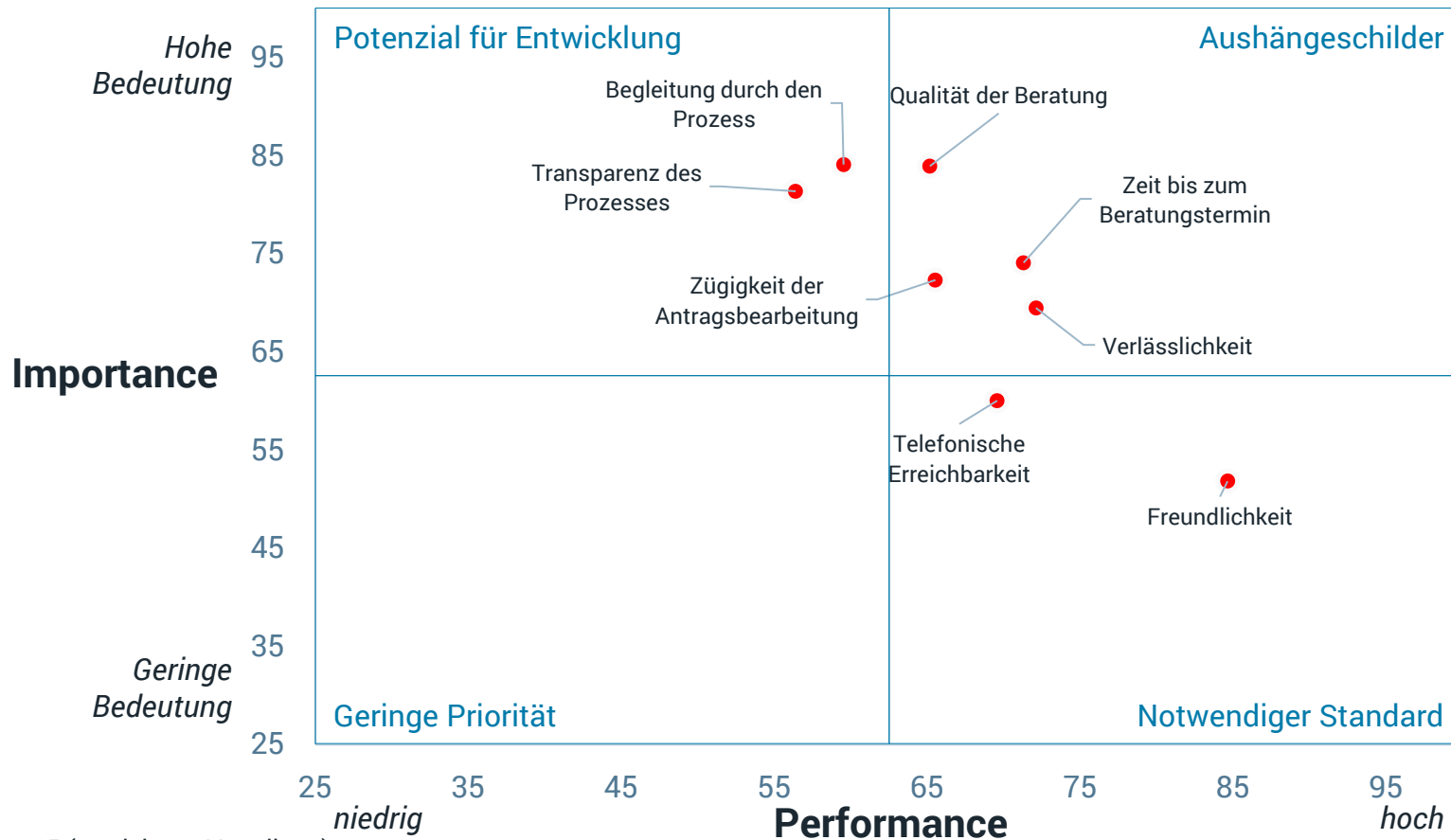


n=115 (gewichtete Verteilung)

# Die Transparenz der Prozesse sowie die Begleitung durch diese bergen allerdings noch weiteres Verbesserungspotential.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: GENEHMIGUNGEN ALLGEMEIN - SKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Genehmigungen?“

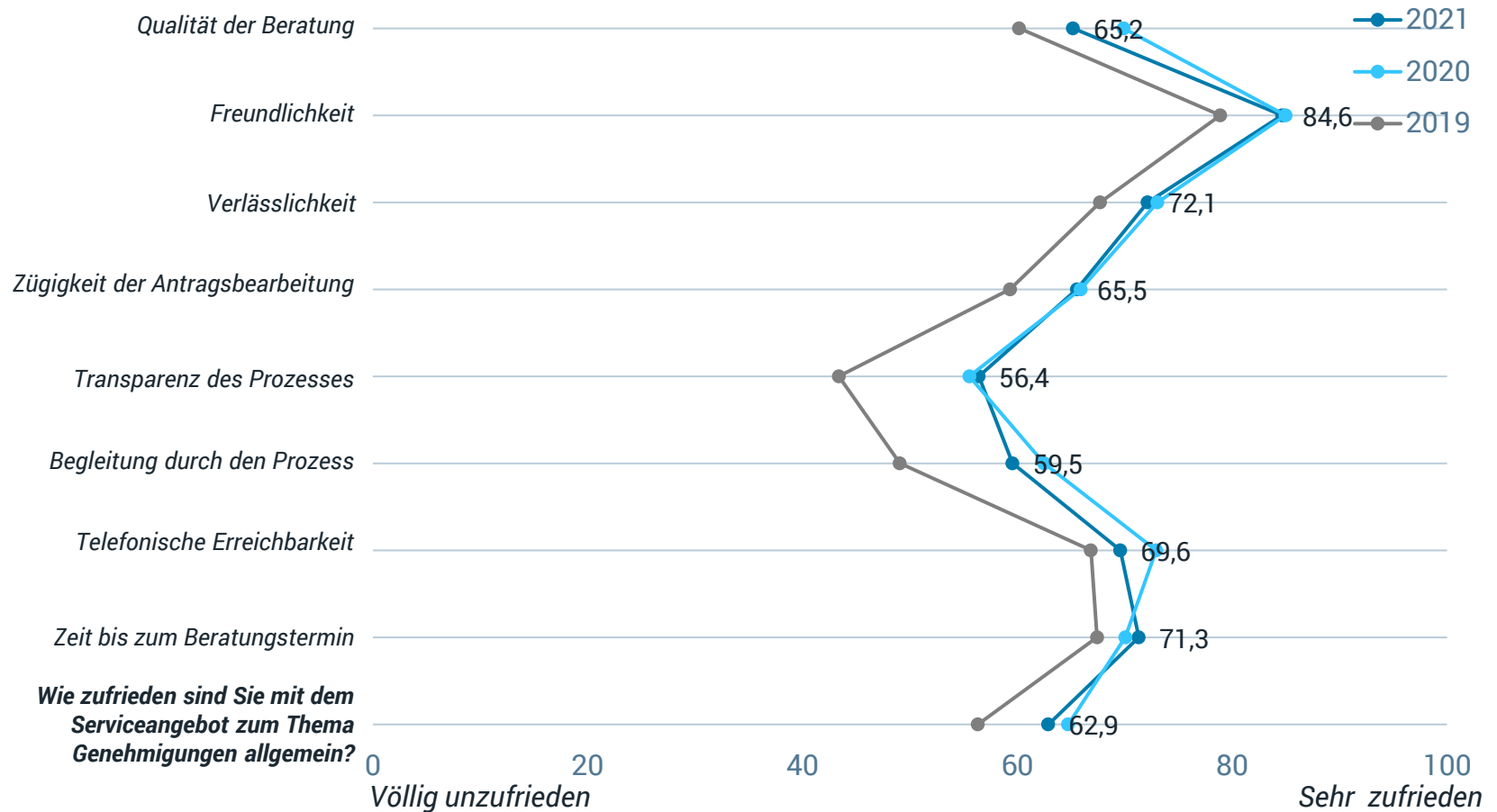


n=115 (gewichtete Verteilung)

# Im Vergleich zu 2020 konnte sich die KVH im Themenkomplex Genehmigungen lediglich teilweise verbessern.

## BEWERTUNG DER LEISTUNGEN GENEHMIGUNGEN ALLGEMEIN

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Genehmigungen?“



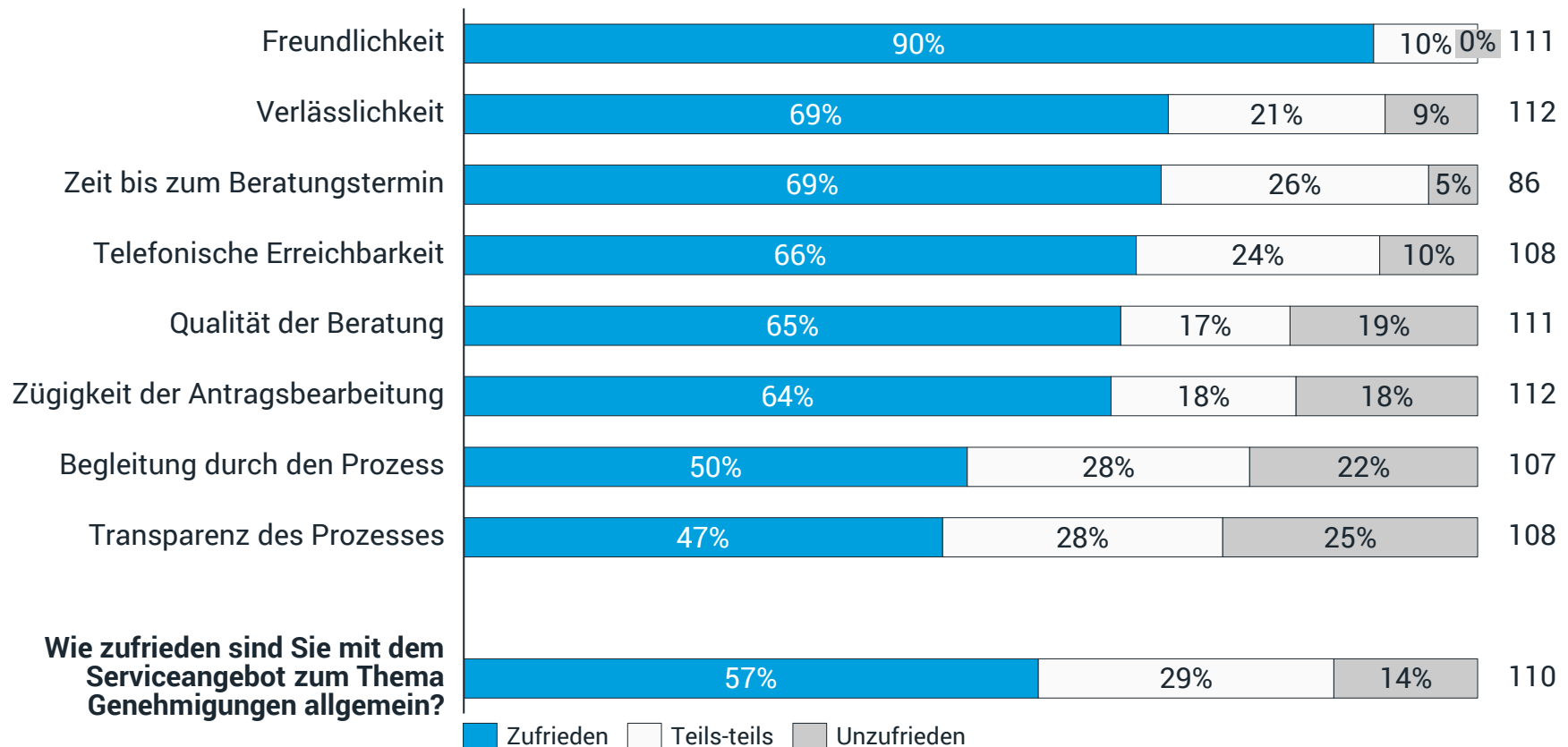
N=115 (2021; gewichtete Verteilung)  
n=132 (2020; gewichtete Verteilung)  
n=165 (2019; gewichtete Verteilung)



# Weniger als die Hälfte der Mitglieder ist mit der Transparenz der Prozesse zum Thema Genehmigungen zufrieden.

## BEWERTUNG DER LEISTUNGEN GENEHMIGUNGEN ALLGEMEIN

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Genehmigungen?“



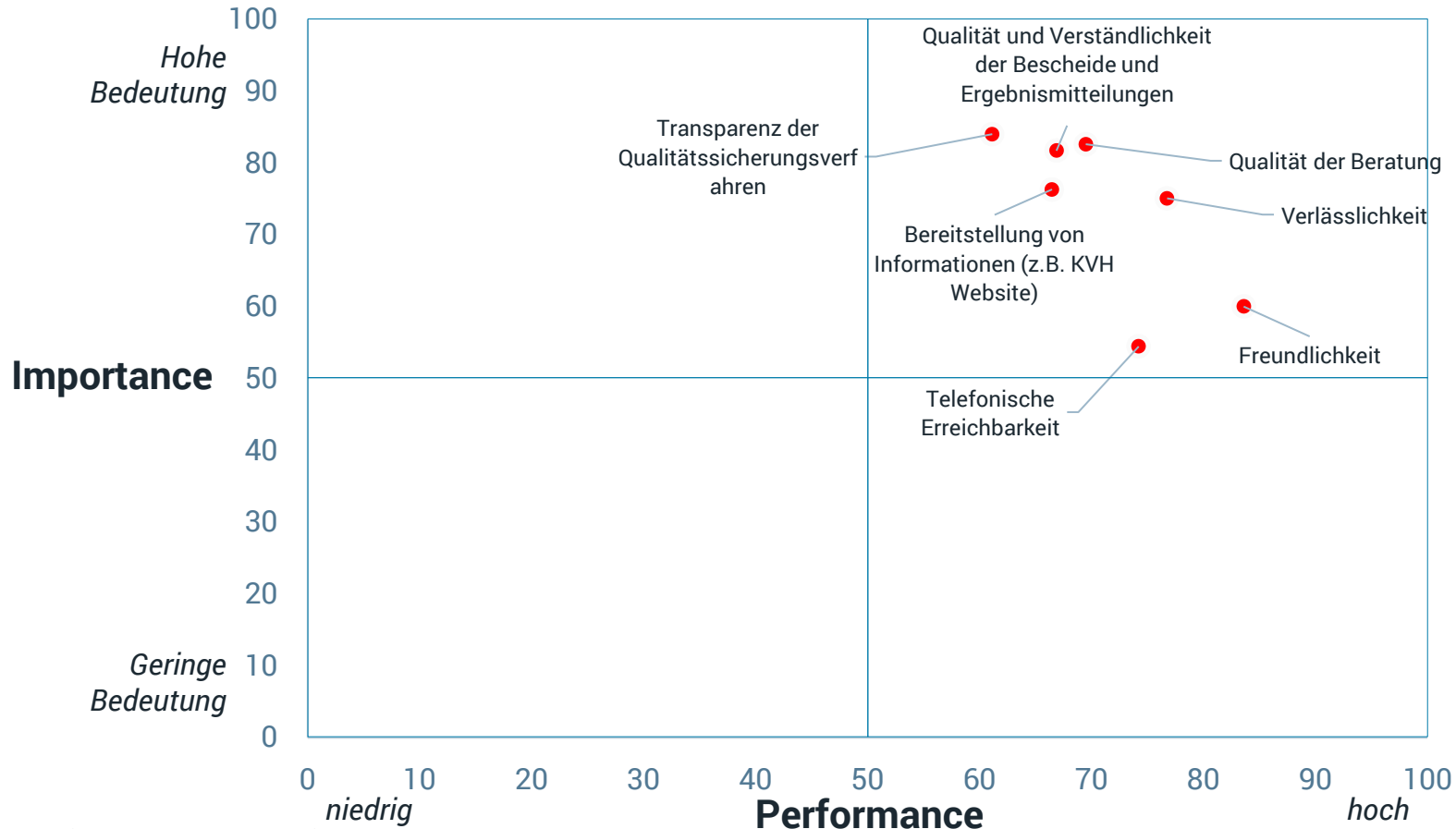
n=diverse (gewichtete Verteilung)

Angaben: Zufrieden=„Sehr zufrieden“+„Eher zufrieden“ (% Top2-Boxes)  
 Mittel=„Teils-teils“ (% Middle-Box)  
 Unzufrieden=„Eher unzufrieden“+„Völlig unzufrieden“ (% Bottom2-Boxes)

# Die Aspekte der Maßnahmen zur Qualitätssicherung werden durchweg als sehr wichtig betrachtet.

EVALUIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: MAßNAHMEN ZUR QUALITÄTSSICHERUNG - UNSKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit der Durchführung der Maßnahmen zur Qualitätssicherung?“

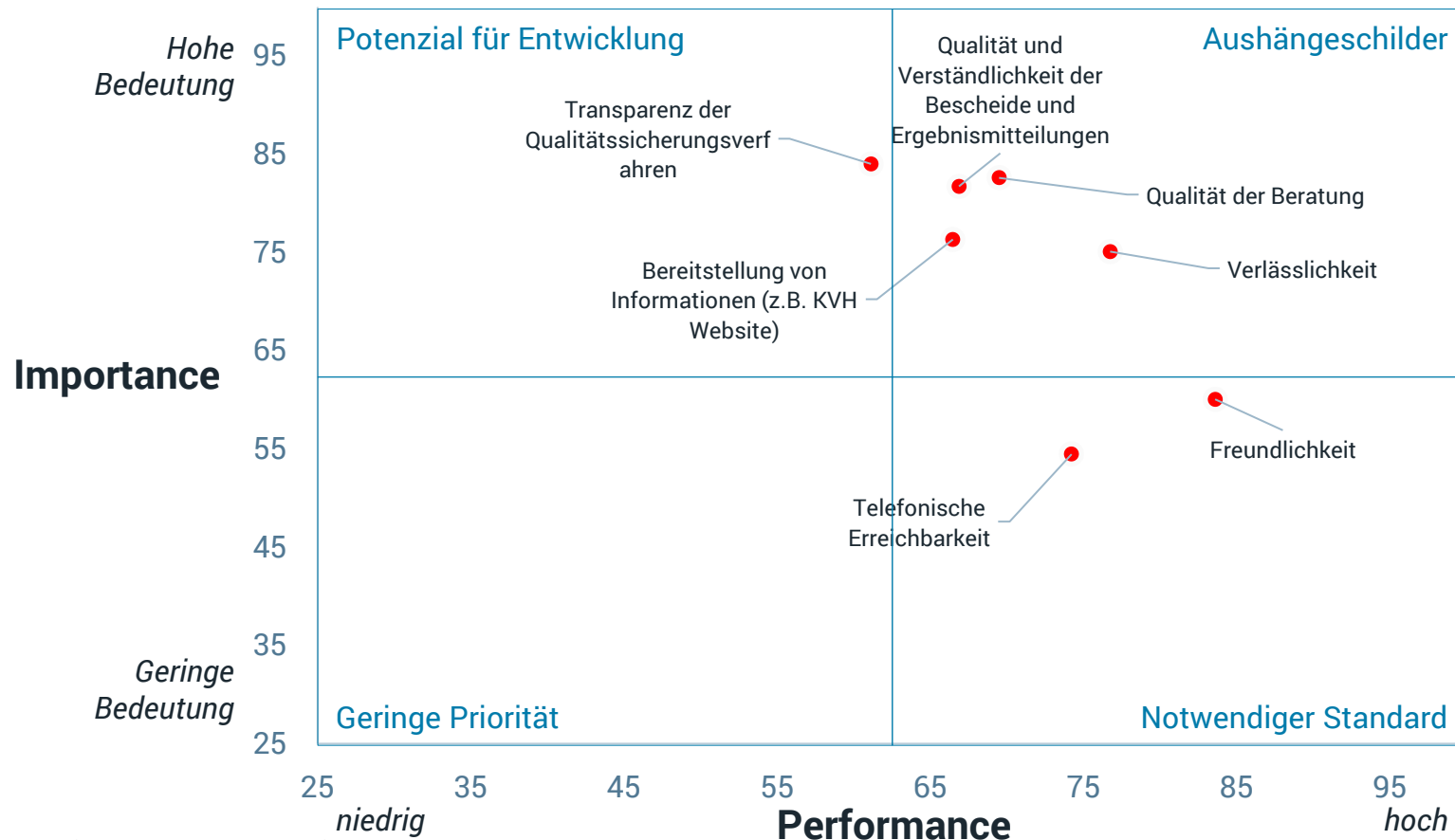


n=121 (gewichtete Verteilung)

# Die Transparenz der Qualitätssicherungsverfahren schneidet bezüglich der Performance am schlechtesten ab.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: MAßNAHMEN ZUR QUALITÄTSSICHERUNG - SKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit der Durchführung der Maßnahmen zur Qualitätssicherung?“

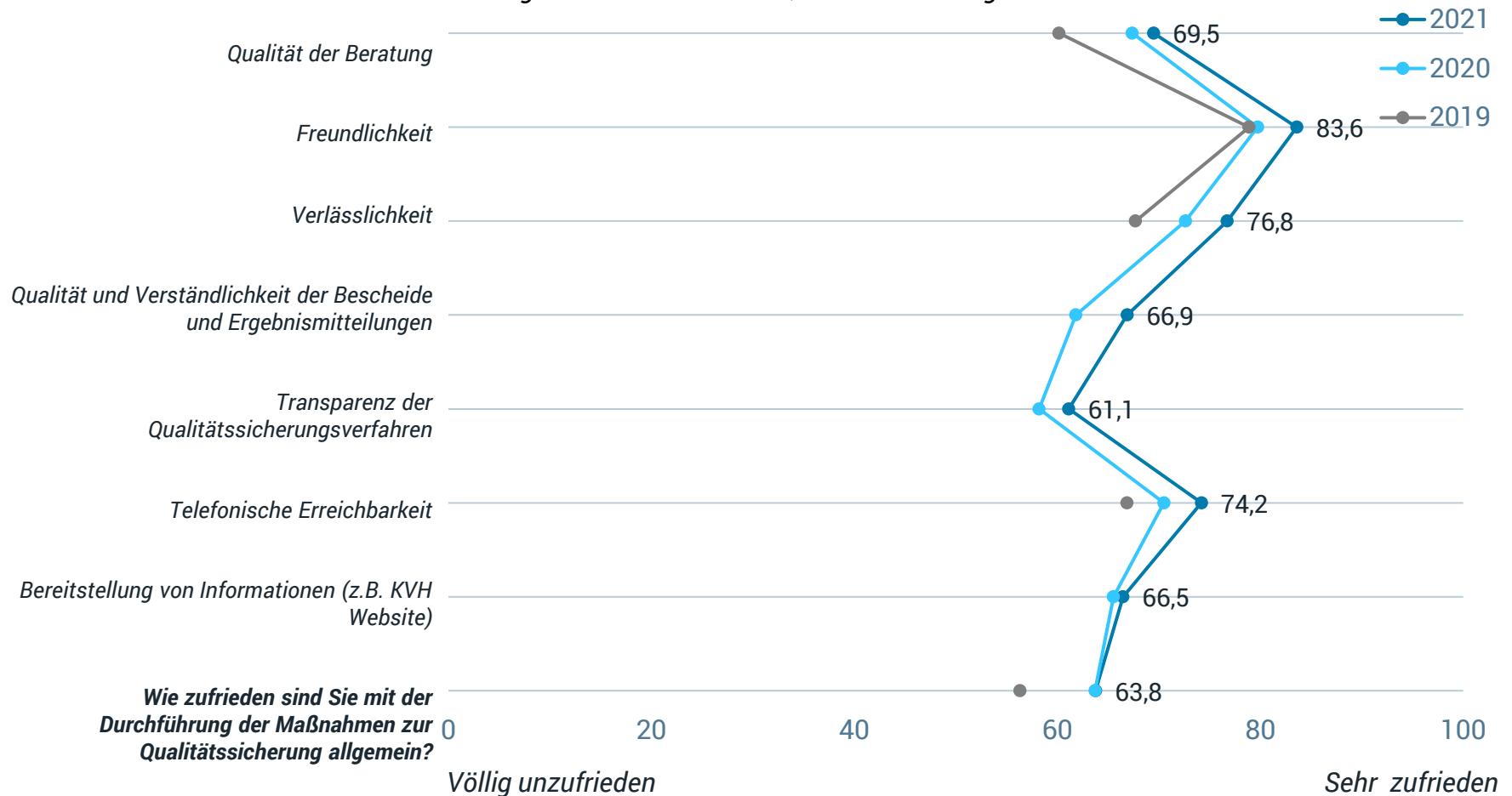


n=121 (gewichtete Verteilung)

# Obwohl die Zufriedenheit mit den Einzelservices gestiegen ist, bleibt die allgemeine Zufriedenheit auf dem Wert von 2020.

## BEWERTUNG DER MAßNAHMEN ZUR QUALITÄTSSICHERUNG

„Wie zufrieden waren Sie mit der Durchführung der Maßnahmen zur Qualitätssicherung?“



n=121 (2021; gewichtete Verteilung)

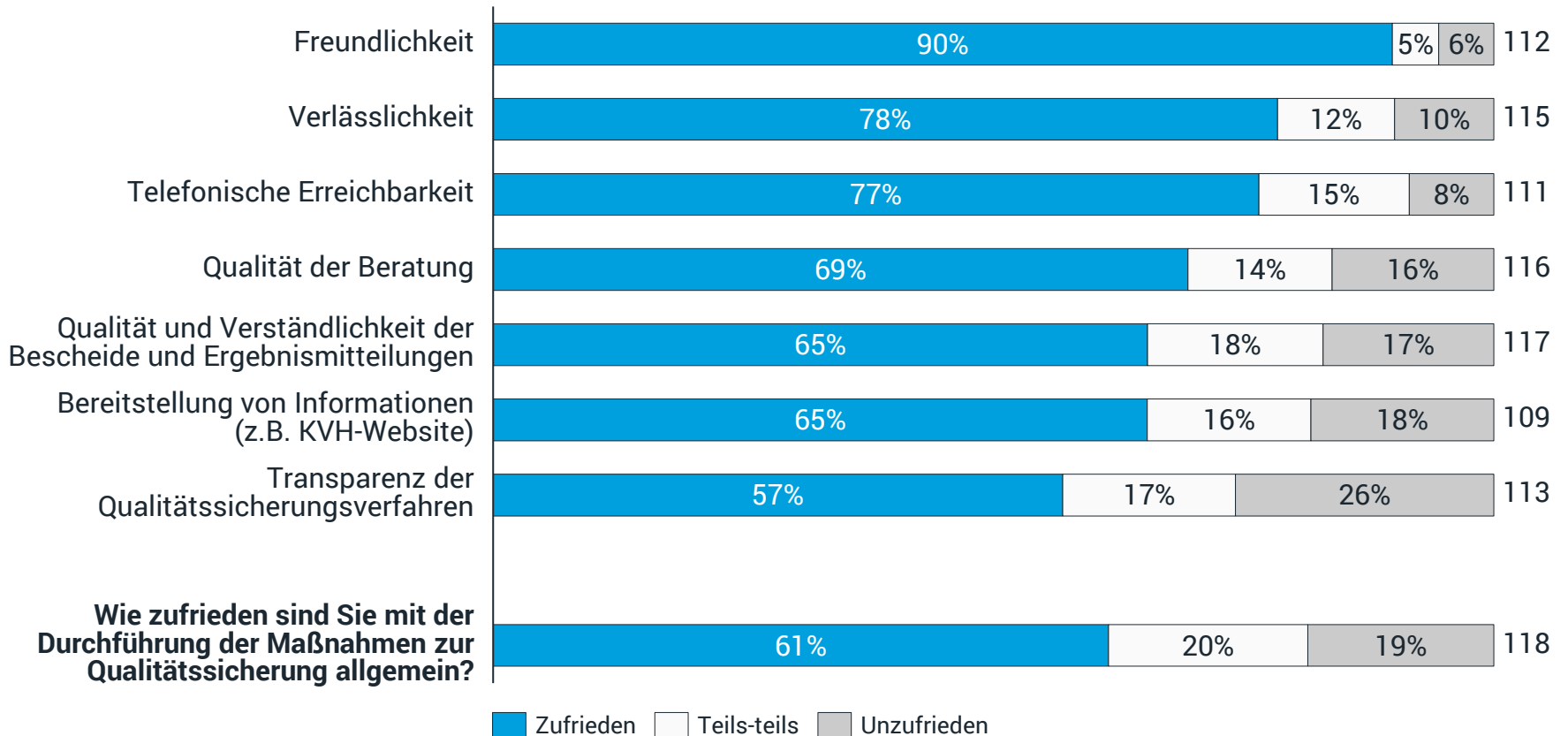
n=143 (2020; gewichtete Verteilung)

n=165 (2019; gewichtete Verteilung) Serviceangebot zum Thema Genehmigungen in vergleichbaren Punkten

# Zwei Drittel der Mitglieder waren mit der Durchführung der Maßnahmen zur Qualitätssicherung im Allgemeinen zufrieden.

## BEWERTUNG DER MAßNAHMEN ZUR QUALITÄTSSICHERUNG

„Wie zufrieden waren Sie mit der Durchführung der Maßnahmen zur Qualitätssicherung?“



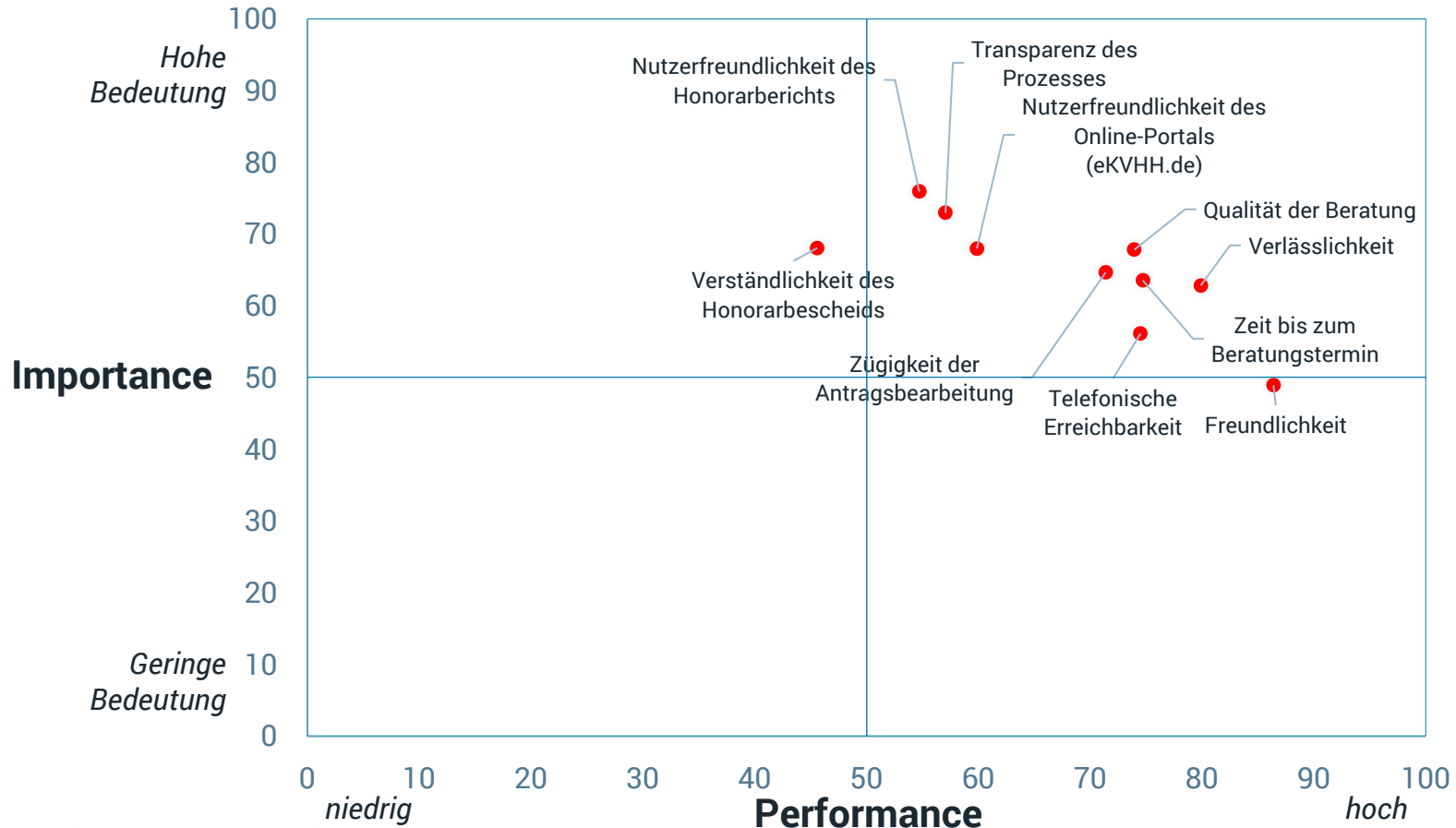
n=diverse (gewichtete Verteilung)

Angaben: Zufrieden=„Sehr zufrieden“+„Eher zufrieden“ (% Top2-Boxes)  
 Mittel=„Teils-teils“ (% Middle-Box)  
 Unzufrieden=„Eher unzufrieden“+„Völlig unzufrieden“ (% Bottom2-Boxes)

# Aspekte des Serviceangebotes zum Thema Abrechnungen werden überwiegend als wichtig betrachtet.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: ABRECHNUNG - UNSKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Abrechnung?“

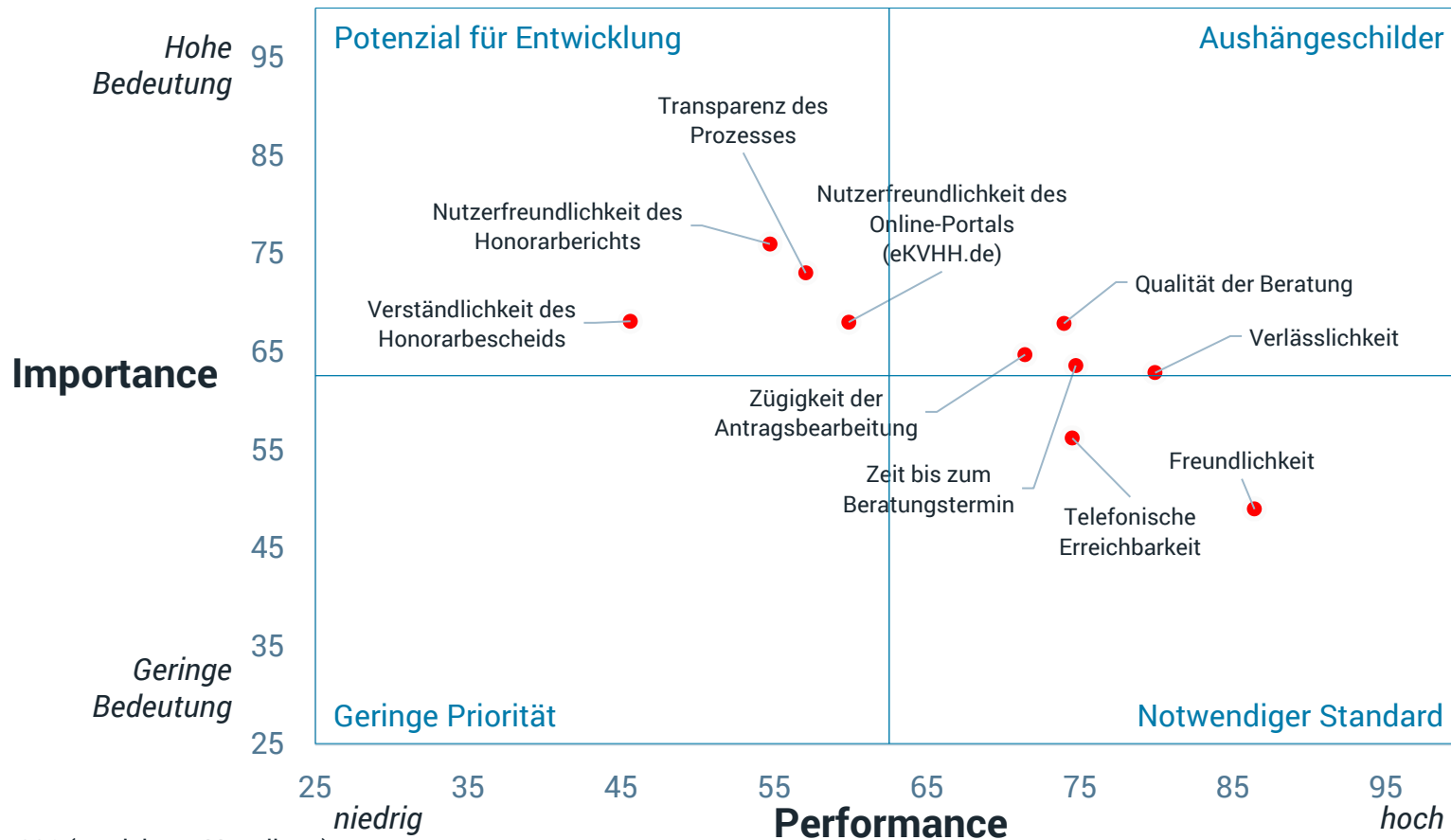


n=331 (gewichtete Verteilung)

# Die Verständlichkeit und Nutzerfreundlichkeit des Honorarberichts sowie die Transparenz der Prozesse bieten Potenzial für weitere Entwicklungen.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: ABRECHNUNG - SKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Abrechnung?“

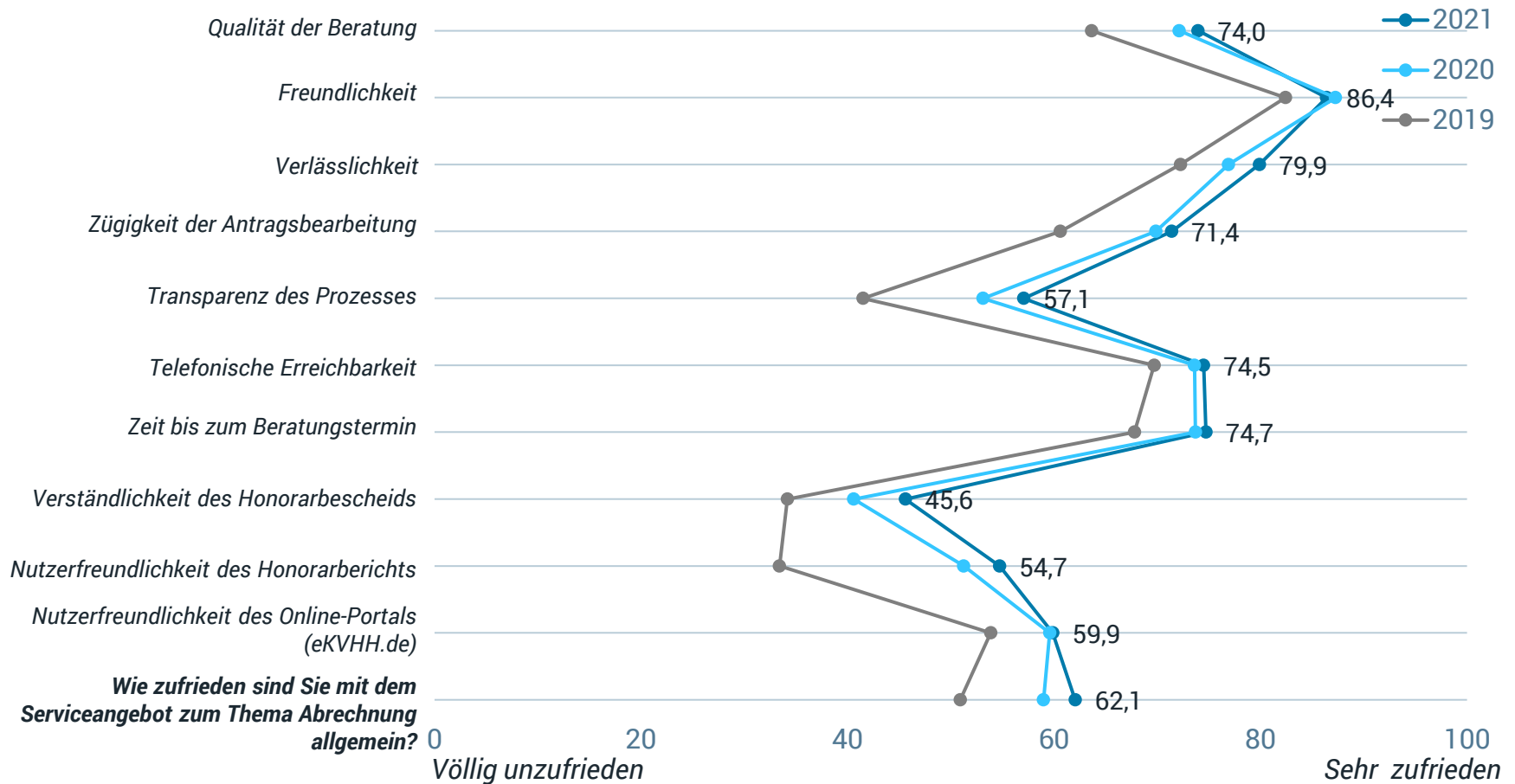


n=331 (gewichtete Verteilung)

# Im Jahresvergleich zeigt sich insgesamt eine leichte Verbesserung bezüglich der Bewertung des Abrechnungs-Services.

## BEWERTUNG DER ABRECHNUNG

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Abrechnung?“



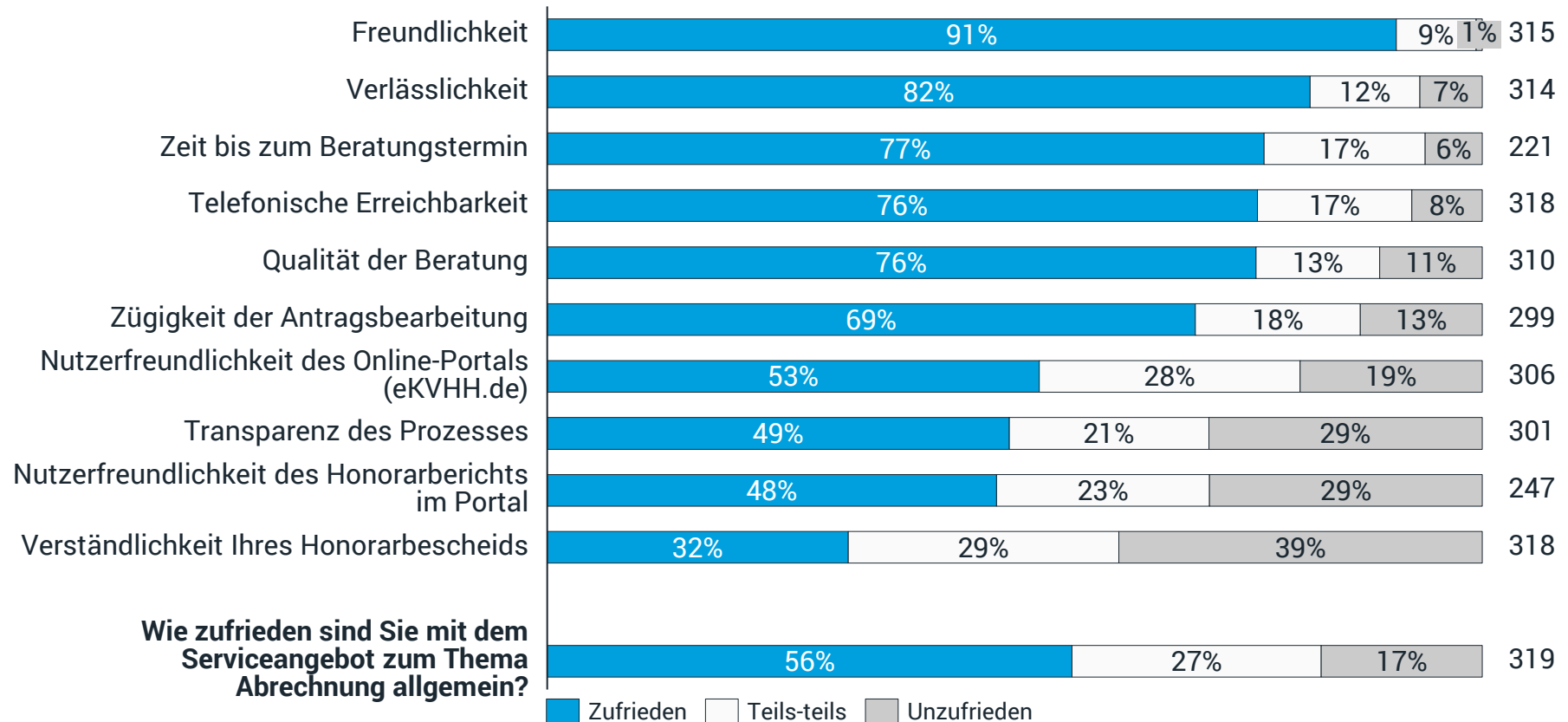
n=331 (2021; gewichtete Verteilung)  
 n=419 (2020; gewichtete Verteilung)  
 n=412 (2019; gewichtete Verteilung)



# Mit Aspekten zur Nutzerfreundlichkeit, Transparent und Verständlichkeit ist nur jedes zweite Mitglied zufrieden.

## BEWERTUNG DER ABRECHNUNG

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Abrechnung?“



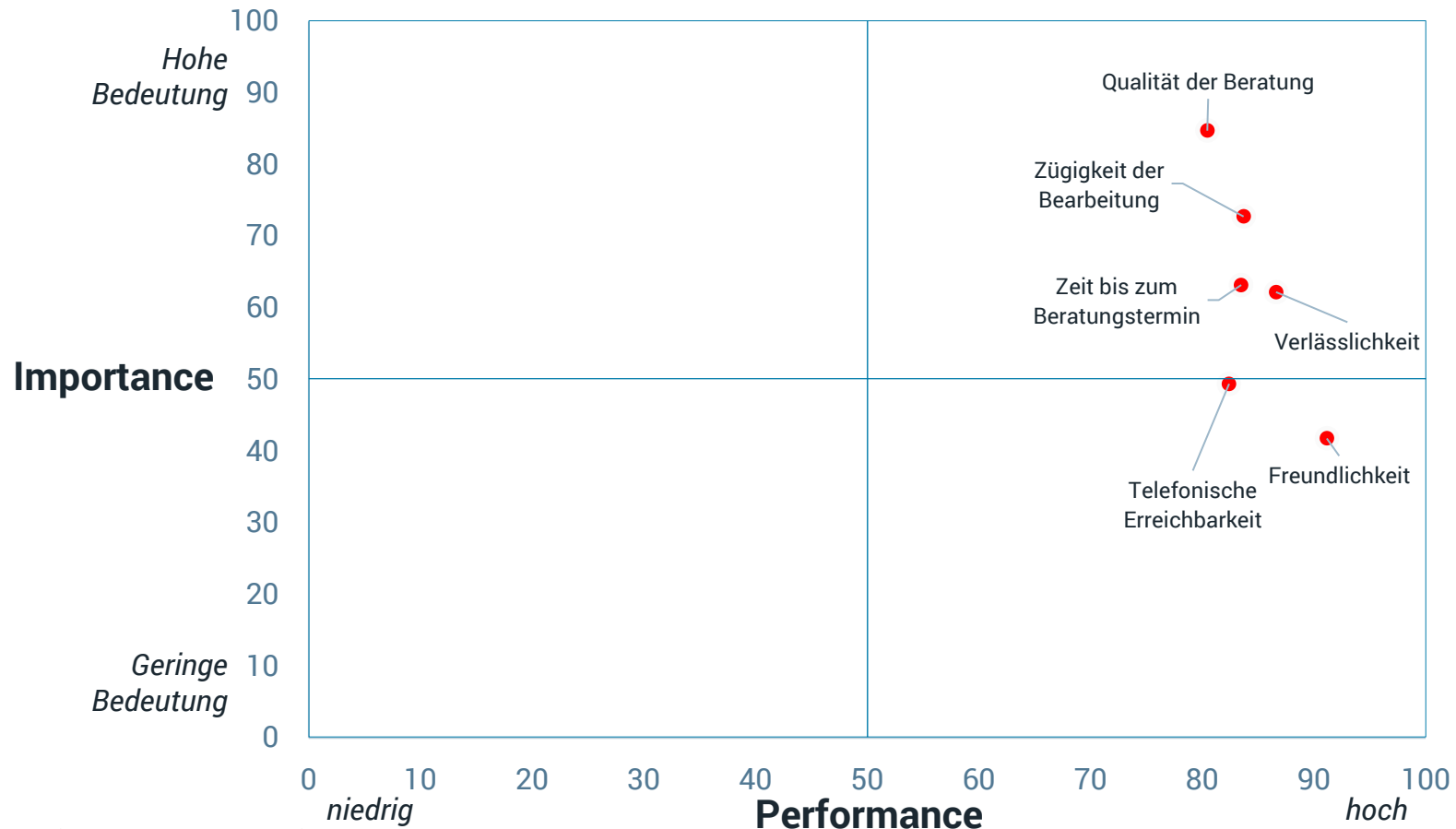
n=diverse (gewichtete Verteilung)

Angaben: Zufrieden=„Sehr zufrieden“+„Eher zufrieden“ (% Top2-Boxes)  
 Mittel=„Teils-teils“ (% Middle-Box)  
 Unzufrieden=„Eher unzufrieden“+„Völlig unzufrieden“ (% Bottom2-Boxes)

# Das Serviceangebot bezüglich der Praxisberatung schneidet bei der Performance sehr gut ab.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: PRAXISBERATUNG - UNSKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Praxisberatung?“

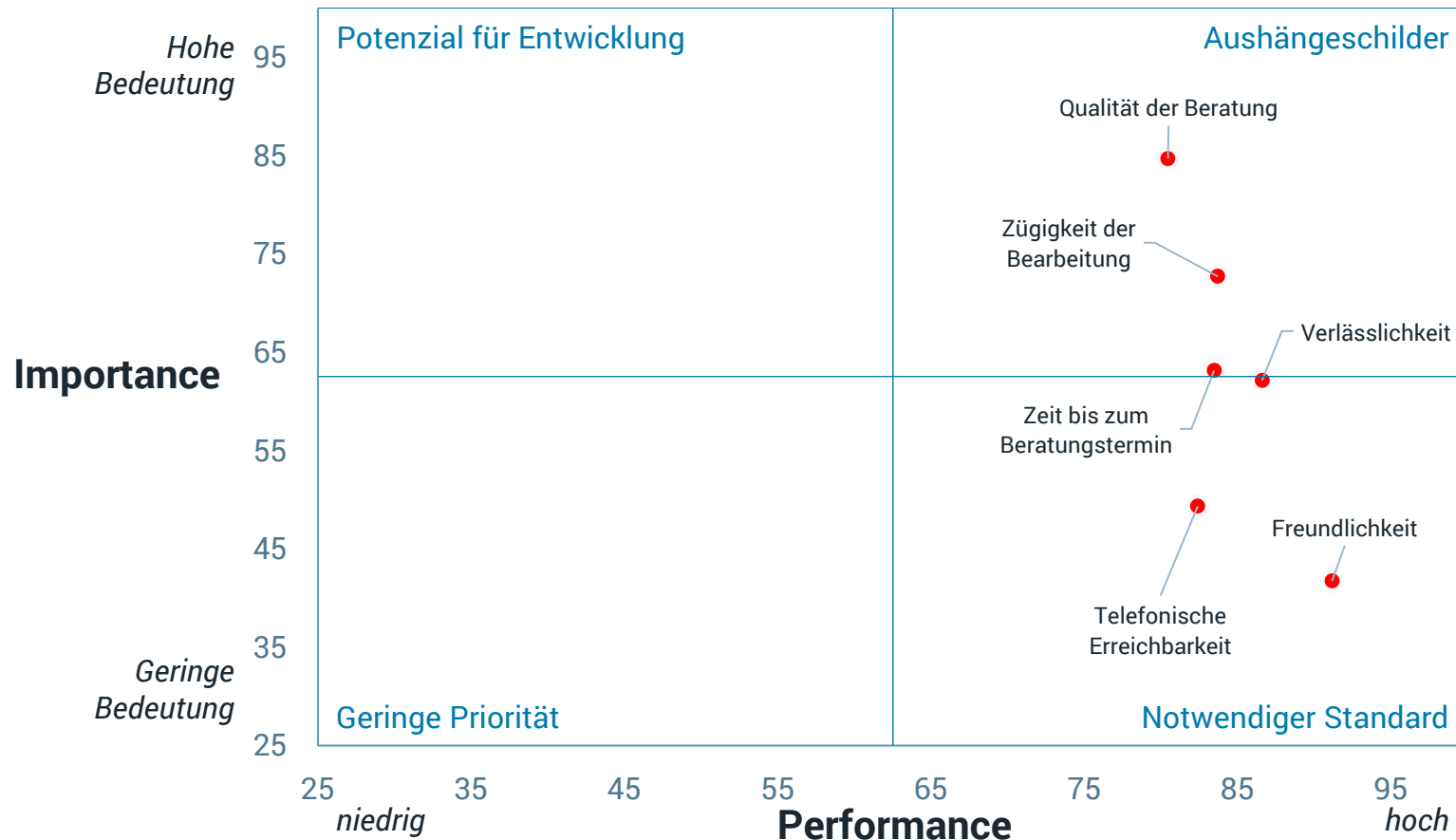


n=87 (gewichtete Verteilung)

# Die Qualität der Beratung und die Zügigkeit der Bearbeitung sind die eindeutigen Aushängeschilder der Praxisberatung.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: PRAXISBERATUNG - SKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Praxisberatung?“

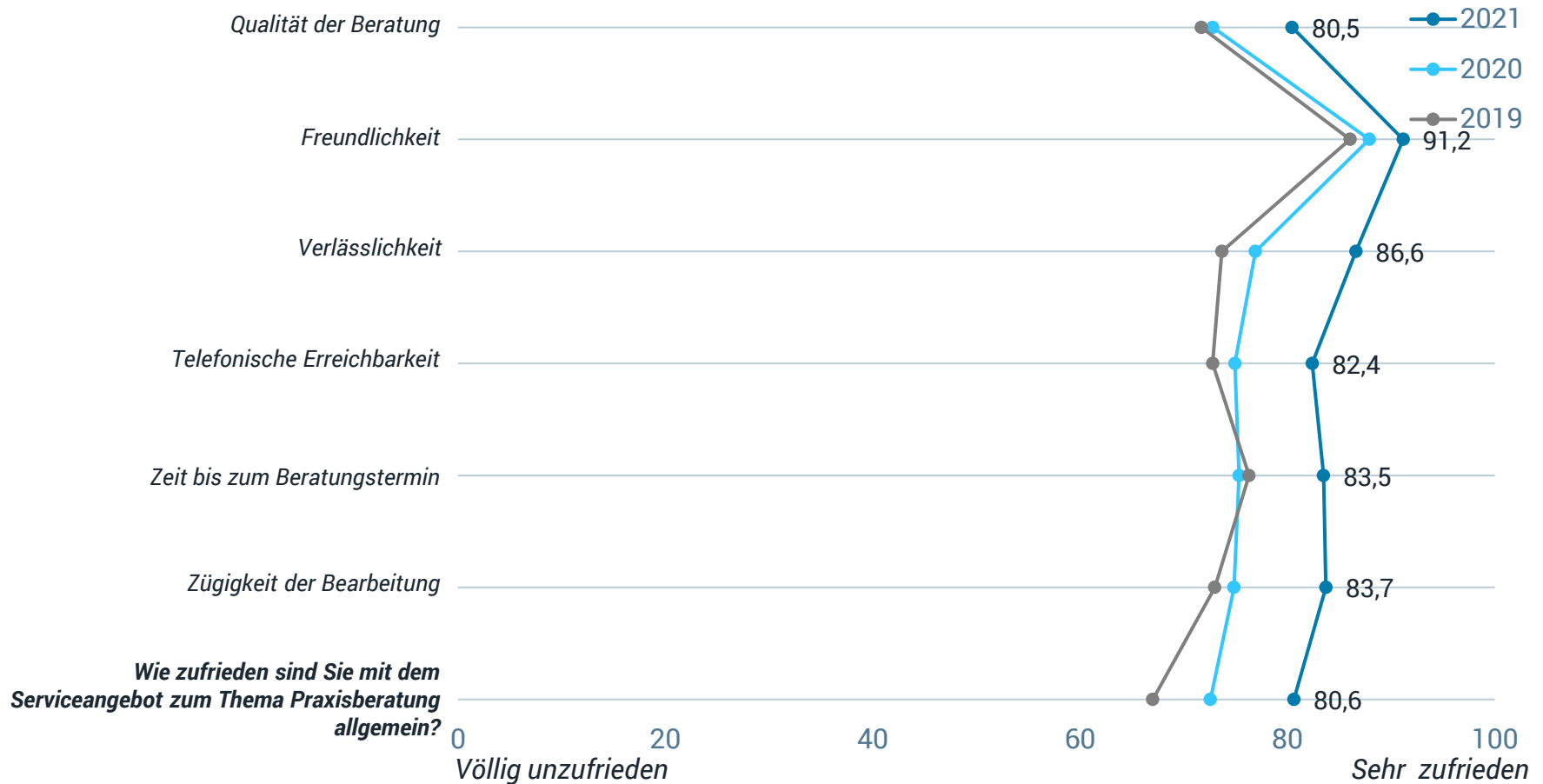


n=87 (gewichtete Verteilung)

# Im Jahresvergleich hat die Praxisberatung eine deutliche Steigerung der Leistung erreicht.

## BEWERTUNG DER PRAXISBERATUNG

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Praxisberatung?“

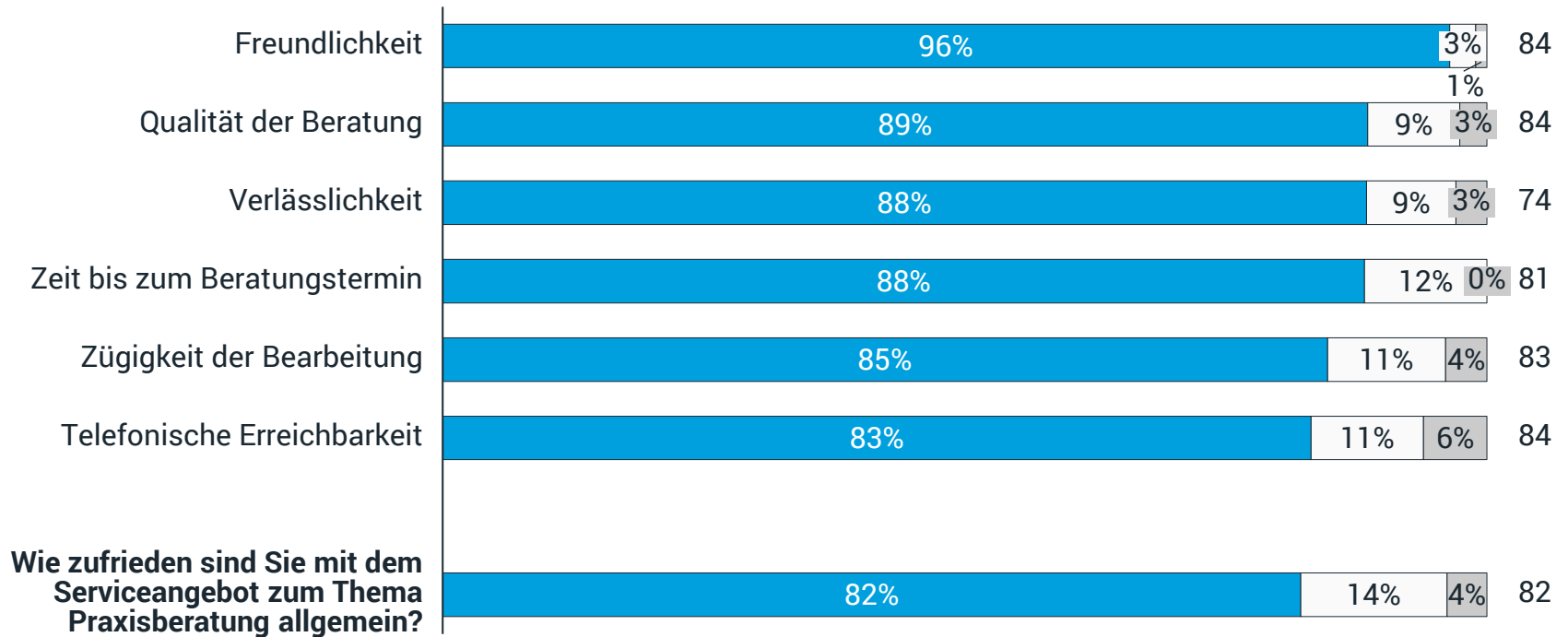


n=87 (2021; gewichtete Verteilung)  
n=95 (2020; gewichtete Verteilung)  
n=115 (2019; gewichtete Verteilung)

# Vier von fünf Mitgliedern sind mit dem Serviceangebot im Themenkomplex Praxisberatung zufrieden.

## BEWERTUNG DER PRAXISBERATUNG

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Praxisberatung?“



■ Zufrieden 
 ■ Teils-teils 
 ■ Unzufrieden

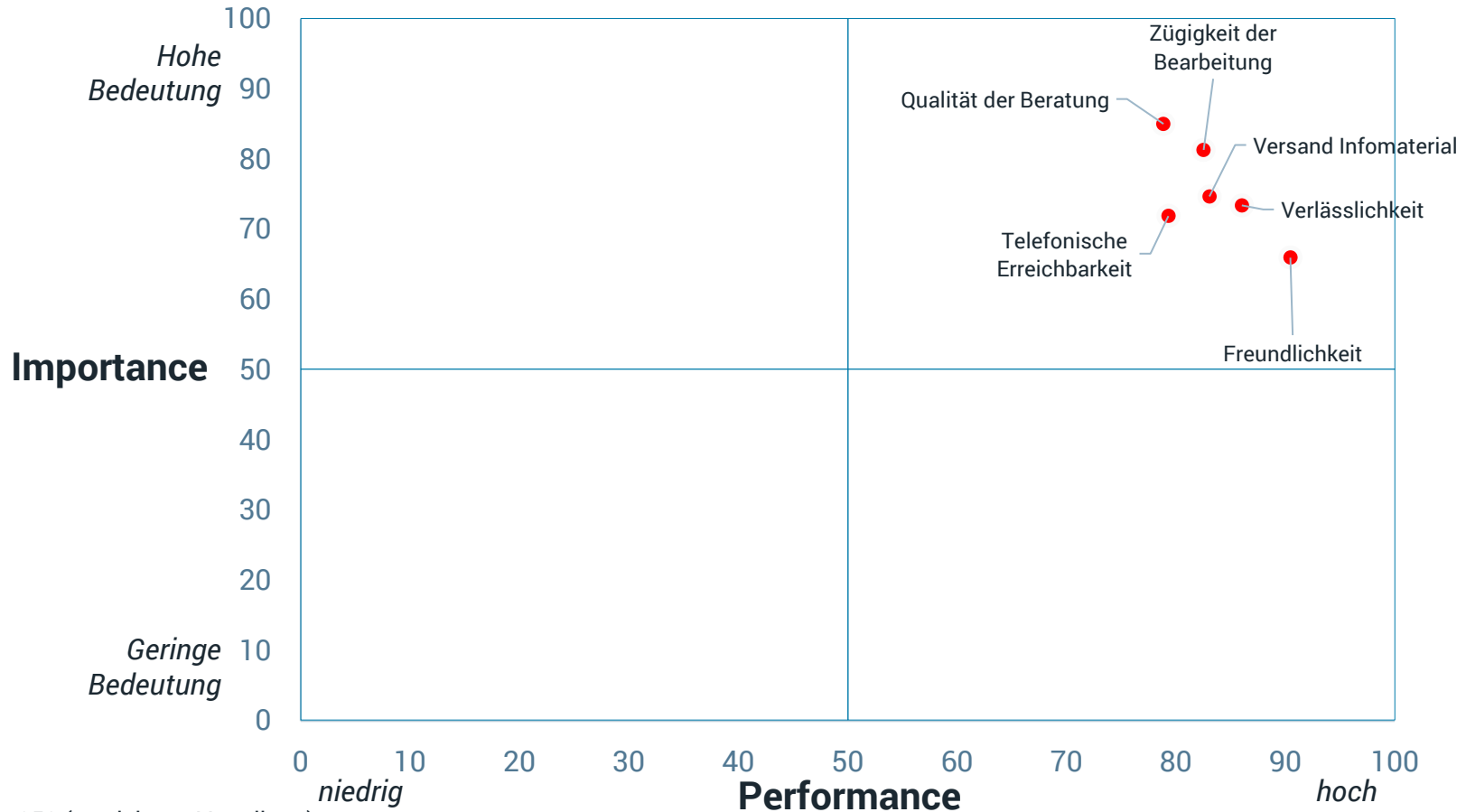
n=diverse (gewichtete Verteilung)

Angaben: Zufrieden=„Sehr zufrieden“+„Eher zufrieden“ (% Top2-Boxes)  
 Mittel=„Teils-teils“ (% Middle-Box)  
 Unzufrieden=„Eher unzufrieden“+„Völlig unzufrieden“ (% Bottom2-Boxes)

# Die Leistungen des Infocenters wurden allesamt mit Spitzenwerten bewertet.

## EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: INFOCENTER - UNSKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot des Infocenters?“

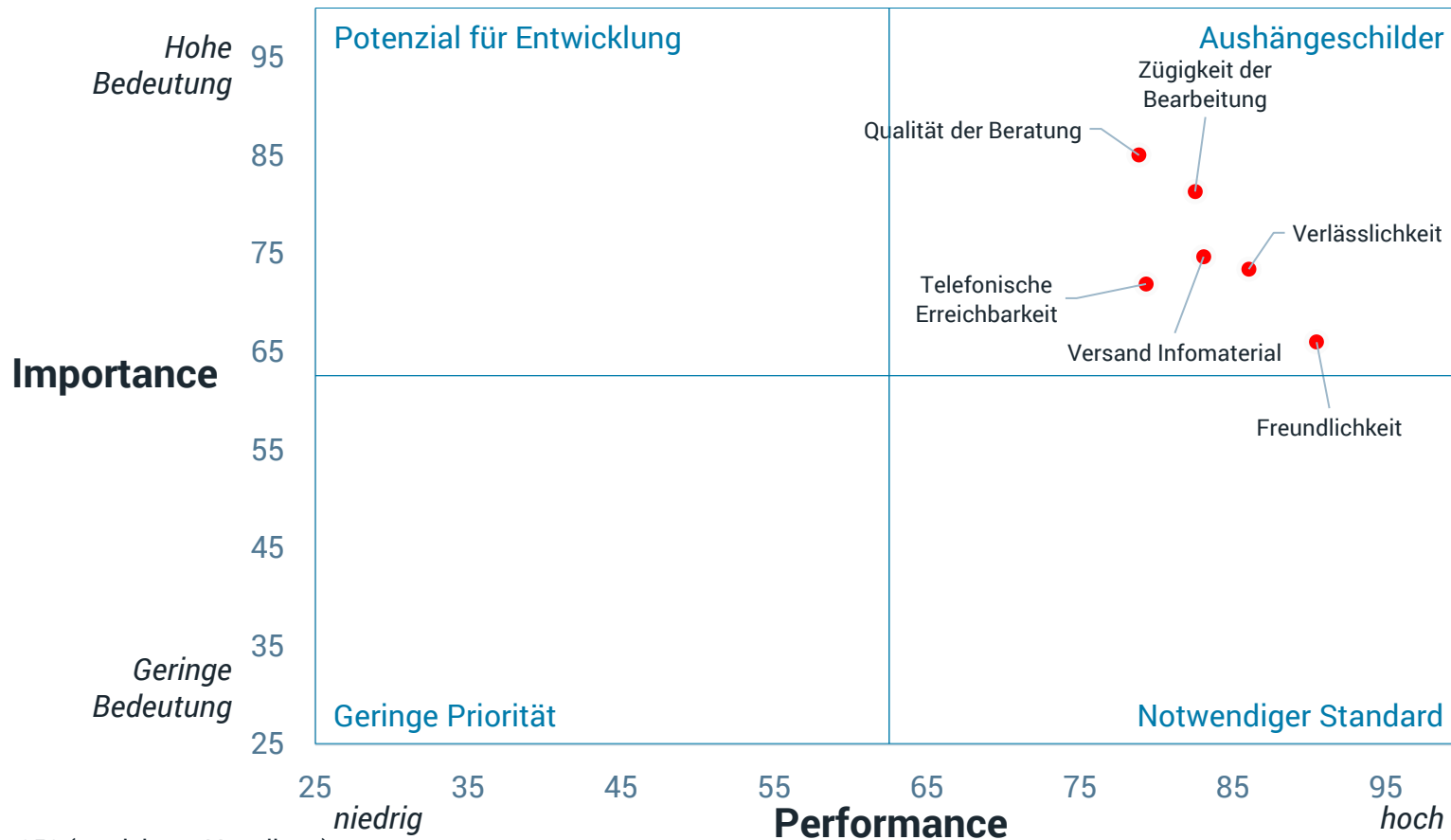


n=258 (gewichtete Verteilung)

# Alle Bewertungskriterien des Servicecenters können als Aushängeschilder angesehen werden.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: INFOCENTER - SKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot des Infocenters?“



n=258 (gewichtete Verteilung)

# Trotz der bereits sehr guten Bewertung im Jahr 2019 und 2020 verbesserte sich das Infocenter auch 2021 weiter.

## BEWERTUNG DER INFORMATIONEN DURCH DAS INFOCENTER

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot des Infocenters?“



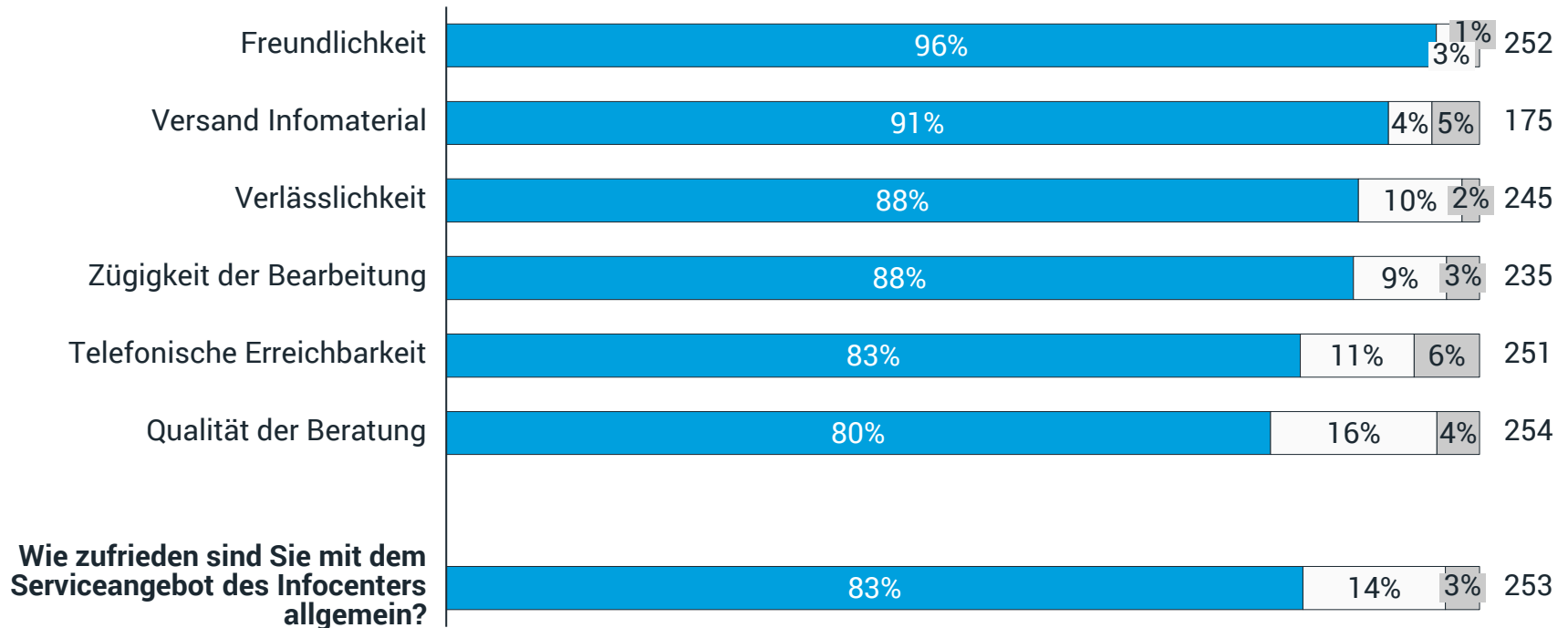
n=258 (2021; gewichtete Verteilung)  
n=348 (2020; gewichtete Verteilung)  
n=291 (2019; gewichtete Verteilung)



# Die Leistungen des Infocenters und der Mitarbeiter werden sehr positiv beurteilt.

## BEWERTUNG DER INFORMATIONEN DURCH DAS INFOCENTER

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot des Infocenters?“



■ Zufrieden 
 ■ Teils-teils 
 ■ Unzufrieden

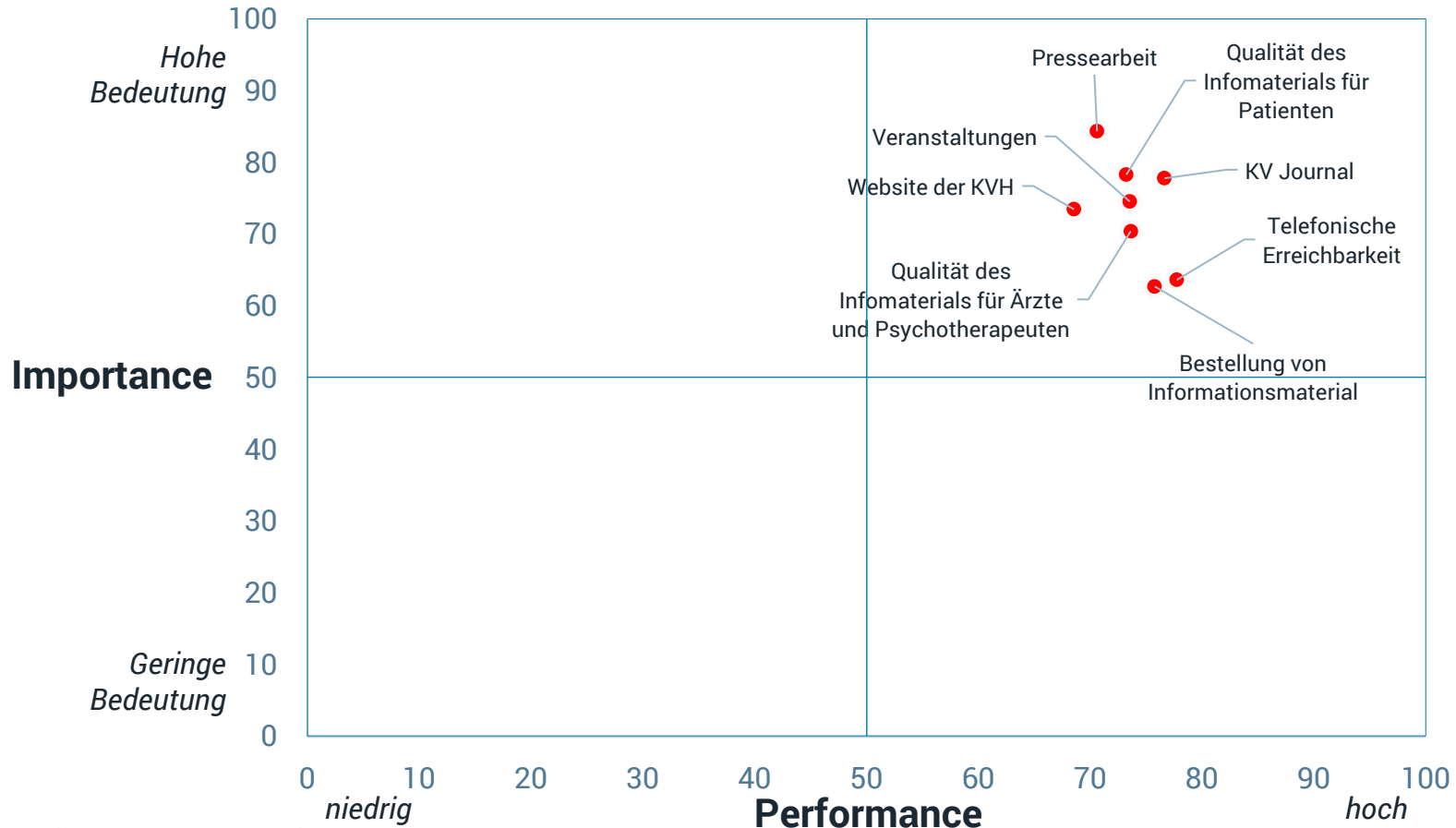
n=diverse (gewichtete Verteilung)

Angaben: Zufrieden=„Sehr zufrieden“+„Eher zufrieden“ (% Top2-Boxes)  
 Mittel=„Teils-teils“ (% Middle-Box)  
 Unzufrieden=„Eher unzufrieden“+„Völlig unzufrieden“ (% Bottom2-Boxes)

# Die Aspekte der Öffentlichkeitsarbeit erfüllen die Anforderungen der Mitglieder bereits sehr gut.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: ÖFFENTLICHKEITSARBEIT - UNSKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zur Öffentlichkeitsarbeit?“

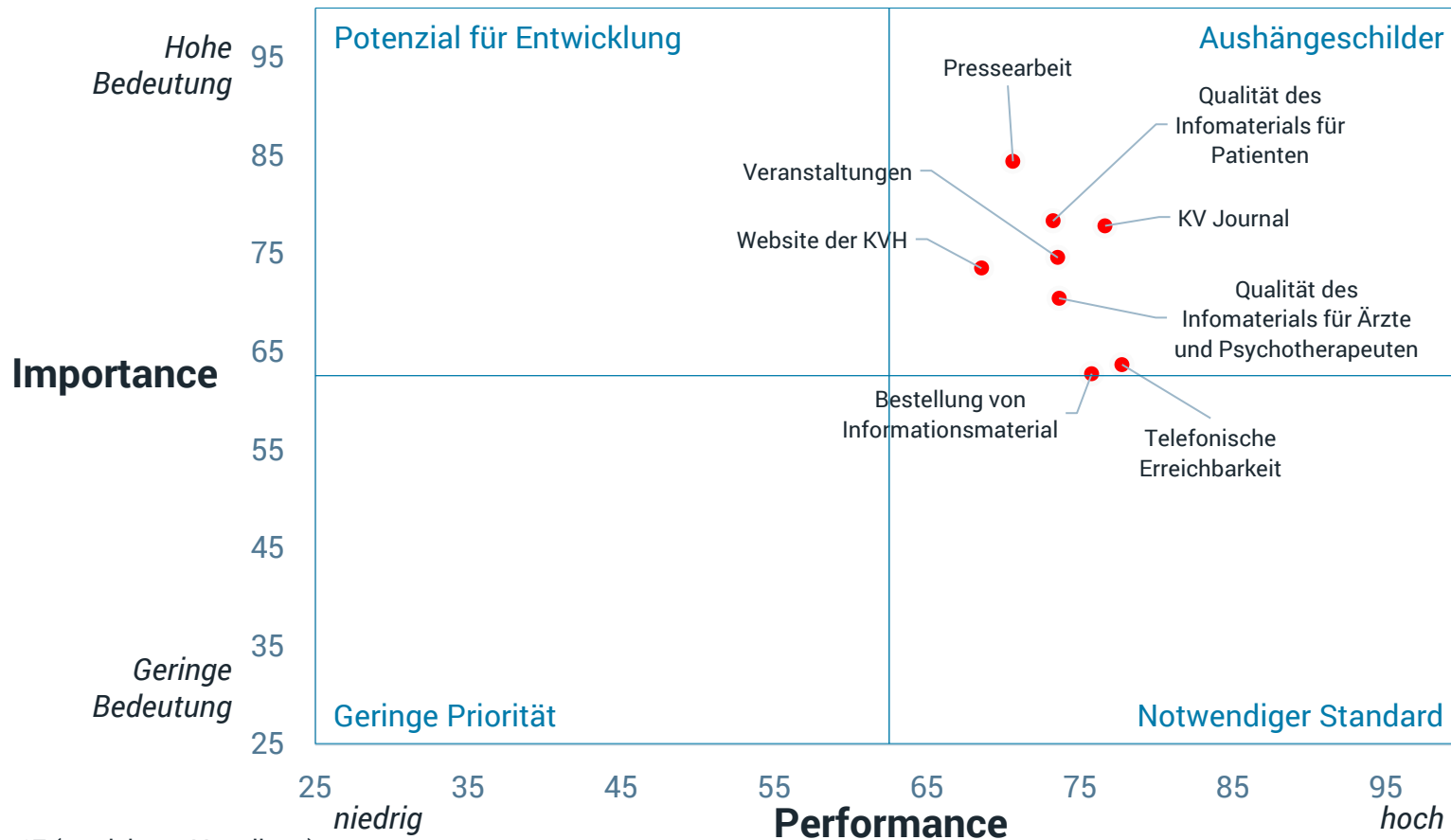


n=67 (gewichtete Verteilung)

# Die Öffentlichkeitsarbeit der KVH wird als wichtig angesehen und kann als Aushängeschild bezeichnet werden.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: ÖFFENTLICHKEITSARBEIT - SKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zur Öffentlichkeitsarbeit?“

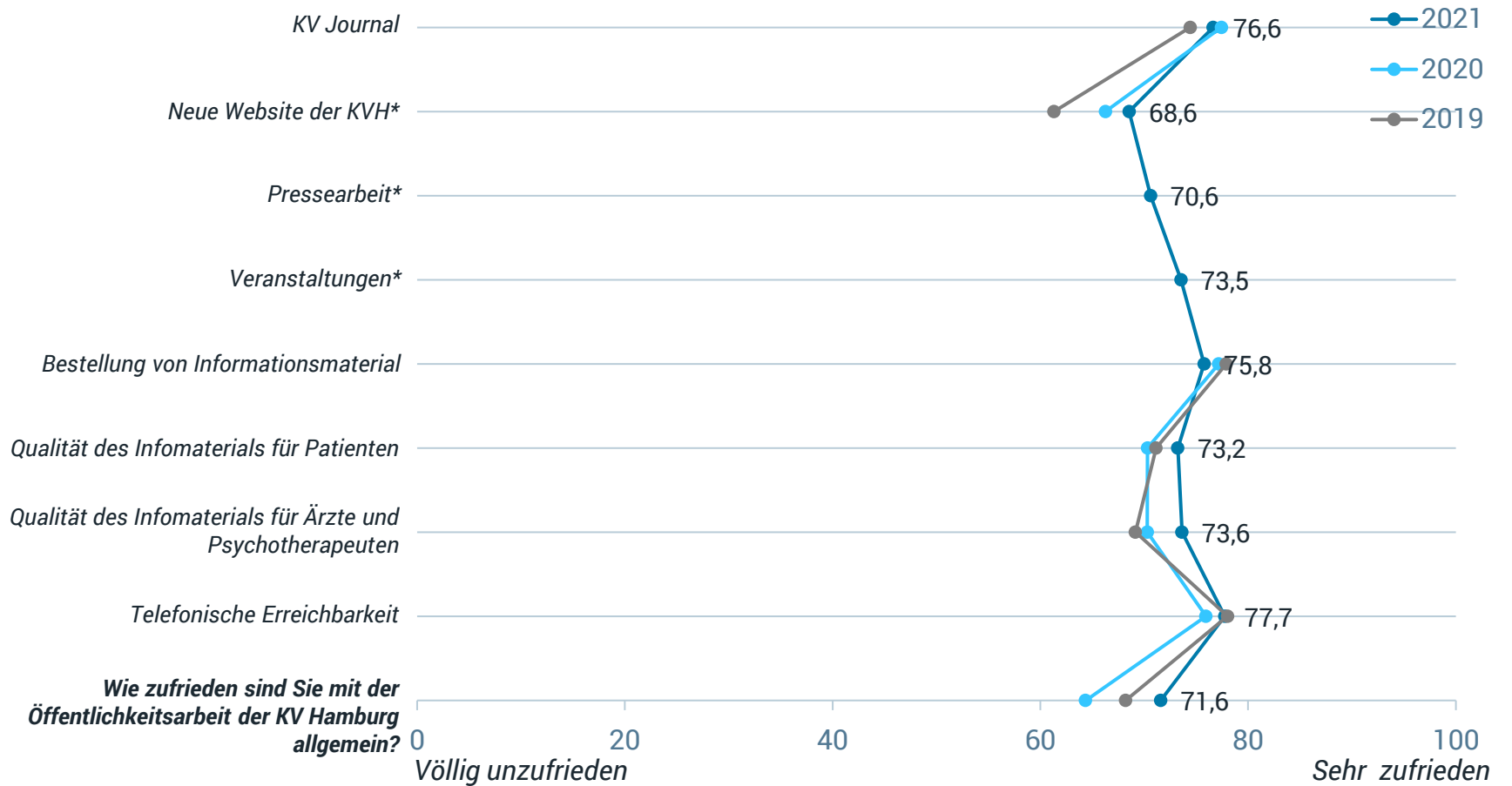


n=67 (gewichtete Verteilung)

# Zum Teil wurde das Serviceangebot zur Öffentlichkeitsarbeit etwas besser bewertet als im Vorjahr.

## BEWERTUNG DER ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zur Öffentlichkeitsarbeit?“



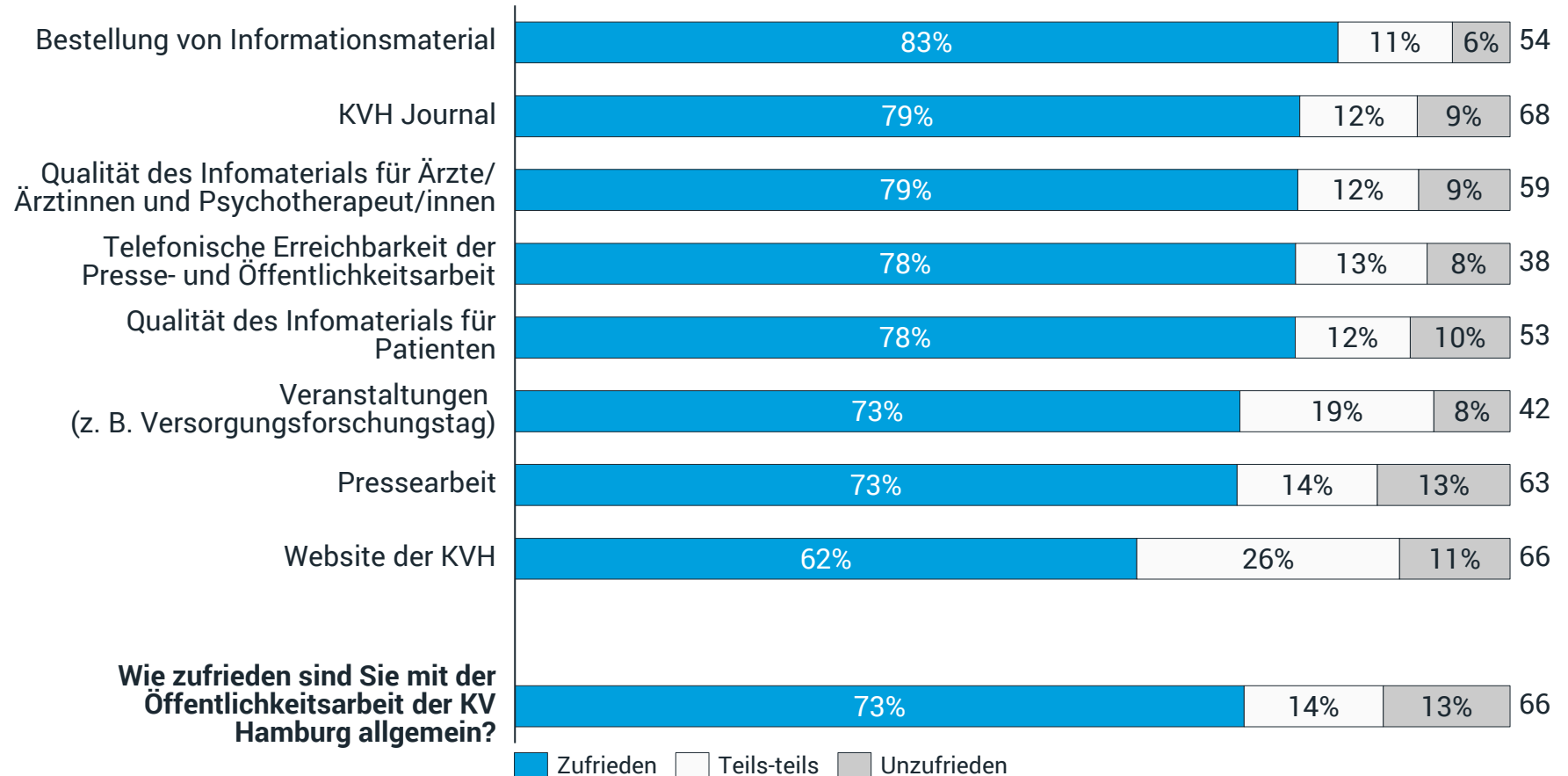
n=67 (2021; gewichtete Verteilung)  
 n=135 (2020; gewichtete Verteilung)  
 n=75 (2019; gewichtete Verteilung)

\*2021 neu aufgenommen

# Vier von fünf Mitgliedern sind mit dem KV Journal zufrieden; die neue Webseite finden zwei von drei Mitgliedern gut.

## BEWERTUNG DER ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zur Öffentlichkeitsarbeit?“



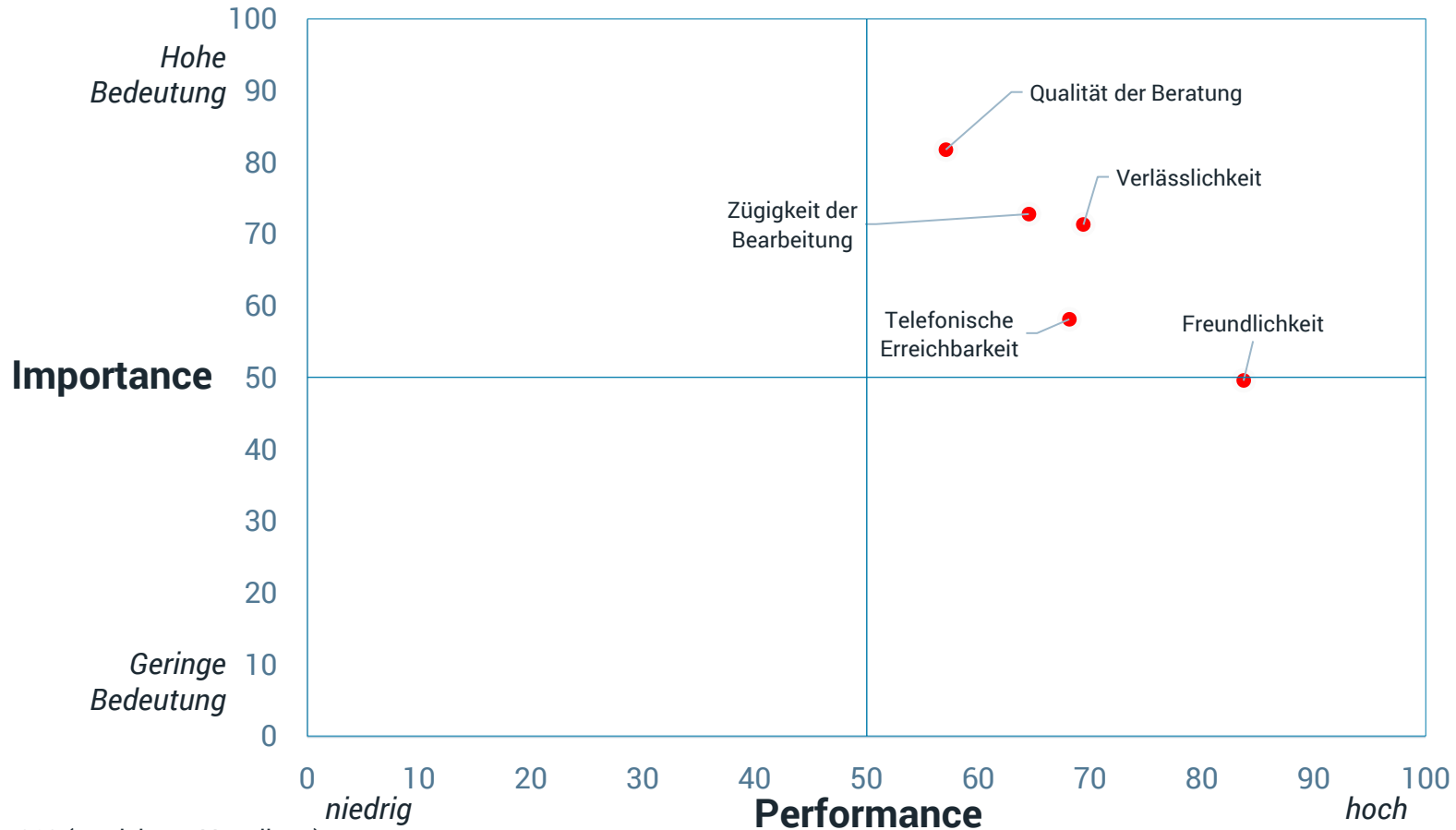
n=diverse (gewichtete Verteilung)

Angaben: Zufrieden=„Sehr zufrieden“+„Eher zufrieden“ (% Top2-Boxes)  
 Mittel=„Teils-teils“ (% Middle-Box)  
 Unzufrieden=„Eher unzufrieden“+„Völlig unzufrieden“ (% Bottom2-Boxes)

# Unskaliert werden die Informationsangebote zur Digitalisierung und Telematik gut bewertet.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: DIGITALISIERUNG UND TELEMATIK - UNSKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Informationsangebot zu Themen im Rahmen der Digitalisierung und Telematik?“

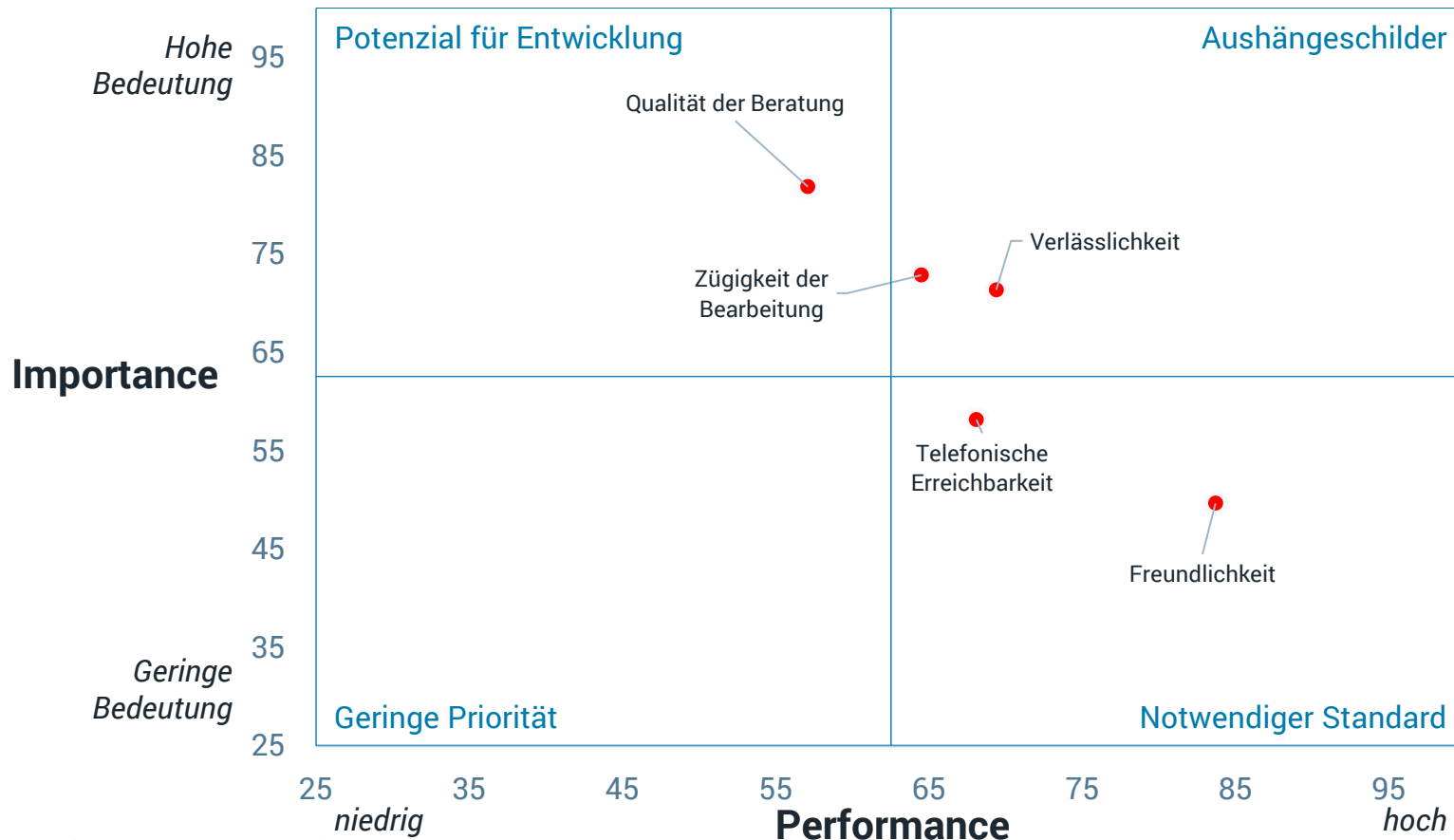


n=218 (gewichtete Verteilung)

# Die Qualität der Beratung und die Zügigkeit der Bearbeitung bieten das meiste Verbesserungspotenzial.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: DIGITALISIERUNG UND TELEMATIK - SKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Informationsangebot zu Themen im Rahmen der Digitalisierung und Telematik?“

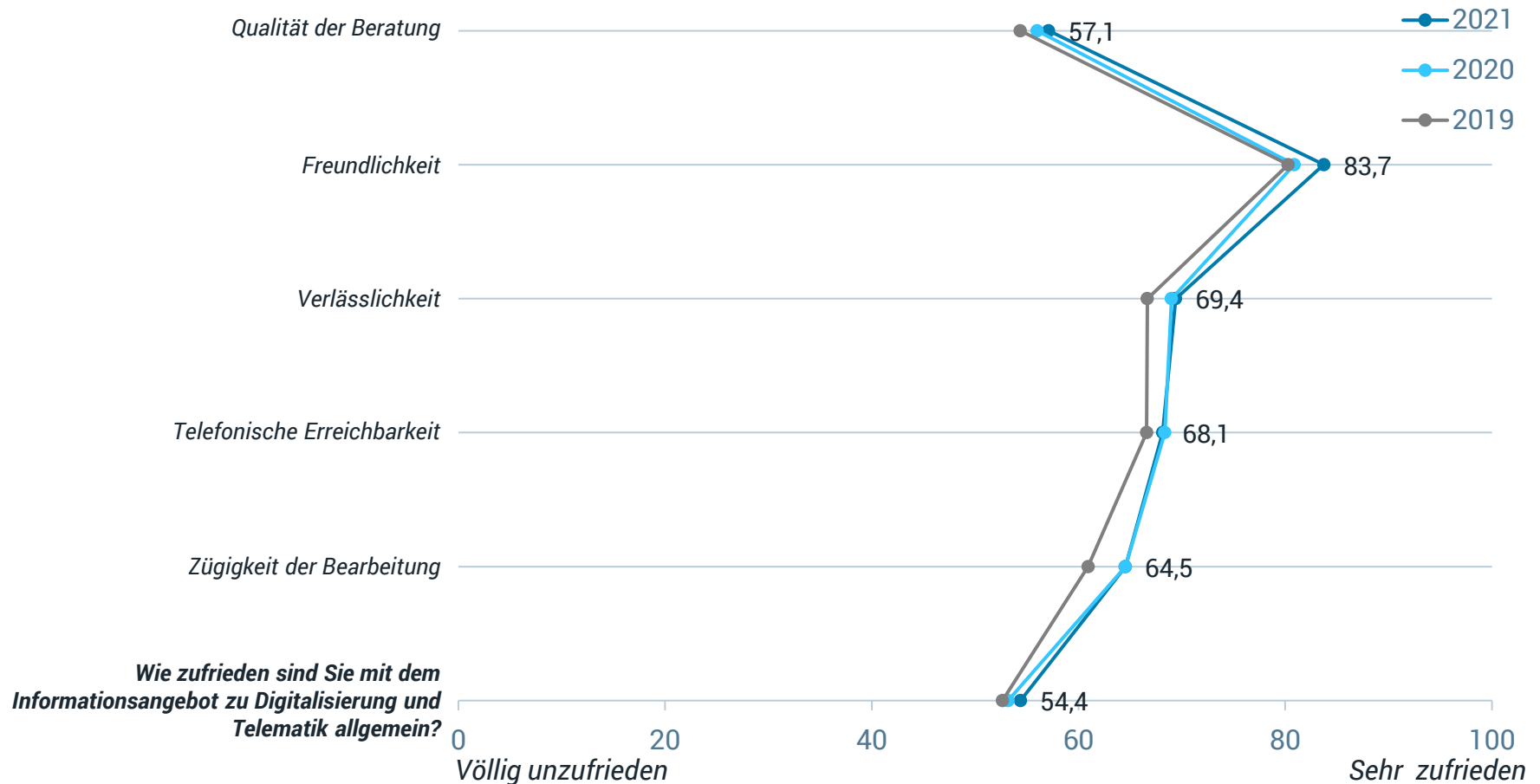


n=218 (gewichtete Verteilung)

# Der Jahresvergleich verdeutlicht, dass sich der Bereich Digitalisierung und Telematik nur geringfügig verbessert hat.

## BEWERTUNG DER DIGITALISIERUNG UND TELEMATIK

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Informationsangebot zu Themen im Rahmen der Digitalisierung und Telematik?“



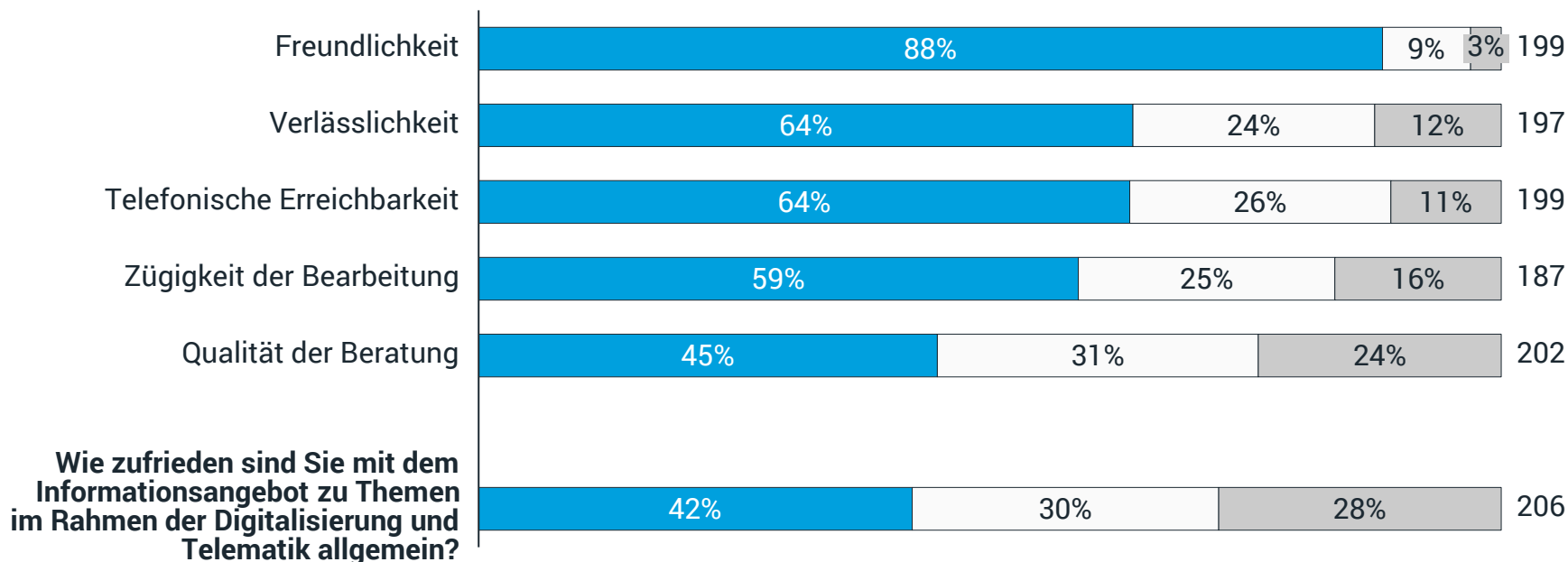
n=218 (2021; gewichtete Verteilung)  
n=246 (2020; gewichtete Verteilung)  
n=310 (2019; gewichtete Verteilung)



# Der Bereich Digitalisierung und Telematik wird von den Ärzten weniger gut bewertet; insbesondere die Qualität der Beratung birgt Potenzial.

## BEWERTUNG DER DIGITALISIERUNG UND TELEMATIK

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Informationsangebot zu Themen im Rahmen der Digitalisierung und Telematik?“



■ Zufrieden 
  Teils-teils 
  Unzufrieden

n=diverse (gewichtete Verteilung)

Angaben: Zufrieden=„Sehr zufrieden“+„Eher zufrieden“ (% Top2-Boxes)  
 Mittel=„Teils-teils“ (% Middle-Box)  
 Unzufrieden=„Eher unzufrieden“+„Völlig unzufrieden“ (% Bottom2-Boxes)

# Das Serviceangebot der Organisation des Besuchsdienstes und des telefonischen Beratungsdienstes performt sehr gut.

EVALUIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: ORGANISATION BESUCHSDIENST UND TELEFONISCHER BERATUNGSDIENST- UNSKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit der Organisation des Besuchsdienstes und telefonischen Beratungsdienstes?“ Achtung kleine Fallzahl

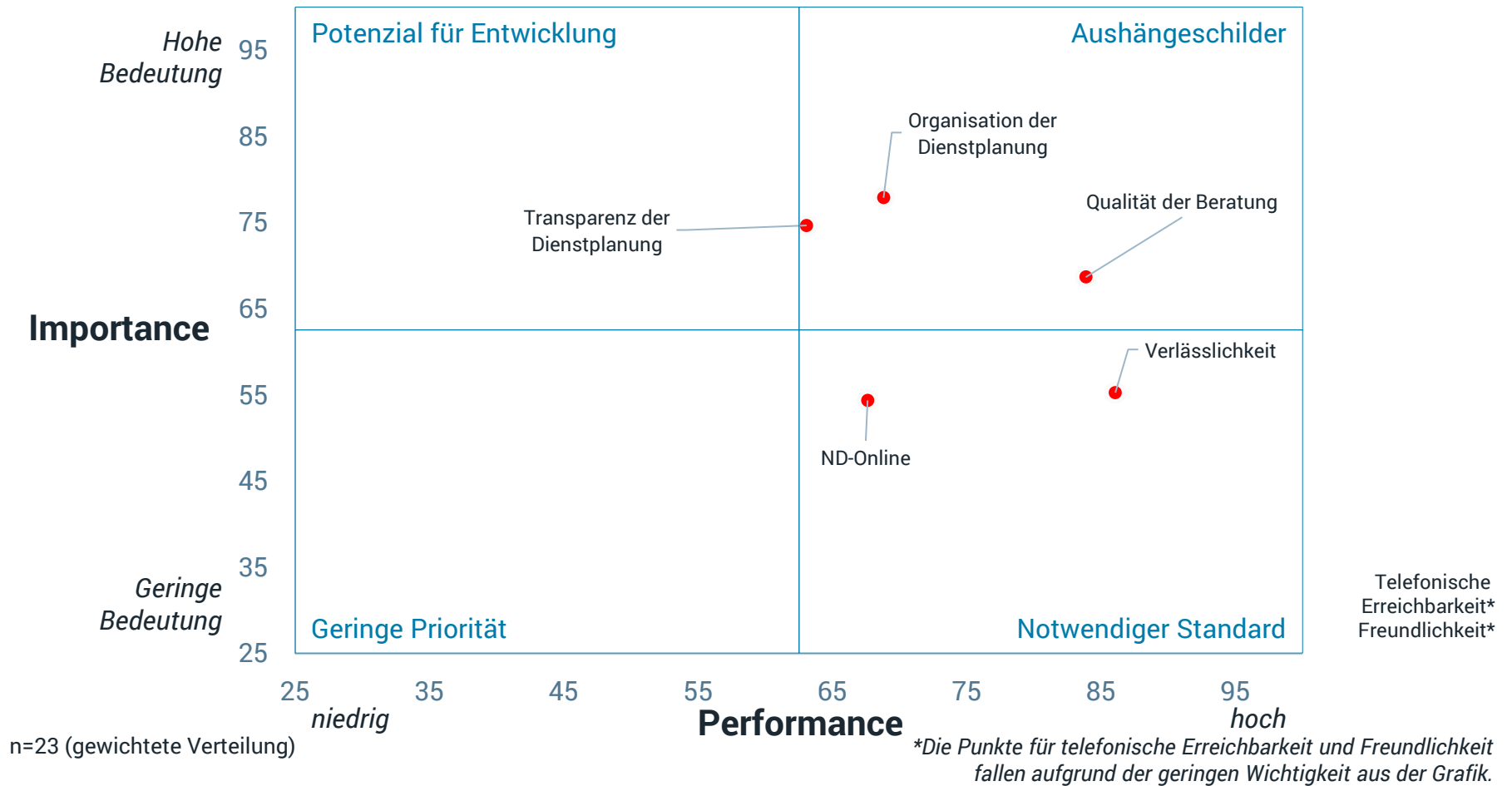


n=23 (gewichtete Verteilung)

# Die Organisation der Dienstplanung hat hierbei die höchste Wichtigkeit; bezüglich der Transparenz dieser könnte die Leistung gesteigert werden.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: ORGANISATION BESUCHSDIENST UND TELEFONISCHER BERATUNGSDIENST- SKALIERT

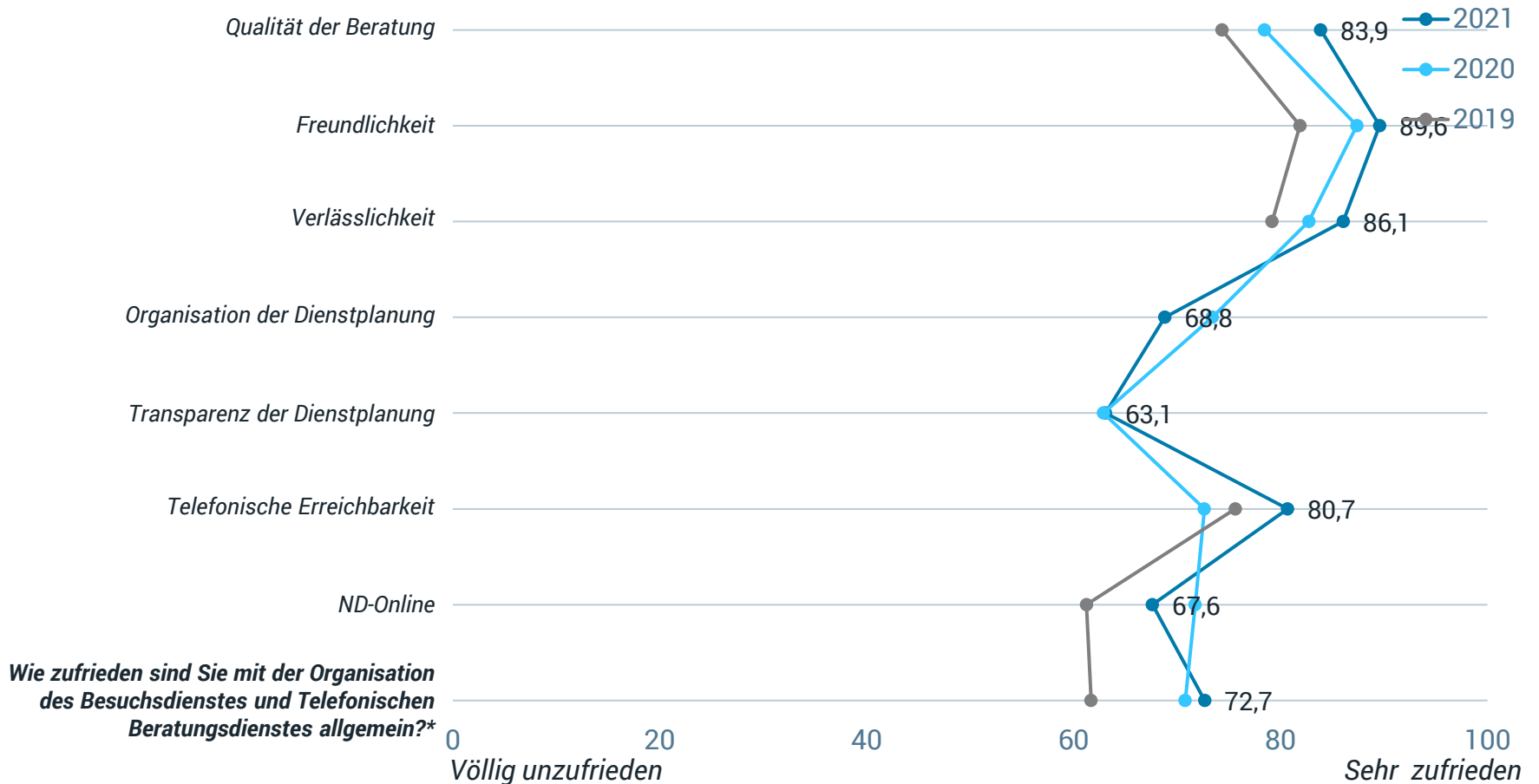
„Wie zufrieden waren Sie mit der Organisation des Besuchsdienstes und telefonischen Beratungsdienstes?“ Achtung kleine Fallzahl



# In den Punkten Transparenz und Organisation der Dienstplanung sowie der Beratungsdienste hat die KVH Verbesserungspotenzial.

BEWERTUNG ORGANISATION BESUCHSDIENST UND TELEFONISCHER BERATUNGSDIENST

„Wie zufrieden waren Sie mit der Organisation des Besuchsdienstes und telefonischen Beratungsdienstes?“ Achtung kleine Fallzahl



n=23 (2021; gewichtete Verteilung)

n=64 (2020; gewichtete Verteilung)

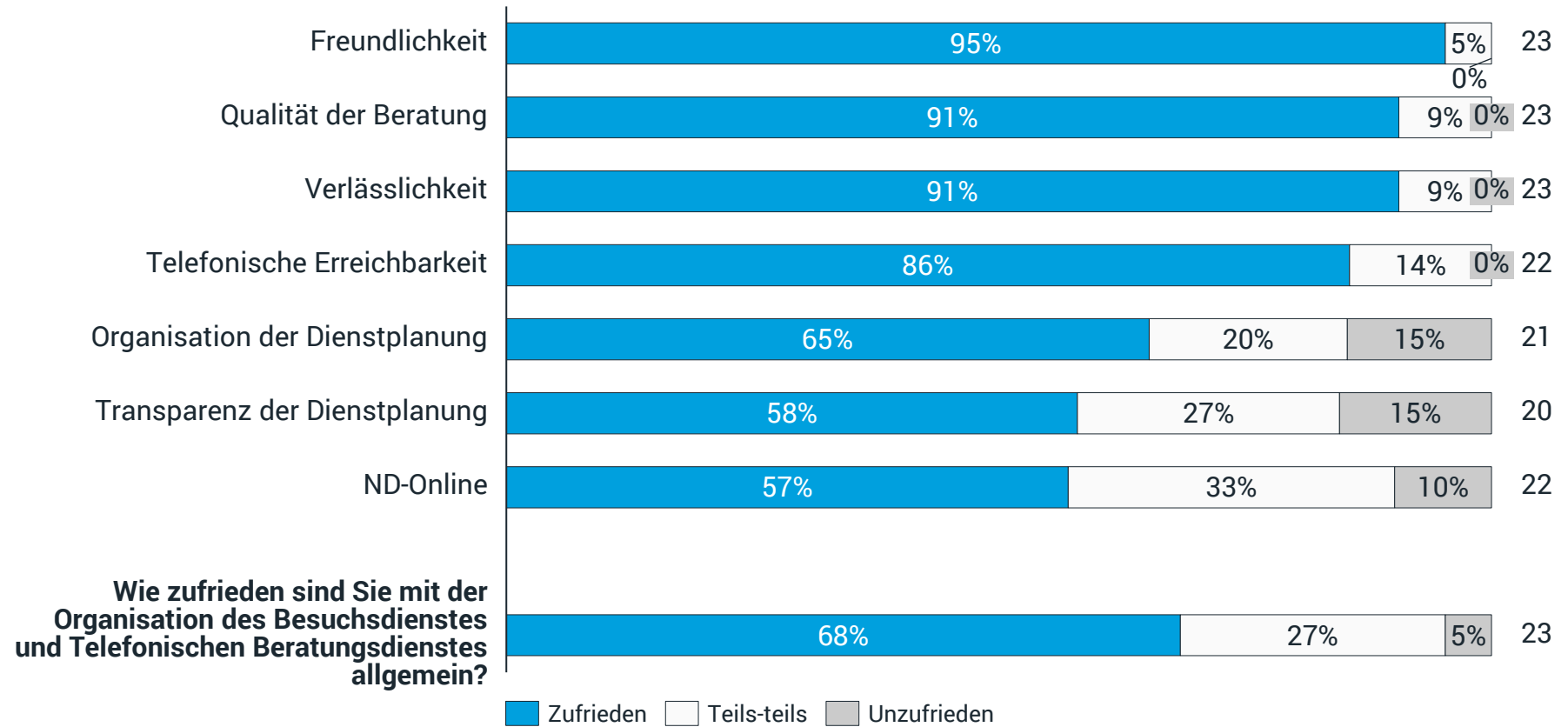
n=89 (2019; gewichtete Verteilung) Organisation des Notfalldienstes und der Notfallpraxen

# Aufgrund der geringen Anzahl der Bewertungen bei diesem Thema sind die Ergebnisse mit Vorsicht zu interpretieren.

## BEWERTUNG ORGANISATION BESUCHSDIENST UND TELEFONISCHER BERATUNGSDIENST

„Wie zufrieden waren Sie mit der Organisation des Besuchsdienstes und telefonischen Beratungsdienstes?“

Achtung kleine Fallzahl



n=diverse (gewichtete Verteilung)

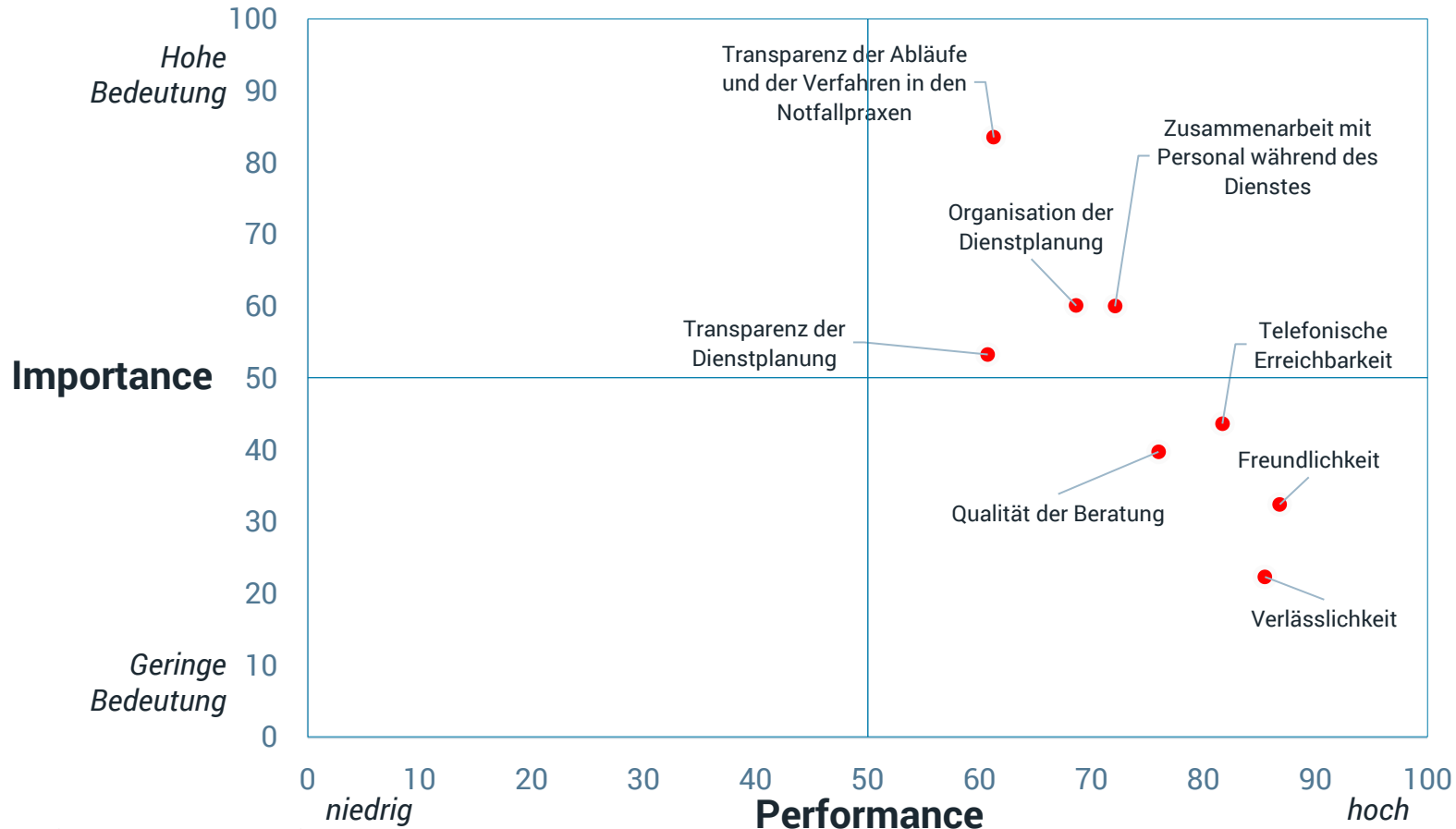
Angaben: Zufrieden=„Sehr zufrieden“+„Eher zufrieden“ (% Top2-Boxes)  
 Mittel=„Teils-teils“ (% Middle-Box)  
 Unzufrieden=„Eher unzufrieden“+„Völlig unzufrieden“ (% Bottom2-Boxes)

# Unskaliert erscheint die Bewertung für die Organisation der Dienste in den Notfallpraxen durchaus gut.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: ORGANISATION DER DIENSTE IN DEN NOTFALLPRAXEN - UNSKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit der Organisation der Dienste in den Notfallpraxen?“

Achtung kleine Fallzahl



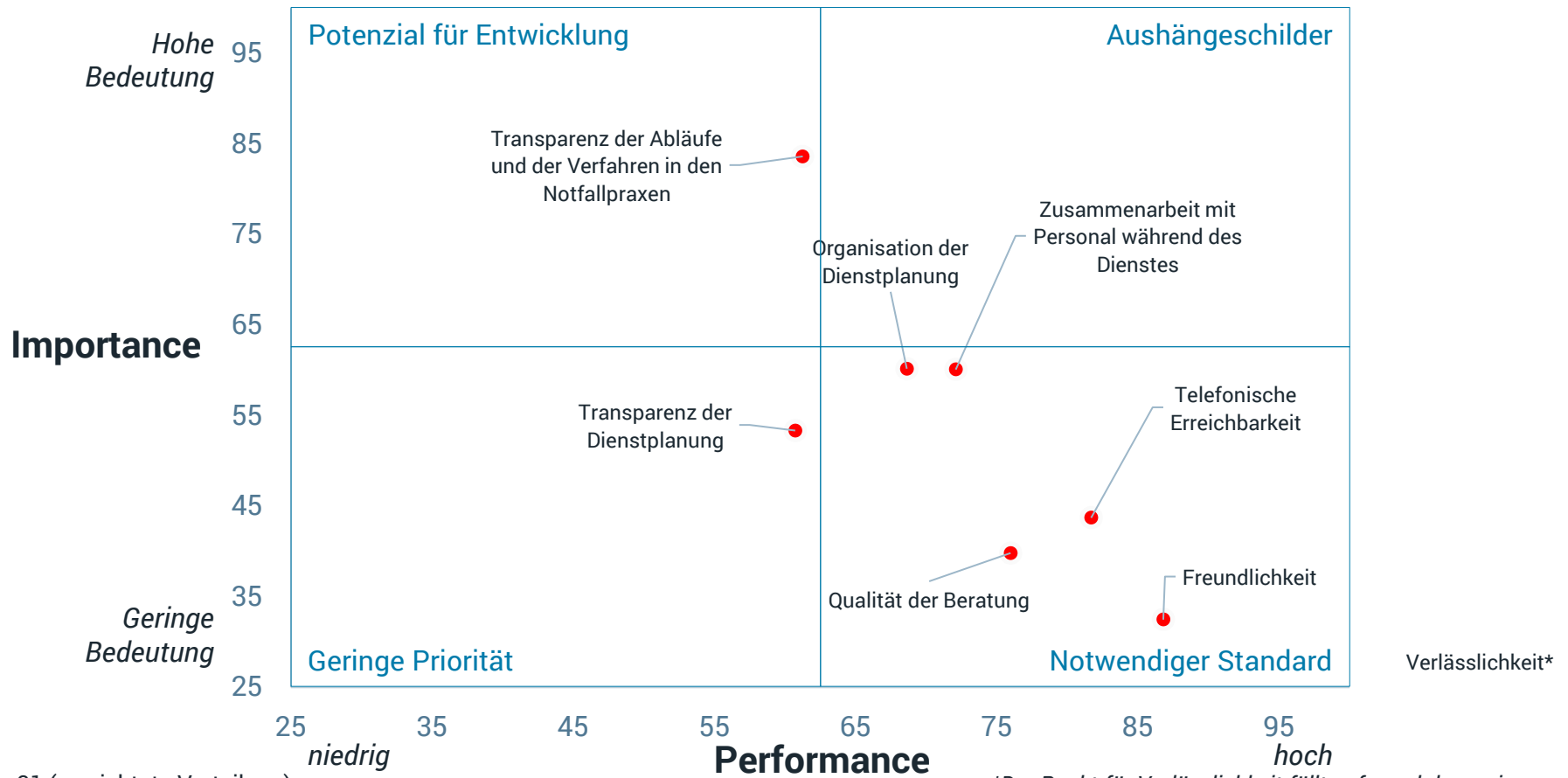
n=31 (gewichtete Verteilung)

# Skaliert zeigt sich: Bei der Organisation der Dienste findet sich kein einziges Aushängeschild, obwohl die Performance zum Teil gut ist.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: ORGANISATION DER DIENSTE IN DEN NOTFALLPRAXEN - SKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit der Organisation der Dienste in den Notfallpraxen?“

Achtung kleine Fallzahl



n=31 (gewichtete Verteilung)

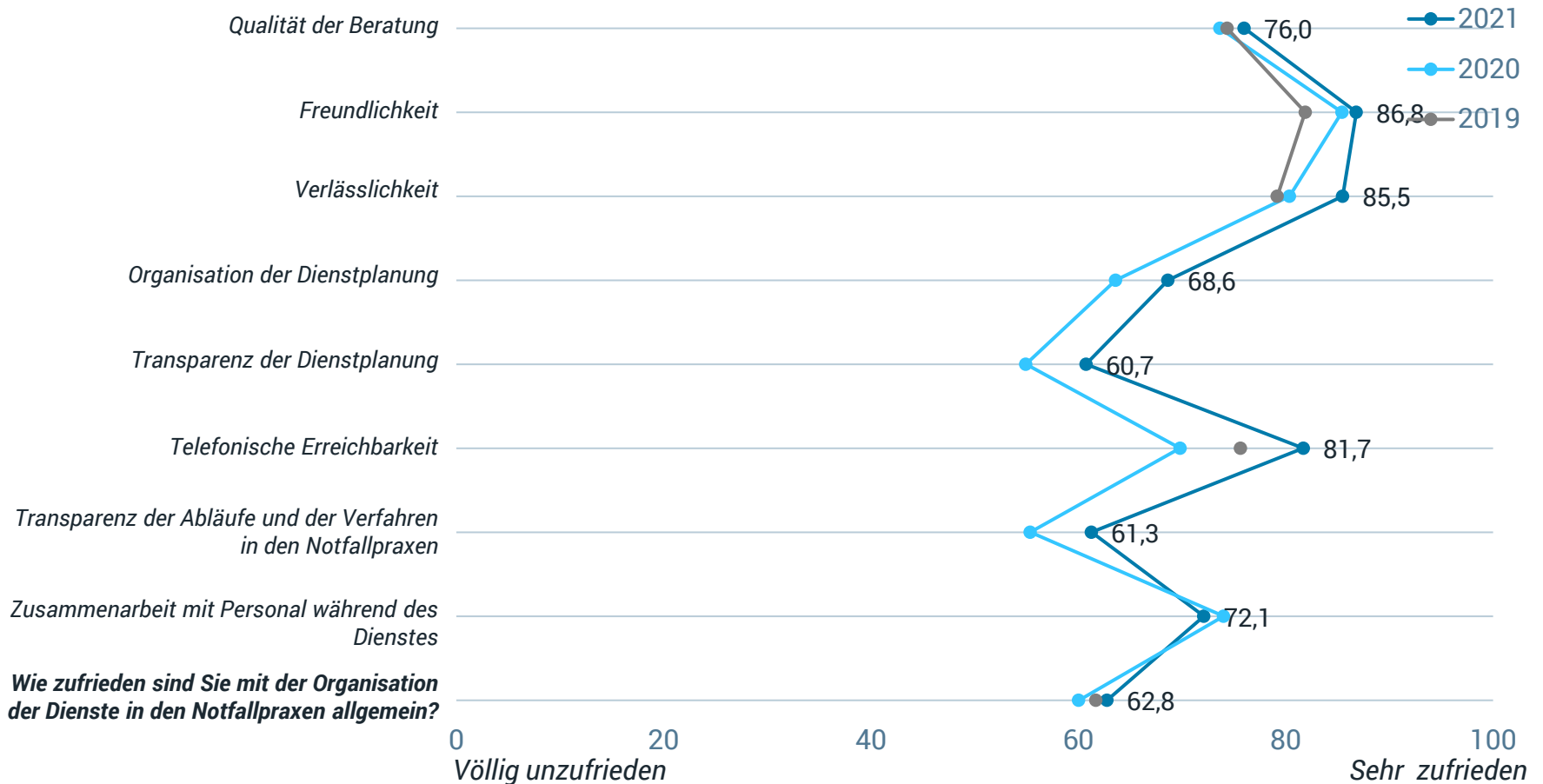
\*Der Punkt für Verlässlichkeit fällt aufgrund der geringen Wichtigkeit aus der Grafik.

# Die Freundlichkeit und Verlässlichkeit werden bei der Notfalldienstplanung als sehr gut bewertet.

## BEWERTUNG DER ORGANISATION DER DIENSTE IN DEN NOTFALLPRAXEN

„Wie zufrieden waren Sie mit der Organisation der Dienste in den Notfallpraxen?“

Achtung kleine Fallzahl



n=31 (2021; gewichtete Verteilung)

n=68 (2020; gewichtete Verteilung)

n=89 (2019; gewichtete Verteilung) Organisation des Notfalldienstes und der Notfallpraxen

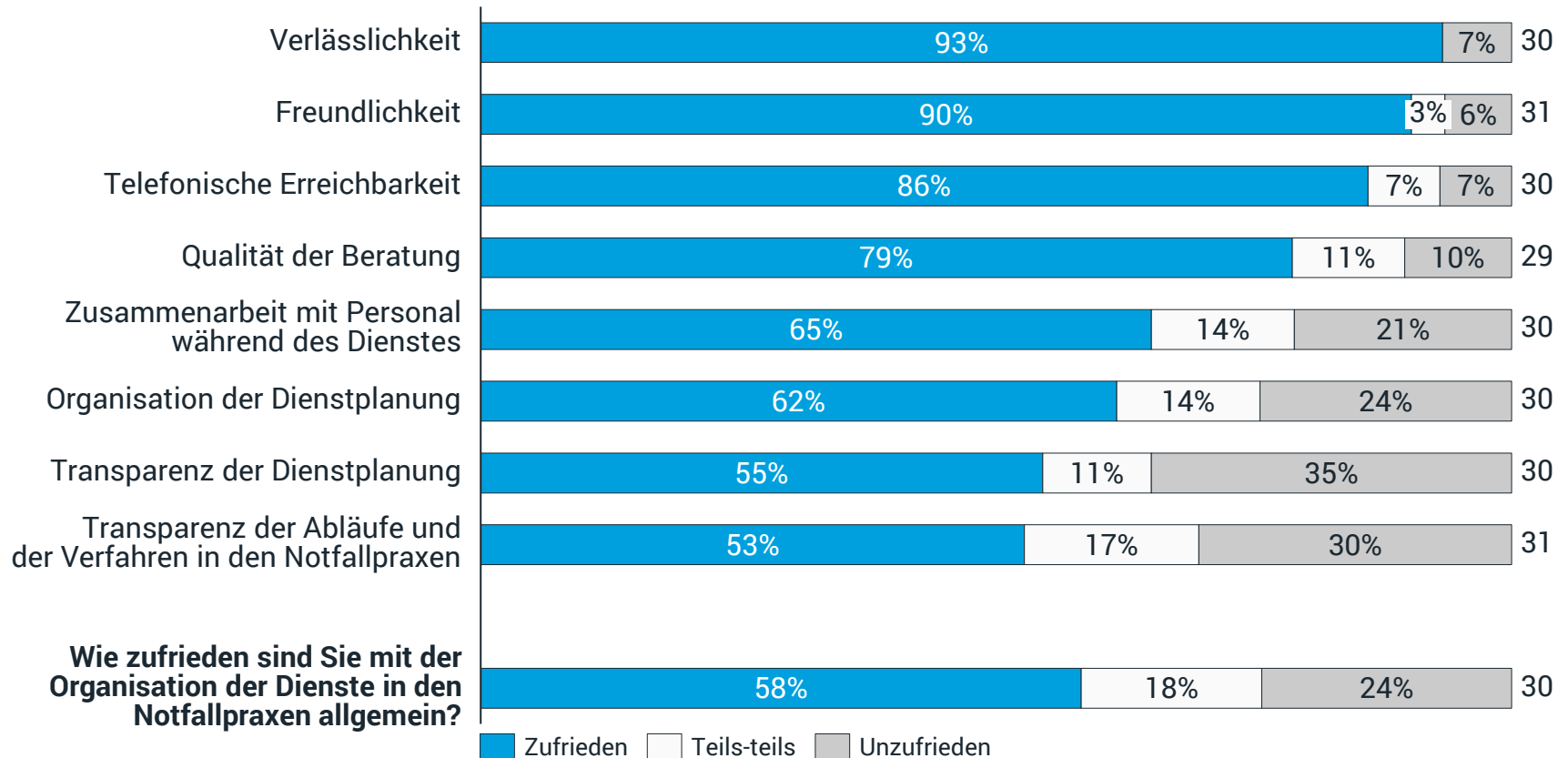


# Jeweils fast ein Drittel der Befragten ist mit der Transparenz der Dienstplanung und der Transparenz der Abläufe nicht zufrieden.

BEWERTUNG DER ORGANISATION DER DIENSTE IN DEN NOTFALLPRAXEN

„Wie zufrieden waren Sie mit der Organisation der Dienste in den Notfallpraxen?“

Achtung kleine Fallzahl



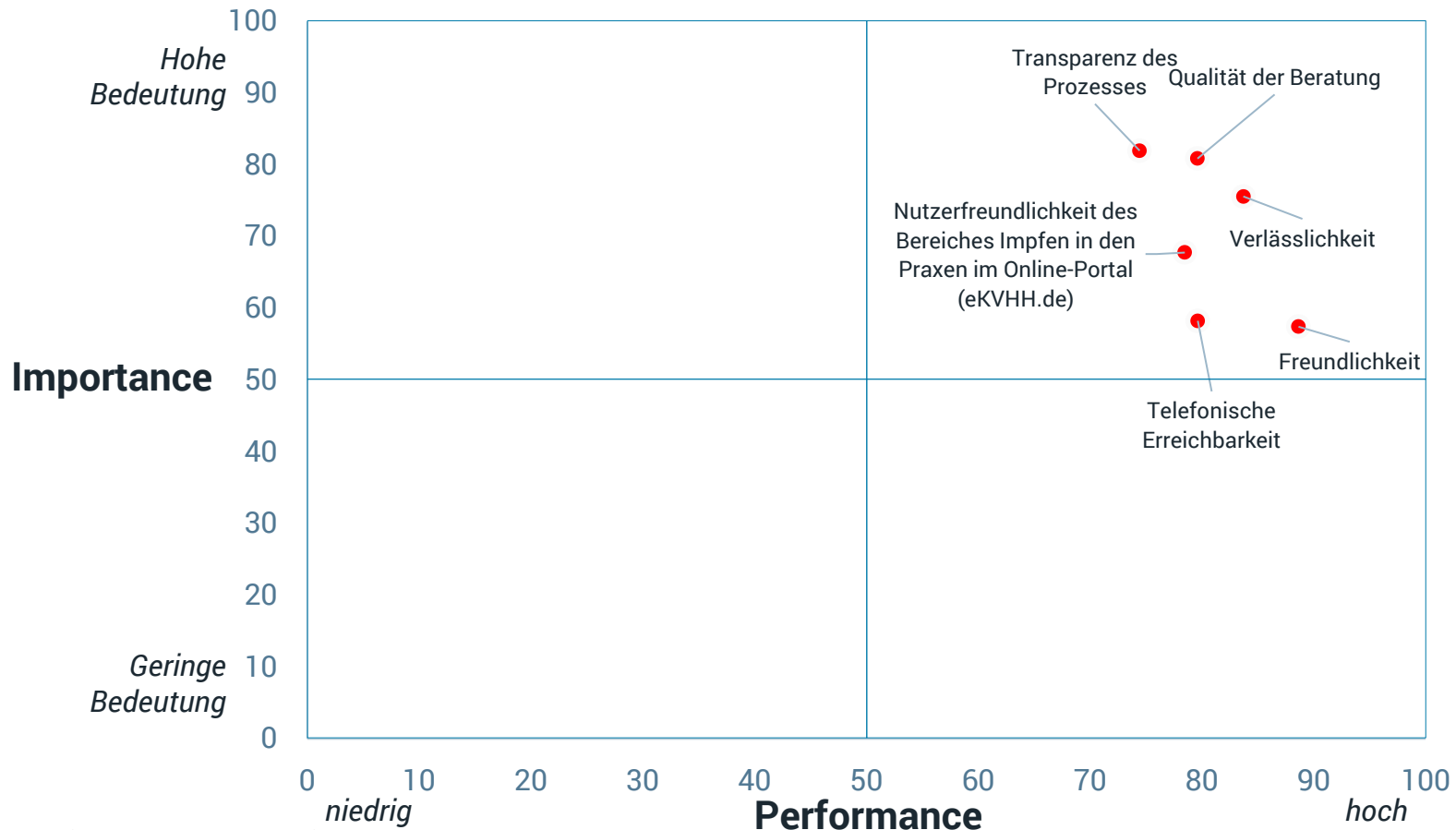
n=diverse (gewichtete Verteilung)

Angaben: Zufrieden=„Sehr zufrieden“+„Eher zufrieden“ (% Top2-Boxes)  
 Mittel=„Teils-teils“ (% Middle-Box)  
 Unzufrieden=„Eher unzufrieden“+„Völlig unzufrieden“ (% Bottom2-Boxes)

# Insgesamt wird der Service Hamburg.impft der KVH sehr gut bewertet.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: IMPFEN IN DEN PRAXEN (HAMBURG.IMPFT) - UNSKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Beratungs- und Serviceangebot der KVH zum Thema „Impfen in den Praxen“ (Hamburg.impft)?“

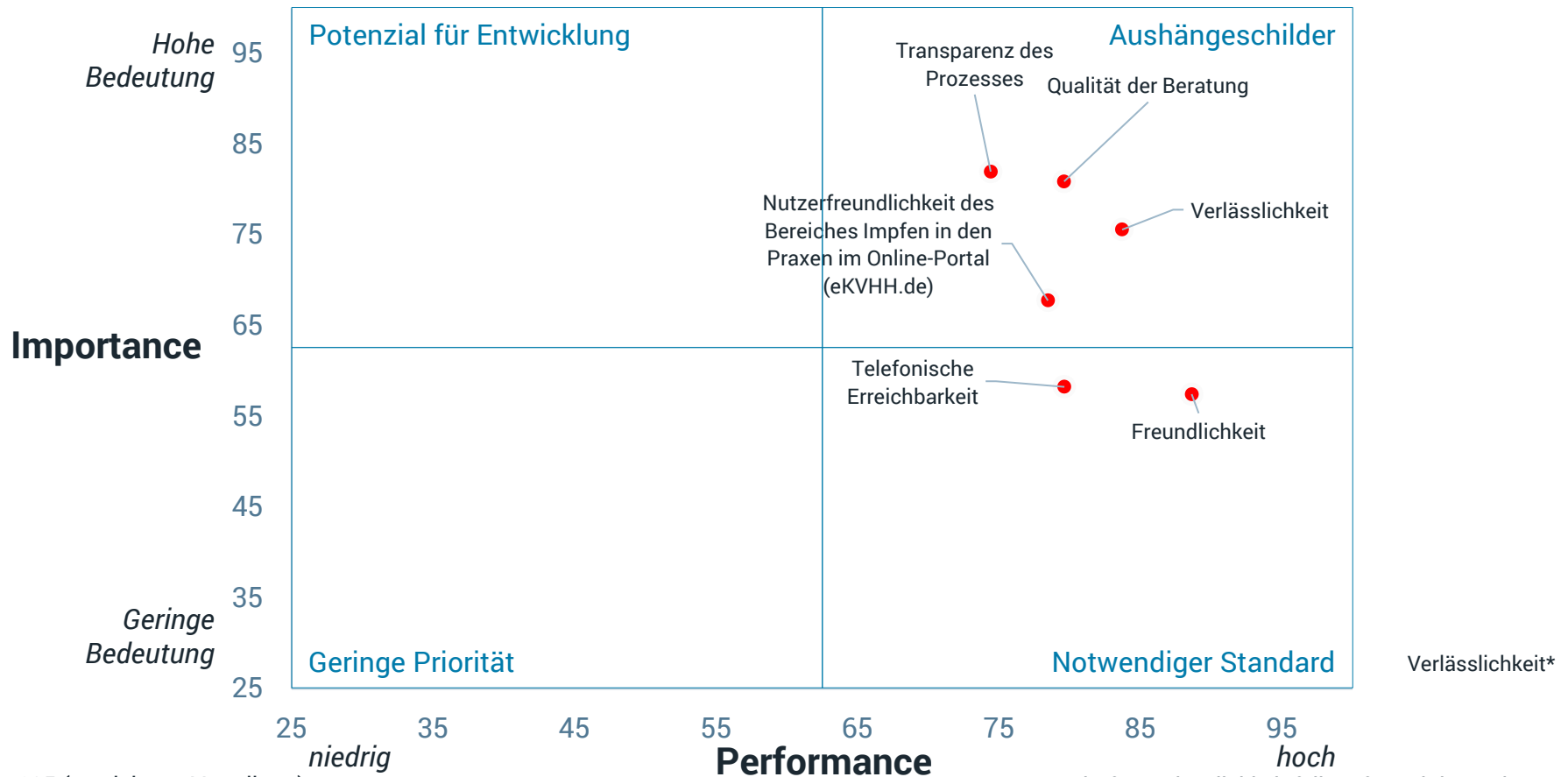


n=125 (gewichtete Verteilung)

# Auch in der skalierten Darstellung ist die Bewertung der einzelnen Services gut; am meisten Potenzial birgt die Transparenz des Prozesses.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: IMPFEN IN DEN PRAXEN (HAMBURG.IMPFT) - SKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Beratungs- und Serviceangebot der KVH zum Thema „Impfen in den Praxen“ (Hamburg.impft)?“



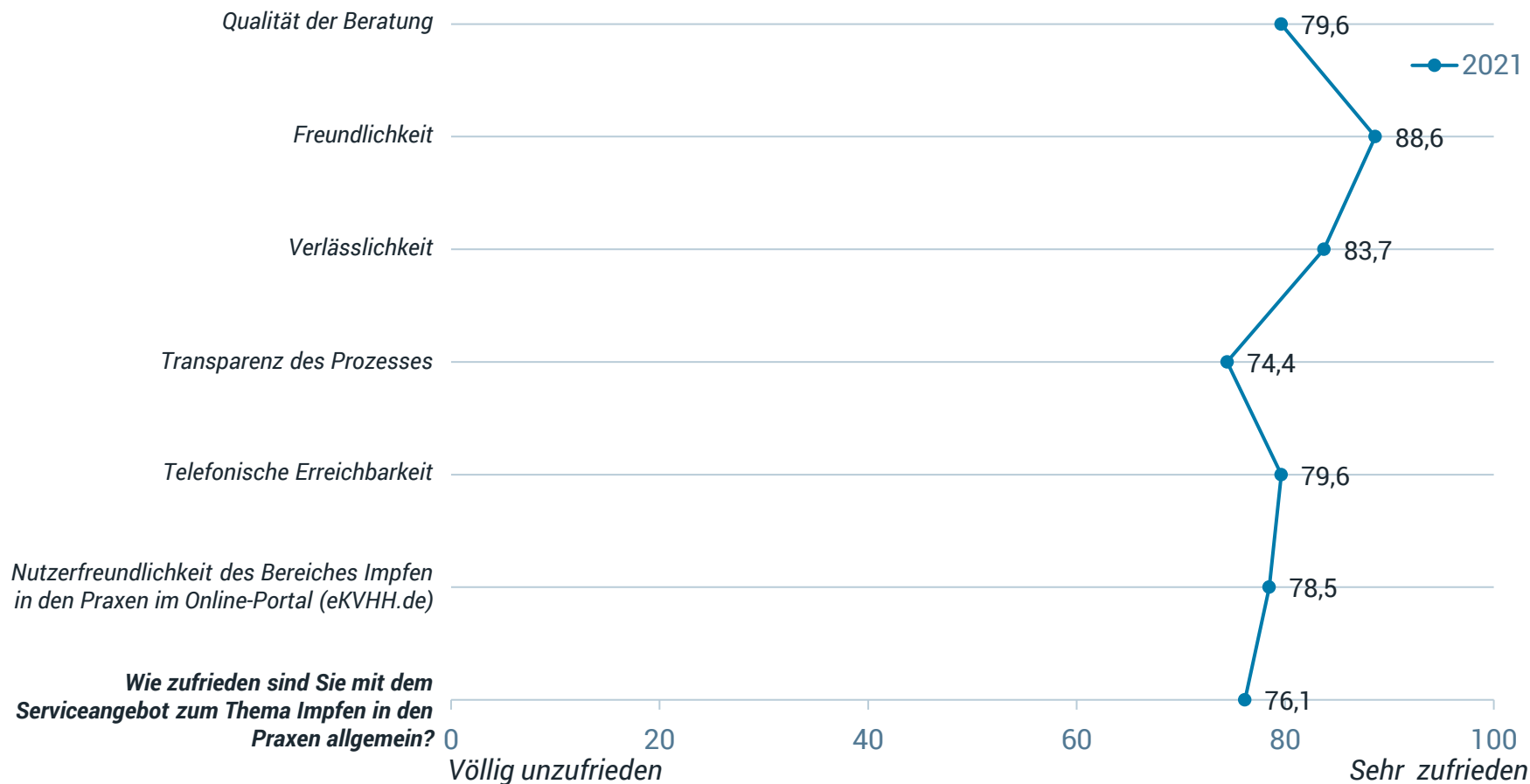
n=125 (gewichtete Verteilung)

\*Der Punkt für Verlässlichkeit fällt aufgrund der geringen Wichtigkeit aus der Grafik.

# Bei der Transparenz des Prozesses gibt es noch Verbesserungspotenzial; insgesamt wird dieser Service positiv bewertet.

BEWERTUNG IMPFEN IN DEN PRAXEN (HAMBURG.IMPFT)

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Beratungs- und Serviceangebot der KVH zum Thema „Impfen in den Praxen“ (Hamburg.impft)?“

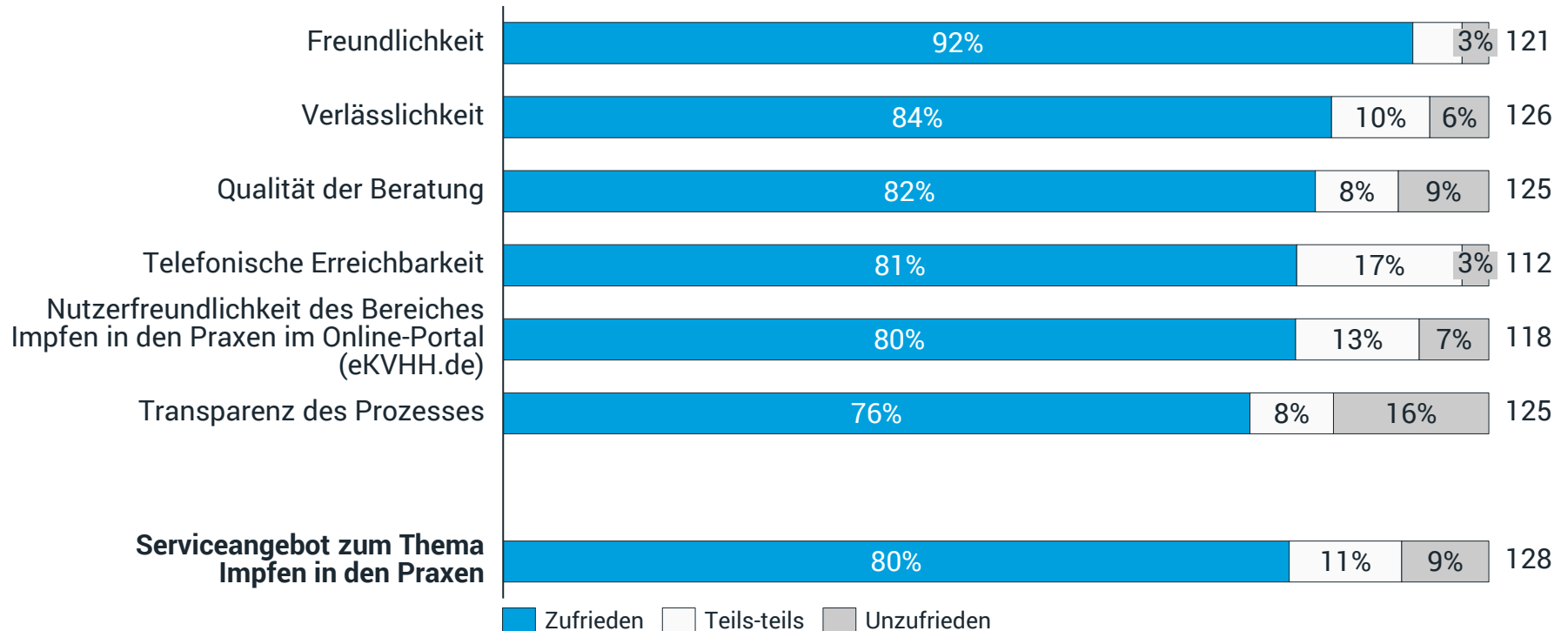


n=125 (2021; gewichtete Verteilung)

# Vier von fünf Ärzten sind zufrieden mit dem Serviceangebot der KVH zum Themenkomplex Impfen in den Praxen.

BEWERTUNG IMPFEN IN DEN PRAXEN (HAMBURG.IMPFT)

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Beratungs- und Serviceangebot der KVH zum Thema „Impfen in den Praxen“ (Hamburg.impft)?“



n=diverse (gewichtete Verteilung)

Angaben: Zufrieden=„Sehr zufrieden“+„Eher zufrieden“ (% Top2-Boxes)  
 Mittel=„Teils-teils“ (% Middle-Box)  
 Unzufrieden=„Eher unzufrieden“+„Völlig unzufrieden“ (% Bottom2-Boxes)

---

Übergreifendes Meinungsbild

Zufriedenheit mit Services

Die KVH während der Pandemie

Soziale Medien

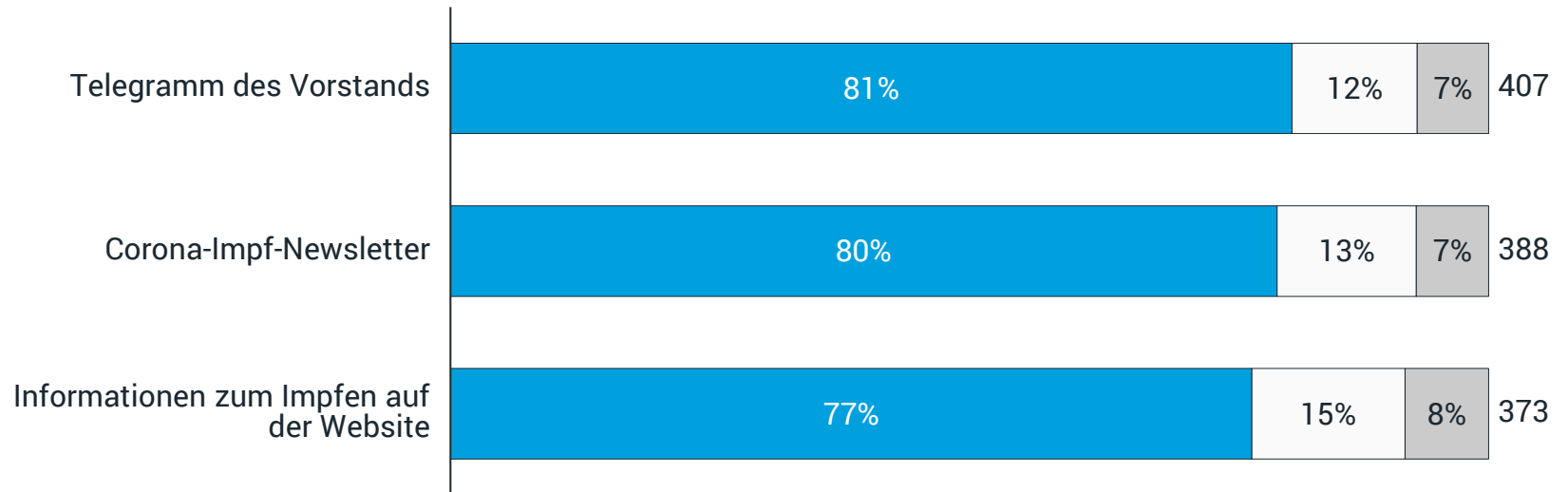
Mitgliederdaten

---

# Die Mitglieder der KVH sind mit dem Informationsangebot zu den Corona-Impfungen überwiegend zufrieden.

## INFORMATIONENSANGEBOT ZU CORONA-IMPFUNGEN

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Informationsangebot zu Corona-Impfungen?“



■ Zufrieden ■ Teils-teils ■ Unzufrieden

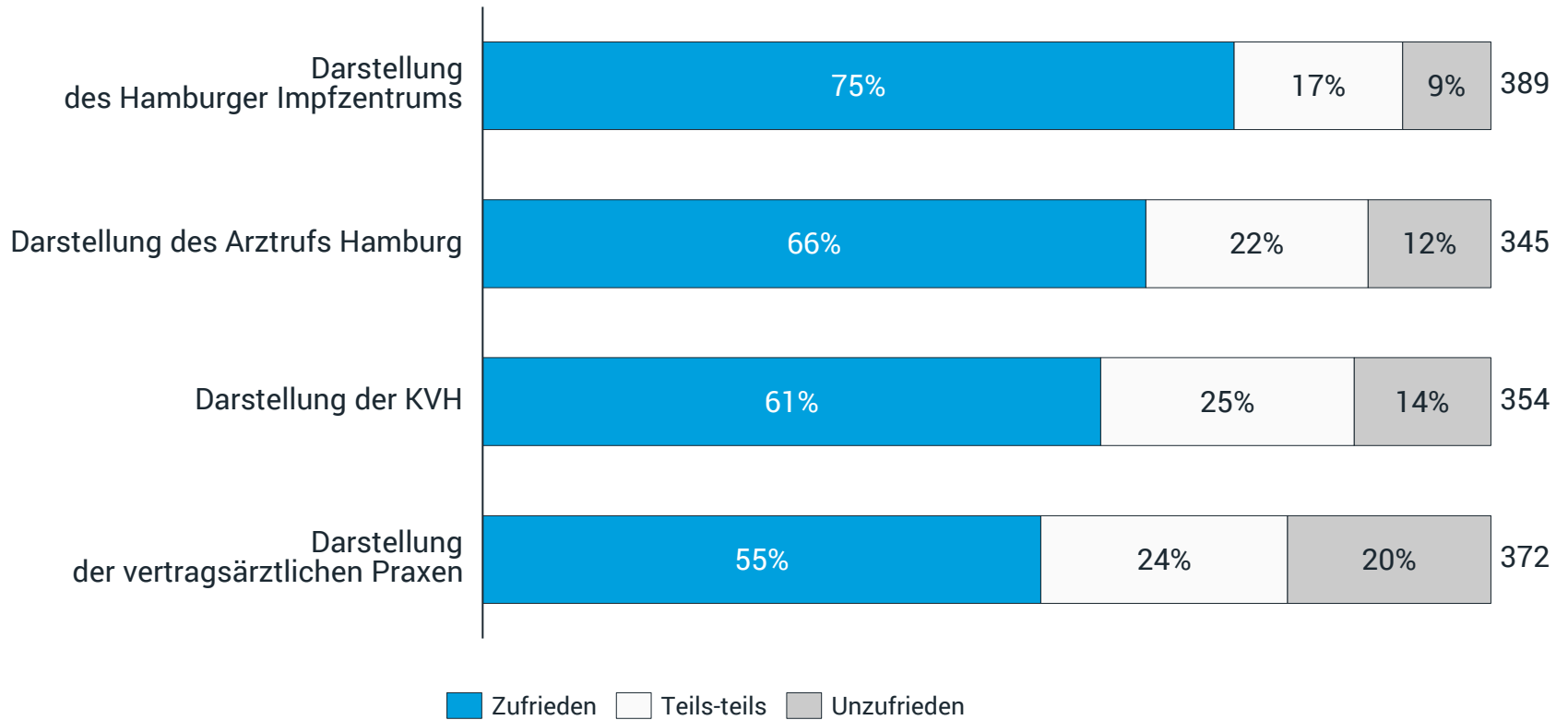
n=diverse (gewichtete Verteilung)

Angaben: Zufrieden=„Sehr zufrieden“+„Eher zufrieden“ (% Top2-Boxes)  
Mittel=„Teils-teils“ (% Middle-Box)  
Unzufrieden=„Eher unzufrieden“+„Völlig unzufrieden“ (% Bottom2-Boxes)

# Aus Sicht der Mitglieder sind die vertragsärztlichen Praxen in den Medien weniger gut dargestellt worden.

## DARSTELLUNG DER VERTRAGSÄRZTESCHAFT IN DEN MEDIEN

„Wie zufrieden waren Sie mit der Darstellung der Vertragsärzteschaft in den Hamburger Medien im Zusammenhang mit der Impfkampagne?“



n=diverse (gewichtete Verteilung)

Angaben: Zufrieden=„Sehr zufrieden“+„Eher zufrieden“ (% Top2-Boxes)  
Mittel=„Teils-teils“ (% Middle-Box)  
Unzufrieden=„Eher unzufrieden“+„Völlig unzufrieden“ (% Bottom2-Boxes)



---

Übergreifendes Meinungsbild

Zufriedenheit mit Services

Die KVH während der Pandemie

Soziale Medien

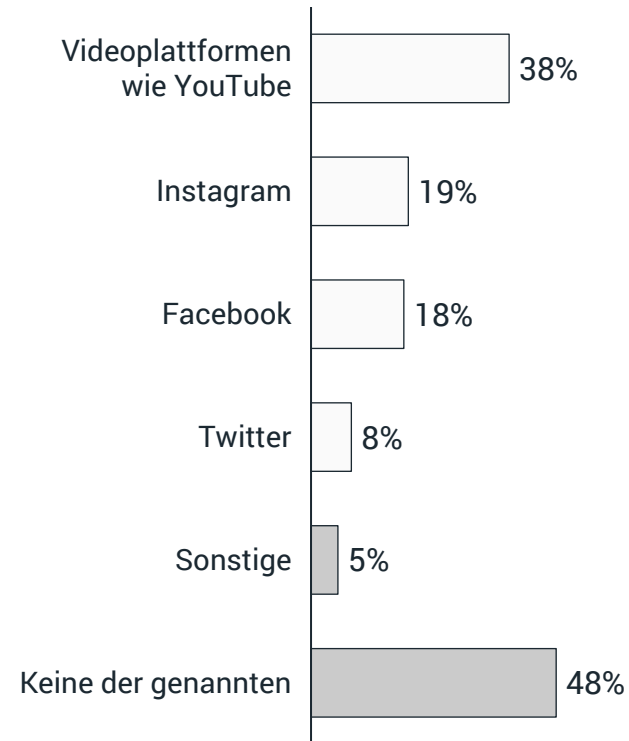
Mitgliederdaten

---

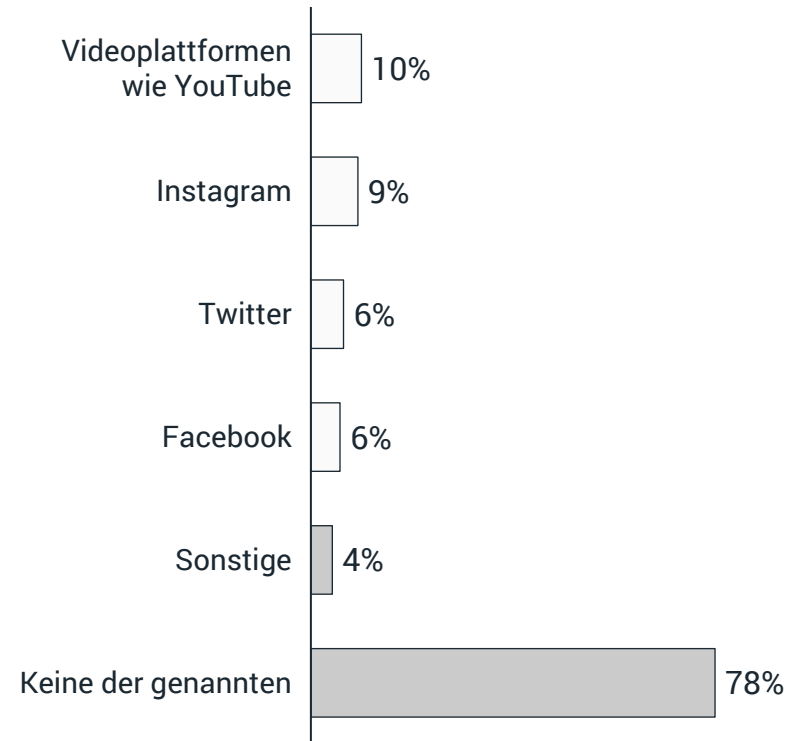
# In den Sozialen Medien sind die Ärzte unterschiedlich stark vertreten; die Mehrheit der Mitglieder wünscht sich keine zusätzliche Präsenz der KVH.

SOCIAL MEDIA

„Welche Social-Media-Kanäle nutzen Sie?“\*



„Auf welcher Plattform wünschen Sie sich mehr Präsenz der KVH?“



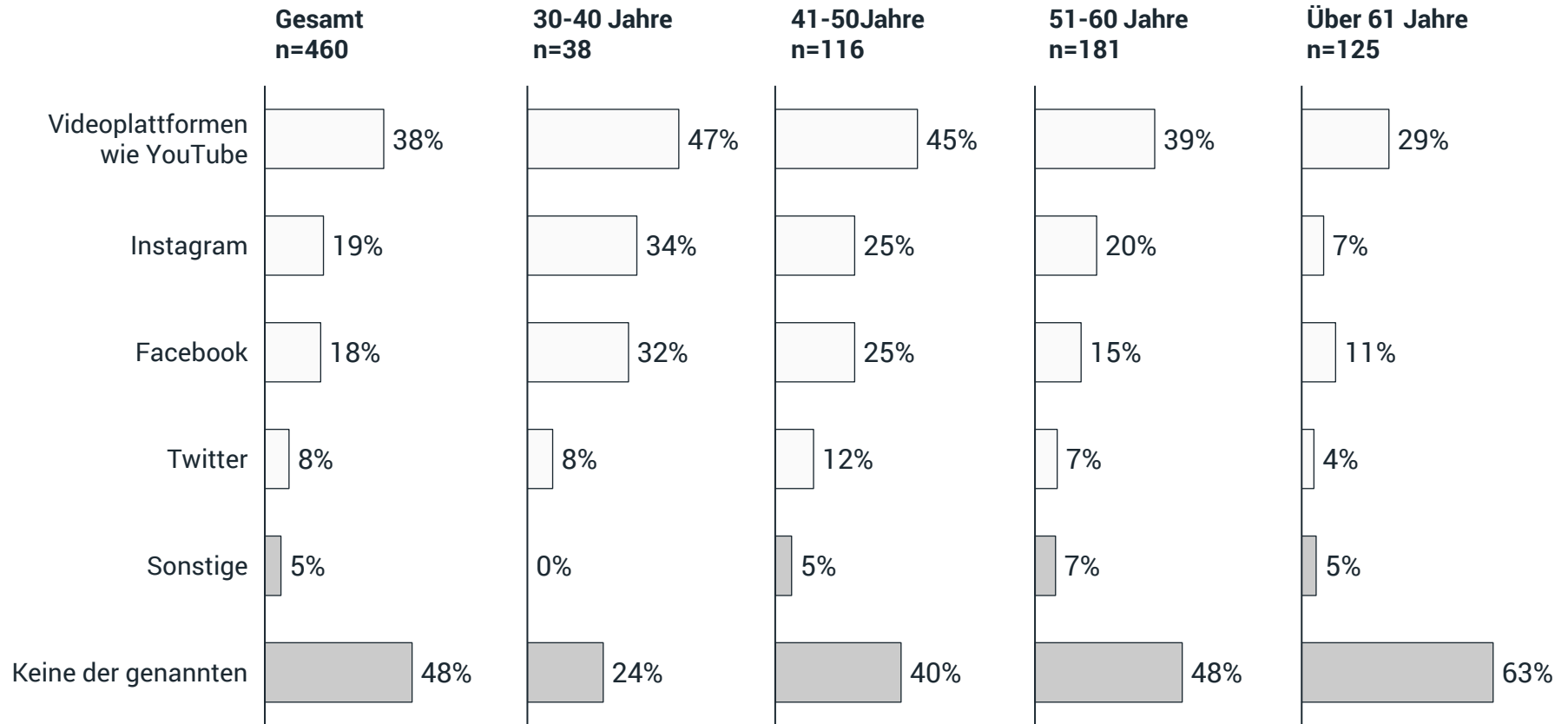
n=460 (gewichtete Verteilung)

\*Mehrfachantwort möglich

# Videoplattformen werden von den Ärzten am häufigsten genutzt; mit steigendem Alter nimmt die Nutzung der sozialen Medien tendenziell ab.

SOCIAL MEDIA NUTZUNG NACH ALTER

„Welche Social-Media-Kanäle nutzen Sie?“\*



n=460 (gewichtete Verteilung)

\*Mehrfachantwort möglich

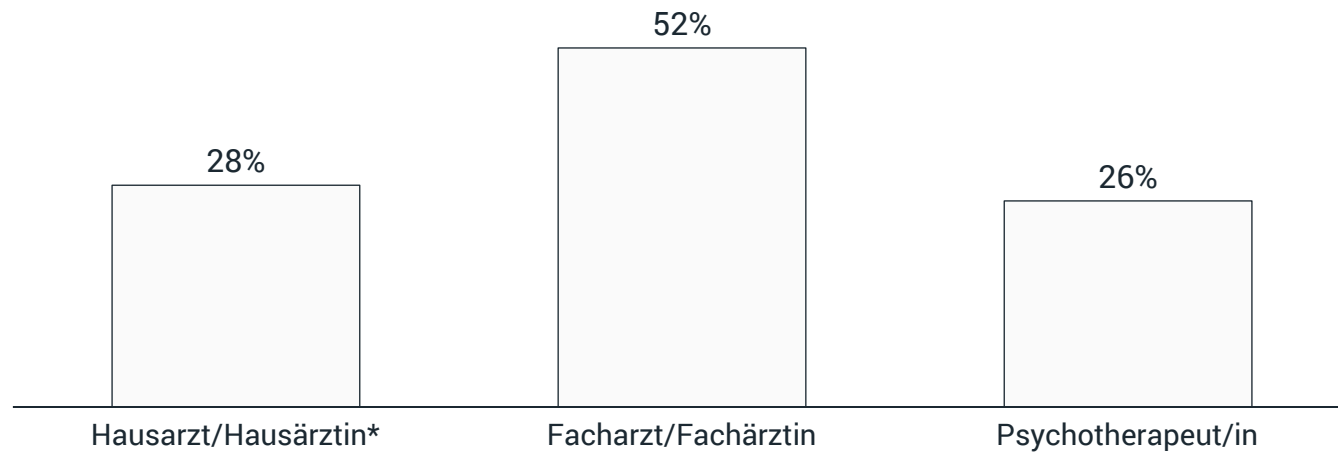
---

Übergreifendes Meinungsbild  
Zufriedenheit mit Services  
Die KVH während der Pandemie  
Soziale Medien  
Mitgliederdaten

---

# Verteilung der Mitgliedergruppen

MITGLIEDERDATEN (1/6)

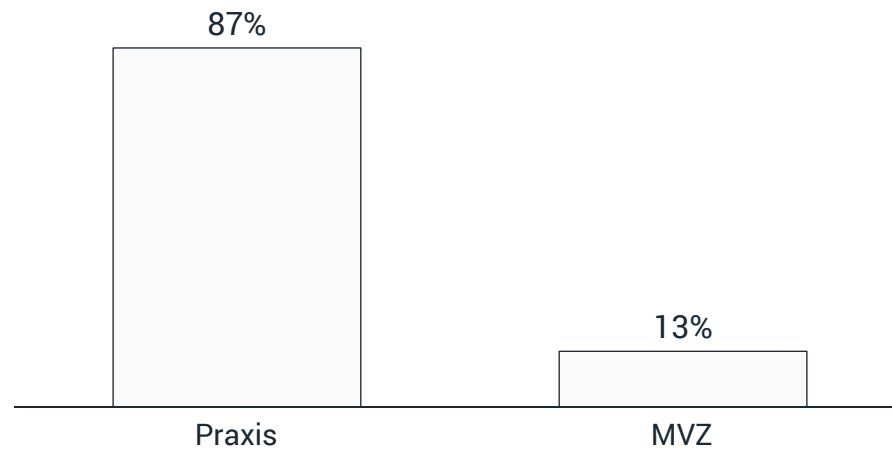


n=460 (gewichtete Verteilung)

\*Hausärzte und Kinderärzte fallen hier in die Kategorie Hausärzte

# Verteilung der Praxisformen

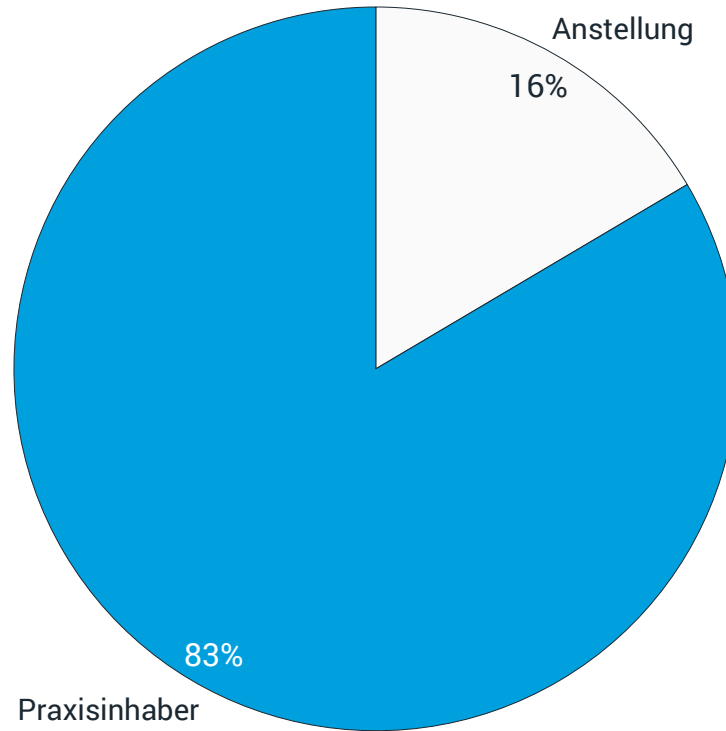
MITGLIEDERDATEN (2/6)



n=614 (gewichtete Verteilung)

# Stellung in der Praxis

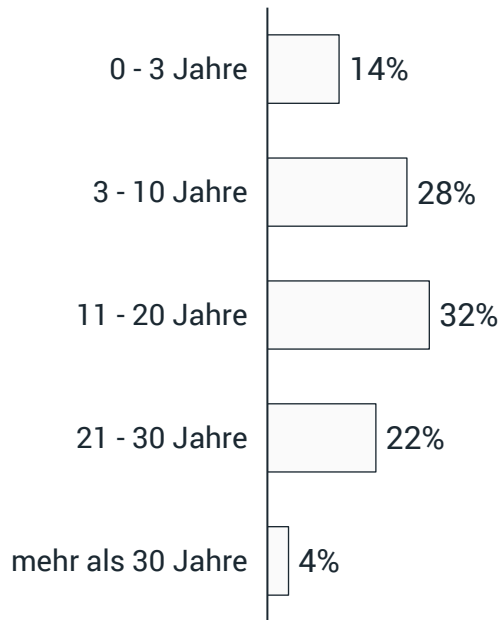
MITGLIEDERDATEN (3/6)



n=460 (gewichtete Verteilung)

# Niederlassungs-/Tätigkeitsdauer

MITGLIEDERDATEN (4/6)



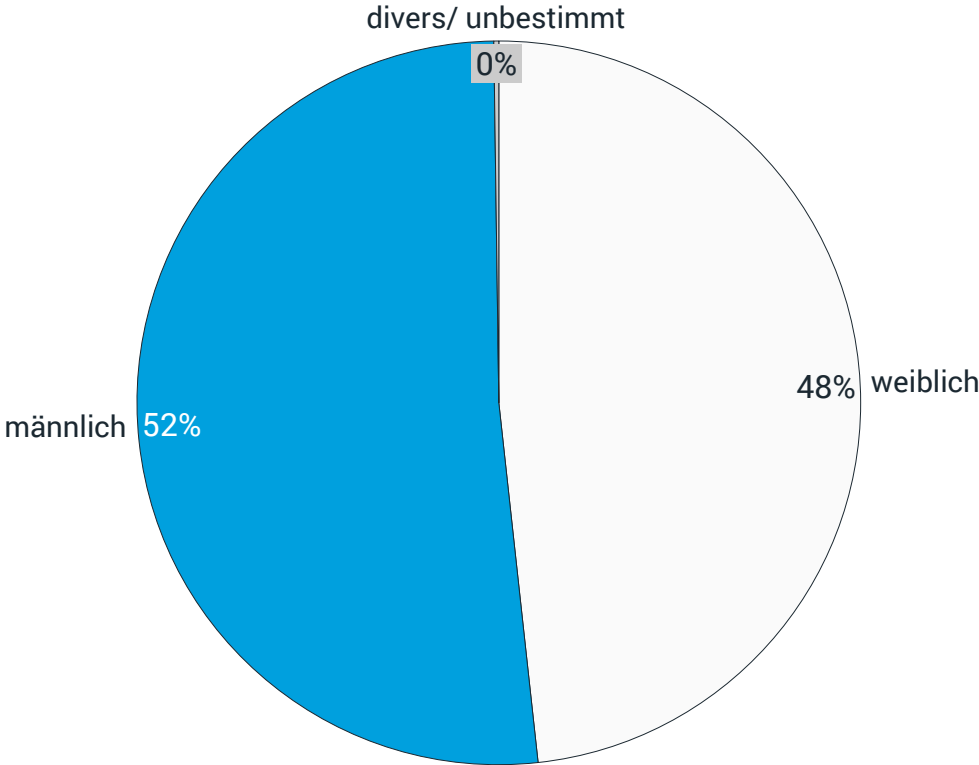
<b>Mittelwert:</b>	<b>14 Jahre</b>
<b>Median:</b>	13 Jahre
<b>Minimum:</b>	0 Jahre
<b>Maximum:</b>	42 Jahre

n=450 (gewichtete Verteilung; 10 fehlend)



# Geschlechtsverteilung

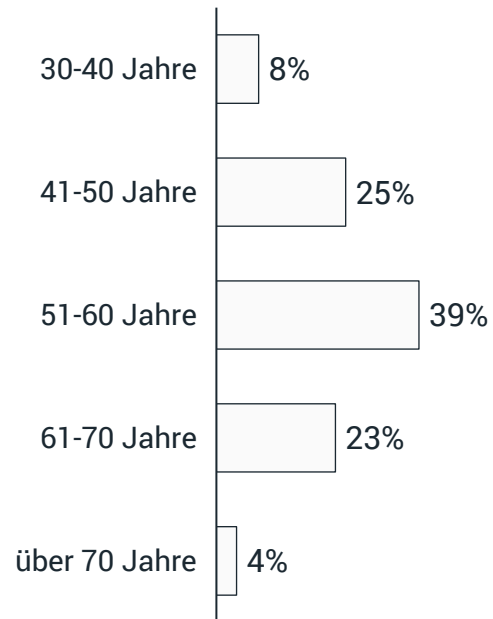
MITGLIEDERDATEN (5/6)



n=460 (gewichtete Verteilung)

# Altersverteilung

MITGLIEDERDATEN (6/6)



<b>Mittelwert:</b>	<b>55 Jahre</b>
<b>Median:</b>	<b>55 Jahre</b>
<b>Minimum:</b>	<b>30 Jahre</b>
<b>Maximum:</b>	<b>80 Jahre</b>

n=459 (gewichtete Verteilung; 1 fehlend)



SPLENDID RESEARCH GmbH | Barmbeker Str. 7a | 22303 Hamburg | Deutschland

+(49) 40 / 69 45 36 6 - 0 | [hallo@splendid-research.com](mailto:hallo@splendid-research.com) | [www.splendid-research.com](http://www.splendid-research.com)

© 2022 SPLENDID RESEARCH GmbH

Sitz der Gesellschaft: Hamburg, Amtsgericht Hamburg HRB 143505, Geschäftsführer: André Wolff

All rights reserved. No part of this document may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photography, recording, or any information storage and retrieval system, without permission from SPLENDID RESEARCH GmbH.