

#BEAMTENPOLITIK 28. März 2025

Beamt:innen- Pflegeversicherung: „Werden erst Ruhe geben, wenn es keine Beschwerden mehr gibt“

Der Einsatz der EVG für unsere Mitglieder bei der Beamt:innen-Pflegeversicherung geht weiter. In einem Gespräch mit dem GPV-Geschäftsführer Holger Eich haben wir erneut auf die Missstände bei der Versicherung hingewiesen.



„Erst wenn unsere Mitglieder keinen Anlass mehr haben, sich über die Arbeit der HMM zu beschweren, werden wir als EVG Ruhe geben“, betonte die EVG in dem Gespräch. Zuvor hatte Eich versichert, dass es spürbare Verbesserungen bei den Abläufen gebe. Die HMM habe die Antragseingänge inzwischen im

Griff; alle Anträge bis Ende Februar 2025 - einschließlich des Rückstaus aus 2024 - seien abgearbeitet und lediglich fehlerhafte Anträge seien aus den Vormonaten noch offen.

Gleichzeitig bedauerte er die Schwierigkeiten, die sich mit dem Dienstleisterwechsel ergeben hätten: „Zu Anfang wurden auf HMM-Seite Fehler gemacht, unter anderem, weil viele neue und unerfahrene Sachbearbeitende eingestellt wurden.“ Ziel der GPV/HMM sei es, 80 Prozent aller eingehenden Anträge in spätestens acht bis maximal 28 Tagen zu erledigen.“

Es konnten im Rahmen des Gesprächs konkrete Verabredungen zur Verbesserung der Situation getroffen werden. Eich äußerte sich zu folgenden Punkten:

- Gutachten zur Feststellung des Pflegegrades würden inzwischen innerhalb weniger Tage an die Versicherten verschickt, sobald sie vom Begutachtungsunternehmen Medicproof, dem medizinischen Dienst der PKV, der HMM vorlägen.
- Erstattungsmitteilungen der HMM sollen verständlicher formuliert und gebündelt (alle Teilbeträge einer Rechnung in einer Erstattungsmitteilung) verschickt werden.
- Zum Thema Kommunikation sagte Holger Eich, dass sich die telefonische Erreichbarkeit der HMM verbessert hätte: statt der täglich bis zu 7.000 Anrufen gingen heute noch rund 1.500 bis 2.000 Anrufe täglich ein, die zu 80 Prozent auch sofort durchkämen; auch sei ein verständlicheres Auswahlmenü auf der Hotline aufgesprochen worden. Das Personal sei heute auch wesentlich kompetenter als noch im vergangenen Jahr 2024.
- Um die Erstattungsprozesse weiter zu verbessern, warb Eich für die Erteilung eines SEPA-Mandats zum Einzug der Versicherungsbeiträge.
- Schließlich verabredeten GPV und EVG gemeinsam verständliche sogenannte FAQ (Fragen-Antworten Katalog) zu entwickeln, um die Versicherten bei der Erstattung ihrer Rechnungen zu unterstützen.

Der Druck der EVG zeigt weiter Wirkung. Verständlichere Erstattungsmitteilungen und eine bessere Erreichbarkeit hatten sich viele Mitglieder gewünscht. Auch mit einem Schreiben des stellv. Vorsitzenden der EVG Kristian Loroach an die Aufsichtsbehörde, die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), in dem auf die massiven Schwierigkeiten bei der HMM hingewiesen wird, macht die EVG zusätzlich Druck im Sinne unserer Mitglieder.

Downloads



Aushang

(PDF, 41.76 KB, Wird in neuem Fenster/Tab geöffnet.)

(/fileadmin/user_upload/25_02_28

(/fileadmin/user_upload/25-03-28-
evg_Aushang_Beamte_KVB_250328.pdf)