

# KVB-Pflegeversicherung: Wir geben erst Ruhe, wenn es keine Beschwerden mehr gibt

Der Druck der EVG bei der Pflegeversicherung für Beamten:innen zeigt Wirkung. Das wurde in einem Gespräch deutlich, das die EVG mit dem Geschäftsführer der GPV (Gemeinschaft privater Versicherungsunternehmen) geführt hat. **Aber:** Es bestehen weiter Missstände.

**Positiv:** Es gebe spürbare Verbesserungen bei den Abläufen. Alle Anträge bis Ende Februar seien abgearbeitet. Ziel der GPV/HMM sei es, 80 Prozent aller eingehenden Anträge in spätestens acht Tagen zu erledigen.

## WEITERE KONKRETE SCHRITTE WURDEN VEREINBART:

- Gutachten zur **Feststellung des Pflegegrades** würden inzwischen innerhalb weniger Tage an die Versicherten verschickt.
- **Erstattungsmitteilungen** der HMM sollen verständlicher formuliert und gebündelt verschickt werden (alle Teilbeträge einer Rechnung in einer Erstattungsmitteilung).
- Die telefonische **Erreichbarkeit** der HMM wird besser, u.a. durch ein verständlicheres Auswahlmenü auf der Hotline.
- Um die Erstattungsprozesse weiter zu verbessern, wirbt die GPV für die Erteilung eines **SEPA-Mandats** zum Einzug der Versicherungsbeiträge.
- GPV und EVG werden gemeinsam verständliche **FAQ** (Fragen-Antworten Katalog) entwickeln, um die Versicherten bei der Erstattung ihrer Rechnungen zu unterstützen.

**Die EVG bleibt dran, fasste der stellvertretende EVG-Vorsitzende Kristian Loroach zusammen:**  
„Erst wenn unsere Mitglieder keinen Anlass mehr haben, sich über die Arbeit der HMM zu beschweren, werden wir als EVG Ruhe geben.“