

#BEAMTENPOLITIK #SENIOREN 26. Juni 2019

Erhöhte Erstattungszeiten bei der KVB - wie können Verzögerungen bei der Antragsbearbeitung verhindert werden?

Mit großer Sorge rügt die EVG die – wieder einmal – ansteigende Bearbeitungszeit der Erstattungsanträge in der Krankenversorgung. Auch der Unmut – vor allem in den Social-Media-Foren der EVG – wird immer lauter, wenn es um das Thema Erstattungszeiten geht. Wir wissen doch alle, dass die KVB mit einem geschlossenen Personalbestand den digitalen, rechtlichen und serviceorientierten Anforderungen nicht gerecht werden kann. Sorge bereitet uns die Handlungsfähigkeit einiger Abteilungen, da die Ausschreibungen der freien Dienstposten (insbesondere im gehobenen Dienst) kaum geeignete Bewerber brachten.



Wir beobachten derzeit, dass sich die KVB im notwendigen Umbruch befindet. Diese Veränderungen sind für die unsere betroffenen EVG-Mitglieder oft nicht erkennbar. Es gibt kaum Informationen an die Versicherten über die Veränderungen, die man bereits angepackt hat bzw. die noch notwendig sind. Dabei versucht die KVB ihre Zukunftsfähigkeit mit stabilen Erstattungszeiten in der Krankenversorgung und Pflegeversicherung sowie einer guten telefonischen Erreichbarkeit mit schnelleren Reaktionszeiten durch zahlreiche Organisationsänderungen zu erreichen.

Die KVB befindet sich seit Oktober 2018 in dieser Phase des Umbruchs. Ein hoher Anteil der Mitarbeiter/innen befindet in Qualifizierungsphasen zu neuen Aufgaben. Zusätzlich sind an den einzelnen Standorten im mittleren Dienst neue Mitarbeiter aus dem DB Konzern dazugekommen, die auch erst qualifiziert werden müssen. Die Qualifizierung übernehmen erfahrene Mitarbeiter/innen, die dann im Tagesgeschäft fehlen

Entlastung erhofft sich die KVB u.a. durch die dann ausgebildeten und stabiler arbeitenden neuen Mitarbeiter*innen bzw. der geplanten Einführung einer KVB-App, die im ersten Schritt den Postweg, das Briefporto und das Einscannen der Unterlagen einsparen wird. Auch eine weitere Fremdfertigung bei der Erstattungsbearbeitung wird überlegt. So ist ein Wegdenken des externen Dienstleisters kaum mehr möglich.

Die Leistung der KVB-Mitarbeiter/innen muss in dieser Umbruchsphase gewürdigt werden. Oftmals müssen persönliche Belange zurückgestellt werden. Ausbildung, Neuorganisation und veränderte Prozesse haben Vorrang. Und dies auch in der kommenden Urlaubszeit.

Die EVG empfiehlt, um eine Verzögerung bei der Antragsbearbeitung zu verhindern:

- Keine unnötigen persönlichen Anschreiben dem Erstattungsantrag beifügen – (nur Erstattungsantrag mit Rechnung oder Rezept) – persönliche Anschreiben einzeln senden.
- Wenn möglich, getrennte Einreichung von Rezepten und Rechnungen; Rezepte werden etwas schneller bearbeitet als die gemischten Erstattungsanträge.
- Auch Kleinstbeträge möglichst sofort einreichen – nicht sammeln.
- Eine priorisierte Bearbeitung erfolgt bei einem Einreichungswert ab 3.000 Euro.

Wir werden bei alle dem die Bearbeitungszeiten bei der KVB nach wie vor im Auge behalten und uns für die Zukunftsfähigkeit der KVB im Sinne unserer Mitglieder einsetzen. Unsere Forderungen sind der KVB und dem Bundeseisenbahnvermögen bekannt und müssen dort angegangen werden.

Fragen und Anliegen in KVB-Angelegenheiten können der KVB direkt per Kontaktformular unter <https://www.kvb.bund.de/DE/Service/Kontakt/kontakt.html> (<https://www.kvb.bund.de/DE/Service/Kontakt/kontakt.html>) übermittelt werden. Letztendlich ist das BEV in der Verantwortung, daher sollten Beschwerden von KVB-Mitgliedern ggf. durchaus auch an die BEV-Leitung gerichtet werden, insbesondere, wenn mittelfristig keine Änderung erfolgt.