

## Kundenbefragung 2017

Die Ergebnisse liegen vor



*Unsere Auswertungen basieren auf unserer repräsentativen Kundenbefragung, die im Dezember 2017 an 1.000 Mitglieder und Bevollmächtigte gesendet wurde. Die Rücklaufquote lag bei erfreulichen 51 Prozent. Wir bedanken uns bei allen Teilnehmern.*

- Mit einer Schulnote von 2,3 im Zufriedenheitsindex bestätigen wir unser gutes Ergebnis der Vorjahre punktgenau. Der Zufriedenheitsindex wird aus den Bewertungen von vier zentralen Bereichen gebildet. Hierzu zählen die Bearbeitungszeit der Leistungsanträge, die telefonische Erreichbarkeit, das Preis-Leistungs-Verhältnis und der Kundenservice allgemein.
- Unser allgemeiner Kundenservice ist erneut der beste Wert im Index und verbessert sich um weitere 0,07 auf 2,02 Notenpunkte.
- Die telefonische Erreichbarkeit wird von den Teilnehmern der Befragung um 0,06 Notenpunkte besser bewertet als im Vorjahr und erreicht die Note 2,52.
- Die Bewertung der Bearbeitungsdauer der Leistungsanträge sinkt um 0,15 auf 2,39 Notenpunkte.
- Mit 2,32 schneidet die Einschätzung unseres Preis-Leistungs-Verhältnisses ab.



## 8. Änderungsverordnung zur Bundesbeihilfeverordnung

Die Bundesbeihilfeverordnung (BBhV) wurde in der Vergangenheit mit Änderungsverordnungen nahezu jährlich angepasst. Auch in diesem Jahr soll die BBhV mit der 8. Änderungsverordnung modifiziert werden. Zu unserem Redaktionsschluss wurde diese Änderungsverordnung jedoch noch nicht wirksam. Sobald die Verordnung in Kraft tritt, informieren wir Sie hierzu ausführlich auf unserer Internetseite [www.pbeakk.de](http://www.pbeakk.de) und in unserer nächsten vitamin-Ausgabe.

## Einkommensabfrage bei mitversicherten Ehepartnern

Ehepartner oder Partner in eingetragenen Lebenspartnerschaften können bei uns günstig mitversichert werden und auch Beihilfeansprüche geltend machen. Voraussetzung dafür ist, dass unter anderem das Einkommen des mitversicherten Partners bestimmte Grenzen nicht überschreitet. Diese Voraussetzung prüfen wir jährlich durch ein persönliches Anschreiben. Wenn Ihr Partner bereits mitversichert ist, erhalten Sie die jährliche Einkommensanfrage direkt per Post. Beachten Sie die Hinweise im Schreiben und senden Sie uns den beigefügten

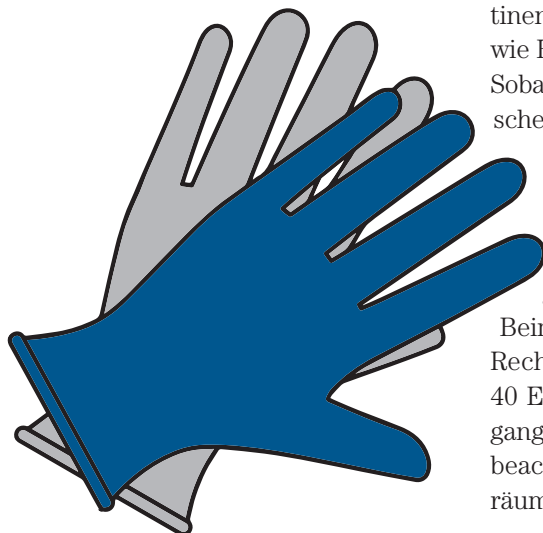
Erklärungsbogen bitte zeitnah nach Erhalt zurück.

Als Einkommensnachweis ist eine Kopie Ihres Steuerbescheids erforderlich: Aktuell benötigen wir den Steuerbescheid des Jahres 2016. Ausdrucke, die beispielsweise mithilfe von Steuerprogrammen erstellt wurden, berücksichtigen wir nicht.

Wichtig: Wenn Ihr Ehepartner Kapitalerträge erzielt hat, die bereits abgegolten und nicht im Steuerbescheid ausgewiesen sind, legen Sie bitte den zusätzlichen Nachweis zu diesen Kapitalerträgen vor.



## Pflege: Pauschale für Verbrauchsmittel



Für bestimmte Pflegehilfsmittel, die zum Verbrauch – also zur einmaligen Verwendung – gedacht sind, erstatten wir aus der privaten Pflegeversicherung (PPV) bis zu 40 Euro je Kalendermonat. Davon können unter anderem Inkontinenzhosen, Desinfektionsmittel oder Schutzbekleidung wie Einmalhandschuhe bezahlt werden.

Sobald mindestens Pflegegrad 1 anerkannt und die pflegerische Notwendigkeit gutachterlich festgestellt wurde, können Sie sich zum Verbrauch bestimmte Pflegehilfsmittel selbst kaufen. Die Rechnungen oder Kassenbons reichen Sie im Anschluss mit dem bekannten Leistungsantrag bei uns ein. Grundlage für die Versorgung ist das Pflege- und Hilfsmittelverzeichnis der PPV.

Beim Kauf größerer Packungen können Sie Geld sparen: Rechnungen, die über dem monatlichen Höchstbetrag von 40 Euro liegen, können wir auf mehrere bereits vergangene Monate ab dem Rechnungsdatum aufteilen. Bitte beachten Sie dabei, dass eine Erstattung für künftige Zeiträume im Voraus nicht möglich ist.