

Walter Keim
Torshaugv. 2 C
N-7020 Trondheim

Trondheim, 2.4.2000

AOK Bezirksdirektion, z. Hd. von Herrn Baumann
Schorndorfer Str. 32
D-71332 Waiblingen

Bewertung des Ergebnisses der Dienstaufsichtsbeschwerde vom 11.4.99

Sehr geehrter Herr Baumann,

ich beziehe mich auf Ihre Mitteilung vom 14.6.99, dass die "gebotenen" Massnahmen getroffen wurden, aber keine Akteneinsicht gewährt wird (22.6.99). Ich habe Verständnis dafür, dass z. B. Personalakten als Interna der Akteneinsicht nicht zugänglich sind. Doch sollten die Stellungnahmen der Beteiligten (z. B. Herr Wolfgang Bäse vom 19.4.99) nach meiner Meinung der Akteneinsicht zugänglich sein. Diese Stellungnahme ist ja auch dem Sozialgericht zugänglich gemacht worden und ich möchte sie deshalb kommentieren:

Stellungnahme von Herrn Bäse vom 19.4.99:

Herr Wolfgang Bäse macht im Wesentlichen geltend, dass er nicht zuständig sei, da es sich um ambulante Pflegeleistungen handelt. Tatsache ist jedoch, dass meine Mutter seit 27.7.98 in stationärer Behandlung war. Im einem "zusätzlichen Vermerk" macht ja Herr Bäse geltend, dass der Antrag vom 30.7.98 auf vollstationäre Pflege innerhalb von 2 Tagen bearbeitet wurde. Danach war es falsch dass die AOK Schorndorf unterlassen hat, diesen Antrag nicht sofort wieder zurück zu schicken an Herrn Bäse. Jedenfalls habe ich am 8.4.99 nicht gehört, dass die Zuständigkeit abgelehnt wird, weil Herr Bäse fälschlicherweise meint, es handle sich um ambulante Pflegeleistungen. Das hätte ich sofort aufklären können.

Dass ich nach Herrn Bäses Angaben ihn persönlich für die lange Bearbeitungszeit vom August 97 bis April 1999 verantwortlich bezeichnete, ist ein Missverständnis: Ich habe mit "sie" die AOK gemeint, das geht auch deutlich aus der Dienstaufsichtsbeschwerde vom 11.4.99 hervor, wo sogar von mir unbekanntem Verantwortlichen die Rede ist (so gut kenne ich die Bürokratie). Selbst wenn man aus dem Pflagegebuch den falschen Eindruck bekäme, dass ambulante Pflegeleistungen vorliegen, bitte ich das Schreiben von Herrn Bäse vom 31.7.98 zur Kenntnis zu nehmen in dem AOK Waiblingen als Klageinstanz für Klagen gegen die Beurteilung durch den MDK genannt wird. Einen Vorbehalt, dass das nur für ambulante Pflegeleistungen gilt, kann ich im Schreiben nicht entdecken.

Zwar erwähnt Herr Bäse, dass ich eine Rechtsmittelbelehrung haben wollte. Diese habe ich zuerst gewünscht, dann gefordert und dann klipp und klar gesagt, dass ich es nicht akzeptiere, dass ich von ihm keine Rechtsmittelbelehrung bekomme. Das war der entscheidende Dissens. Herr Bäse hat, nach meiner Erinnerung gesagt, er verweigere nicht die Rechtsmittelbelehrung, was mir nicht eingeleuchtet hat. Wie Sie aus allen Schreiben der AOK Schorndorf an mich sehen können, gibt man dort keine Erläuterungen der Widerspruchsmöglichkeit. Eine Forderung vom 12.13.97 nach unmittelbarer Rechtsbelehrung ist bis heute unbeantwortet. Nachdem Herr Bäse aufgelegt hatte, betätigte ein Anruf bei der AOK Schorndorf, was ich schon seit 1 1/2 Jahren wusste: niemand konnte eine Rechtsmittelbelehrung/Klagemöglichkeit geben.

Dass ich den Mut hatte den "Belehrungen" zu widersprechen, mag ungewöhnlich sein, doch hatte ich ja Gründe: Ich hatte ja das Schreiben vom 31.7.98 vor mir liegen, wo schwarz auf weiss von Herrn Bäse geschrieben stand, dass die AOK Waiblingen Klageinstanz ist. Auf jeden Fall bestreite ich Herrn Bäse beschimpft zu haben. Diese falsche Behauptung scheint nur die Funktion zu haben, das Auflegen des Telefonhörers zu rechtfertigen.

Herr Bäse hat nicht verstanden, dass sich meine Forderung nach Rechtsbelehrung zuletzt darauf bezog wie gegen Ihn und seine Weigerung eine Rechtsbelehrung zu geben geklagt werden kann. Aus meiner Sicht konnte das nicht an eine untergeordnete Stelle delegiert werden (die dann ja wohl auf ihn verweist). Den Hinweis auf eine höhere Dienststelle als Klage- oder Auskunftsinstanz hätte ich dagegen akzeptiert.

Die Anerkennung des Klagewillens durch das Herausgeben des Klageweges hätte für die AOK den Vorteil Unzufriedenheit intern behandeln zu können, das Ignorieren hat hier den Nachteil vieler Arbeit (für mich und die AOK), sowie dass man sich blamiert nach Aussen.

Zusammenfassend komme ich zu dem Ergebnis, dass Herr Bäse objektiv verantwortlich ist für die Nichtbehandlung des Antrages seit dem 31.8.98. Leider hat Herr Bäse die Dienstaufsichtsbeschwerde vom 11.4.99 nicht zum Anlass genommen sich mit seinen eigenen Schreiben vom 31.7.98 (auf die am 31.8.98 und 20.1.99 hingewiesen wird) und dem Sachverhalt bekannt zu machen, sondern den Kläger geschwärzt. Da er wusste, dass seine Stellungnahme mir nicht vorgelegt wird, konnte er ziemlich sicher sein, dass das nicht auffliegt. Deshalb ist es sicher falsch solche Stellungnahmen als interne Papiere der Akteneinsicht zu entziehen. Ich habe deshalb heute den Gesetzgeber über den Petitionsausschuss unter anderem aufgefordert entweder die AOK zu rügen, dass keine Akteneinsicht in Stellungnahmen von Sachbearbeitern gegeben wird (ich kam ja nur über die Gerichtsakten an diese Schreiben heran, die Stellungnahmen der anderen sind nicht in den Gerichtsakten) oder in Erfüllung des Verfassungsauftrages der Neuordnung des Gemeinwesens nach demokratischen Grundsätzen, die Akteneinsicht zu stärken (z. B. Skandinavische Standards).

Stellungnahme von Frau Stilz vom 19.4.99:

Die Darstellung kann den Anschein erwecken als ob hier das Anfordern eines Pflagegebuchs als polemischer Ausfall bezeichnet wird. Das wörtliche Zitat "Ihren polemischen Ausfall, dass geklagt wurde ohne dies näher zu begründen" macht jedoch deutlich, dass das falsch ist und die Behauptung, die Klage sei unbegründet gemeint war. Der Ausgang des Verfahrens zeigt auch, dass die Klage begründet war.

Weiter wird behauptet der Kläger habe die Bedeutung der Begutachtungsrichtlinien angezweifelt. Wie aus dem Schreiben hervorgeht wurde auf das Gerichtsurteil des SG Speyer S 3 P 23/95 (9.4.96: Begutachtungsrichtlinien keinerlei Bedeutung für Auslegung des Gesetzestextes) hingewiesen und die Frage gestellt, welchen Wert dann die Richtlinien haben. Leider kann ich den Erhalt des Schreibens vom 3.2.98 (der einzige Versuch eine Antworten zu geben) nicht bestätigen. Selbst wenn der Sachbearbeiter nicht genug juristisch geschult ist, um zu sehen, dass die fehlende gesetzliche Verankerung ein Problem beim jedem Sozialgericht (nicht nur Bundessozialgericht) ist, müssten jedenfalls Sie sehen, dass die Antwort vom 3.2.98 juristisch nicht klug ist, da jedes Sozialgericht wahrscheinlich so entscheidet.

Leider wird nicht erklärt, warum das Schreiben vom 20.1.99 ignoriert wurde. Das

Schreiben wurde gesendet und die Einschreibequittung wurde vorgelegt, aber dieses Schreiben fehlt in den mir vom Sozialgericht zugänglichen Akten.

Es wird der Eindruck erweckt, dass möglicherweise weitere telefonische Auskünfte erteilt wurden. Seit der Klage vom 22.8.97 habe ich nur zweimal telefonisch Kontakt gehabt: Im September 1998 um die Ankunft eines Schreibens des 27.8.98 bestätigt zu bekommen und am 8.4.99 wegen einer Rechtsmittelbelehrung.

Eine "entscheidende Rolle" des Klägers bei den Verzögerungen kann aus den Fakten nicht abgeleitet werden, nach dem 14.6.98 (Aufnahme ins Altenheim) und 31.8.98 faktisch gar keine.

Da diese Stellungnahmen nicht überprüft wurden (z. B. durch Hinzuziehen des Klägers) kommen nicht alle Fakten ans Licht. Ausserdem werden die Klageschriften falsch dargestellt und zitiert was an Hand vorliegenden Schreiben leicht zu sehen ist. Dadurch wird der Beitrag des Kägers überbewertet (3 Monate Untätigkeit werden zu "nicht unwesentlichen" Beitrag zu 16 Monaten Verzögerung). Die Verweigerung der Akteneinsicht und klagehelfsbelehrung wird nicht einmal angesprochen: haben AOK Mitglieder diese Rechte nicht? Weiter wird sicher weiterhin Schorndorf keine Klagehelfsbelehrungen geben und dadurch der falsche Eindruck entstehen, dass Waiblingen Klageinstanz ist.

Zusammenfassung:

Akteneinsicht, Recht auf Klagehelfsbelehrung und das Recht eine Antwort zu bekommen sind meiner Auffassung nach natürliche Rechte, die zum Beispiel hier eine sachgerechte Behandlung sichergestellt und auch eine bessere Beurteilung der Dienstaufsichtsbeschwerde ermöglicht hätte. Am 14.6.99 gibt die Hauptverwaltung der AOK die Auskunft, dass auf eine Dienstaufsichtsbeschwerde eigentlich keine Rückmeldung erforderlich ist. Das ist nur ein Beispiel, wo Sie aus Ihrer Sicht mehr zugestehen als gesetzlich nötig, ich jedoch das unzureichend finde (dieser Brief sagt warum). Ich habe den Eindruck, das vor allem das Geltendmachen dieser Rechte die Verschleppung verursacht hat. Aus meiner Sicht ist es nicht akzeptabel, dass letztlich ~~.....~~völlig hilflose ~~.....~~ dadurch geschädigt wird.

Selbst wenn die AOK den (schlechten) Gesetzen genügt, so zeigt sich hier doch, dass die Eigenreklame "Wir sind für Sie da" und "Fragen Sie uns" in diesem Fall leere Phrasen geblieben sind.

Mit freundlichen Grüßen

Walter Keim

Kopie: Petitionsausschuss des Landtages von Baden-Württemberg

*Anlagen zum Brief v. 2.4.00
Wir sind immer
für Sie da.*

AOK - Die Gesundheitskasse für den Rems-Murr-Kreis

Bezirksdirektion der AOK Baden-Württemberg

Pflegekasse

Schorndorfer Str. 32 · 71332 Waiblingen

Telefon (0 71 51) 1 39-0

Telefax (0 71 51) 1 39-1 00

eMail: aok.bw.waiblingen@t-online.de

Internet: www.aok.de

AOK · Schorndorfer Str. 32 · 71332 Waiblingen

Frau
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Für Sie sind wir da

Montag – Freitag

7.30 – 16.00 Uhr

Donnerstag

7.30 – 18.00 Uhr

☒ Montag – Freitag

7.30 – 18.00 Uhr

oder vereinbaren Sie einen Termin mit uns!

Ihr Gesprächspartner:

Wolfgang Bäse

Durchwahl:

3 67

Datum

31.07.1998

Ihr Zeichen, Nachricht vom

Unser Zeichen

Ein gute Nachricht für Sie ...

Guten Tag, sehr [REDACTED]

Sie sind in einer schwierigen Lebenssituation und brauchen die Hilfe anderer Menschen, um im täglichen Leben zurechtzukommen. Um so mehr freut es uns, daß wir Ihre Pflege im Heim bezuschussen können.

Sie erhalten ab 13.07.1998 [REDACTED]

bis zu 1.000 DM.

Bitte wenden Sie sich auch an Ihre Beihilfestelle; dort bekommen Sie die andere Hälfte der [REDACTED].

Unser Zuschuß darf allerdings nicht höher sein als 75 % Ihrer gesamten Heimkosten. Ihre Heimverwaltung wird den AOK-Zuschuß direkt mit uns abrechnen und Ihnen sagen, wie hoch Ihr Kostenanteil noch sein wird.

Sind Sie mit unserer Entscheidung oder der Beurteilung durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung nicht einverstanden? Dagegen können Sie innerhalb eines Monats bei der Pflegekasse der AOK Baden-Württemberg, Schorndorfer Str. 32, 71332 Waiblingen, widersprechen.

Wir veranlassen dann auch eine erneute Stellungnahme durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung.

Sehr geehrte [REDACTED] ich berate Sie gerne, wenn Sie Fragen haben.

Alles Gute wünscht Ihnen

Anlage


Wolfgang Bäse

AOK - Die Gesundheitskasse für den Rems-Murr-Kreis

Aktenvermerk

**Dienstaufsichtsbeschwerde des Herrn Walter Keim,
Torshaugv. 2 C, N-7020 Trondheim**

Begründung:

Verschleppte Bearbeitung seines am 20.08.97 eingelegten Widerspruchs gegen die Entscheidung der Pflegekasse der AOK - Die Gesundheitskasse für den Rems-Murr-Kreis, Waiblingen, auf Einstufung seiner Mutter in Pflegestufe 2.

Beschwerde gegen: AOK-Mitarbeiterin Katja Stilz, Geschäftsstelle Schorndorf und AOK-Mitarbeiter Wolfgang Bäse, Fachdienst Leistungen

1. Sachverhalt

Der Medizinische Dienst der Krankenversicherung (MDK), Schorndorf, hat mit Gutachten vom 26.05.97 bei [REDACTED] einen täglichen Hilfebedarf im Bereich Körperpflege, Ernährung und Mobilität von 50 Minuten, bei der hauswirtschaftlichen Versorgung von 280 Minuten festgestellt.

Pflegebedürftigkeit lag danach in Pflegestufe 1 seit April 1997 vor.

Gegen den Bescheid der Pflegekasse der AOK - Die Gesundheitskasse für den Rems-Murr-Kreis vom 28.05.97 legte Herr Keim mit Schreiben vom 20.08.97 (Fax vom 27.08.97) Widerspruch ein. Begründet wurde der Widerspruch damit, daß „die Deckung der Grundpflege und der hauswirtschaftlichen Versorgung nicht gewährleistet ist mit nur 200,- DM“ ([REDACTED] hat Anspruch auf Beihilfe). Ferner wurden die vom MDK festgestellten Zeitangaben bezweifelt.

Vor Erstellung eines Zweitgutachtens bat der MDK mit Schreiben vom 23.09.97 Herrn Keim, für 14 Tage ein [REDACTED] zu führen. Ferner bemühte sich der MDK entsprechend dem Wunsch des [REDACTED] darum, die [REDACTED] oder den Pflegedienst ausfindig zu machen, um gemeinsam die Zweitbegutachtung vorzunehmen. Dies gelang nicht. Auch auf ein Anschreiben an Herrn Keim vom 05.03.98 reagierte dieser nicht. Der MDK gab daraufhin die Unterlagen an die AOK am 07.05.98 mit der Bitte um Abklärung der [REDACTED] / des Pflegedienstes zurück.

Am 10.06.98 wurde für [REDACTED] Antrag auf stationäre [REDACTED] ab 14.06.98, am 24.07.98 auf stationäre [REDACTED] ab 26.07.98 gestellt.

Mit Schreiben vom 31.08.98 reichte Herr Keim das vom MDK geforderte [REDACTED] getagebuch für den Zeitraum 17.05.98 - 03.06.98 nach. Dieses [REDACTED] tagebuch wurde am 10.09.98 mit der Bitte um eine Zweitbegutachtung von [REDACTED] [REDACTED] die seit 14.06.98 im [REDACTED] [REDACTED] stationär untergebracht war, an den MDK weitergeleitet. Zwischenzeitlich wandte sich Herr Keim am 04.09.98 bezüglich der Berechnung der Kurzzeitpflege an den Petitionsausschuß des Landtages von Baden-Württemberg. Der darin angeführte Widerspruch richtete sich gegen die Kürzung des pflegebedingten Aufwandes auf 80 % da mit dem [REDACTED] [REDACTED] keine Vergütungsvereinbarung mit den Pflegekassen besteht. Mit Schreiben vom 26.11.98 wurde [REDACTED] die volle Vergütung erstattet; der Widerspruch wurde als erledigt betrachtet.

Zu diesem Zeitpunkt wurde jedoch nicht beachtet, daß der Widerspruch vom 20.08.97 gegen die Einstufung [REDACTED] noch nicht abschließend bearbeitet war.

Am 12.04.99 erhebt Herr Keim eine Dienstaufsichtsbeschwerde gegen Mitarbeiter der AOK wegen Verschleppung der Bearbeitung des Widerspruchs. Anlässlich einer telefonischen Rückfrage der AOK-Mitarbeiterin Stilz beim MDK am 19.04.99 stellte sich heraus, daß die mit Schreiben vom 10.09.98 an den MDK zur Zweitbegutachtung abgegebenen Unterlagen dort nicht mehr auffindbar waren. Das Pflegetagebuch wurde daraufhin umgehend nochmals übersandt. Am 14.05.99 fand durch den MDK Schwäbisch Gmünd die Begutachtung von [REDACTED] im Alten- und Pflegeheim [REDACTED] statt.

Der MDK stellt in seinem Gutachten vom 18.05.99 fest, daß bei [REDACTED] [REDACTED] bedürftigkeit in der [REDACTED] seit 9/98 vorliegt (tägliches Hilfebedarf 125 Minuten).

Unter Berücksichtigung des vom MDK Waiblingen am 26.05.97 festgestellten täglichen Hilfebedarfs von 50 Minuten und einer sich zunehmenden Verschlechterung des Gesundheitszustandes von [REDACTED] wird von der Pflegekasse der AOK - Die Gesundheitskasse für den Rems-Murr-Kreis das Vorliegen von [REDACTED] bedürftigkeit in der [REDACTED] ab 01.01.98 anerkannt.

Herr Keim sowie das Sozialgericht Stuttgart wurde mit Schreiben vom 31.05.99 von dieser Entscheidung informiert. Mit Fax vom 03.06.99 wünscht Herr Keim die Durchführung des Widerspruchs für die Zeit vom 01.04. - 31.12.97.

2 Bewertung

2.1 Sachbearbeitung durch Frau Katja Stilz

Es wurde versäumt, die Begutachtung durch den MDK (Schreiben vom 10.09.98) zu überwachen. Des weiteren wurde im November 1998 nicht beachtet, daß der Widerspruch vom 20.08.97 gegen die Einstufung in [REDACTED] [REDACTED] noch nicht abschließend bearbeitet war.

2.2 Sachbearbeitung durch Herrn Wolfgang Bäse

Herr Bäse war mit der Sachbearbeitung der Leistungen für [REDACTED] nicht betraut. Die Ausführungen des Herrn Bäse zum Telefongespräch mit Herrn Keim sind glaubhaft (siehe gesamter Leistungsvorgang).

2.3 Abschließende Beurteilung

Wenn Herr Keim die hier zweifellos vorhandene fehlerhafte Sachbearbeitung moniert, so hat er mit seiner Untätigkeit (keine Reaktion auf Anschreiben des MDK) nicht unwesentlich zu diesem Zustand beigetragen. Insoweit kann die lange Bearbeitungszeit nicht ausschließlich der Mitarbeiterin Stilz zur Last gelegt werden. Herr Bäse selbst war mit der Sachbearbeitung nicht betraut.

3 Maßnahmen

Frau Stilz wurde auf die zeitnahe Bearbeitung / Überwachung ähnlich oder ähnlich gelagerter Fälle vom stv. AOK-Geschäftsführer hingewiesen.

Waiblingen, 14.06.99

(gez.) Unterschrift

Gerhard Baumann
stv. AOK-Geschäftsführer

Stellungnahme zur Dienstaufsichtsbeschwerde des Herrn Walter Keim, Trondheim

Die Dienstaufsichtsbeschwerde des Herrn Keim richtet sich gegen die Bearbeitung seines Antrags auf ambulante Pflegeleistungen für seine ~~Wohnung~~. Der Vorgang wurde und wird nicht von mir, sondern von der Geschäftsstelle in Schorndorf bearbeitet.

Alle von Herrn Keim an die AOK Rems-Murr gerichteten Briefe waren an mich adressiert. Wahrscheinlich war ihm mein Name von der Antragstellung bzw. Genehmigung der stationären Pflegeleistungen bekannt.

Alle an mich gerichteten Briefe betrafen die Bearbeitung der ambulanten Pflege und wurden von mir bzw. Herrn Geier sofort an die Geschäftsstelle Schorndorf zur Bearbeitung weitergeleitet.

Zu Punkt 1-

Verschleppung der Klage für die Pflegestufe II meinerseits liegt nicht vor, da Sachbearbeitung nicht in Waiblingen, sondern in Schorndorf.

Zu Punkt 2 und 3

Herr Keim hat mich am 08.04.1999 angerufen und beschimpft, wie lange ich noch gedenke, seine Anträge bzw. Aktenanforderungen zu erledigen. Hierauf habe ich entgegnet, daß ich nicht wüßte, um was es überhaupt gehe und den Sachverhalt nicht kenne. Ich gab ihm die Telefonnummer von Frau Stilz, Schorndorf, da es sich bei seinen Anträgen usw. offensichtlich um die Gewährung von ambulanten Pflegeleistungen handelte.

Darauf hat Herr Keim mir mehrmals vorgeworfen, ich würde die Bearbeitung seiner Angelegenheiten verweigern. Er möchte von mir eine Rechtsbehelfsbelehrung über meine Untätigkeit.

Ein erneuter Hinweis von mir, daß sein Anliegen von der Geschäftsstelle Schorndorf bearbeitet würde, hat Herr Keim mit fortdauernden Vorwürfen der Unwissenheit und Untätigkeit meinerseits, beantwortet.

Nachdem diese Vorwürfe kein Ende nahmen und Herr Keim über die Zuständigkeit der Bearbeitung nicht zu belehren war, habe ich ihm gesagt, daß dieses einseitige Gespräch zu keinem Ergebnis führen und ich das Gespräch beenden würde. Dies habe ich dann getan.

Der Vorwurf Herrn Keims, keine Auskunft darüber gegeben zu haben, bei wem er sich über mich beschweren könne, trifft nicht zu. Hierüber hat Herr Keim mit mir nicht gesprochen bzw. eine Beschwerde angedroht.

Zu Punkt 4 und 5

Kann nicht beantwortet werden, betrifft die Geschäftsstelle Schorndorf.