



**Medizinische Hochschule  
Hannover**

MHH -Epidemiologie, Sozialmedizin und  
Gesundheitssystemforschung, Patientenuniversität - OE 5410 - 30623 Hannover

Deutscher Bundestag  
Hermann Gröhe, MdB  
Platz der Republik 1  
11011 Berlin

---

Leitung Patientenuniversität  
Prof. Dr. Marie-Luise Dierks  
Telefon: 0511 532-8425  
Fax: 0511 532-5347  
[Dierks.marie-luise@mh-hannover.de](mailto:Dierks.marie-luise@mh-hannover.de)

---

**Postanschrift:**  
Carl-Neuberg-Straße 1  
30625 Hannover  
[www.patienten-universitaet.de](http://www.patienten-universitaet.de)

Ihre Nachricht vom      Meine Nachricht vom

15. Juli 2015

Sehr geehrter Herr Minister Gröhe,

mit großer Besorgnis wenden wir uns als Mitglieder des Beirats der Unabhängigen Verbraucher- und Patientenberatung an Sie, um auf die Fehlentscheidung bei der Neuvergabe der Mittel für die Durchführung der Unabhängigen Verbraucher- und Patientenberatung in Deutschland auf Basis des § 65b Sozialgesetzbuch V (SGB V) hinzuweisen. Hierbei handelt es sich um ein Vergabevolumen von etwa 65 Mio. € für einen Zeitraum von 7 Jahren, erbracht aus Mitteln der Gesetzlichen Krankenversicherung (GKV). Der von Staatssekretär Laumann unterstützten Entscheidung, für die Aufgabe der Unabhängigen Verbraucher- und Patientenberatung einen privaten Call-Center-Anbieter zu beauftragen, liegt von Ergebnis wie Verfahren eine mehr als problematische Situation zu Grunde, für deren Klärung wir Sie dringend um Unterstützung bitten.

Ohne die uns aufgetragene Verschwiegenheitsverpflichtung zu verletzen, möchten wir Ihnen an dieser Stelle zum Hintergrund die Entwicklung der letzten Monate beschreiben.

Nach § 65b SGB V ist es Aufgabe der Mitglieder des Beirats, bei der Vergabe der Fördermittel und während der Förderphase beratend tätig zu sein. Hier konnten wir in den vergangenen fünf Jahren feststellen, dass sich die unabhängigen und neutralen Patientenberatungsstellen in Deutschland (UPD) hervorragend konsolidieren und entwickeln konnten. Die entsprechenden Evaluationen durch das Institut für Gesundheits- und Sozialforschung Berlin (IGES) ergaben hohe Nutzerzufriedenheit, zunehmende Erreichbarkeit und eine kontinuierliche Verbreitung der Bekanntheit. Auch hinsichtlich Unabhängigkeit, Zuverlässigkeit und Evidenzbasierung konnte den per Hidden-Client-Verfahren überprüften Beratungen Bestnoten ausgestellt werden. Wir haben diese Entwicklung als Beirat mit Vertreterinnen und Vertretern aus Wissenschaft und Patientenorganisationen kritisch und konstruktiv begleitet und konnten mit Zufriedenheit feststellen, dass unsere Anregungen von Seiten der Patientenberatungsstellen zügig und gut aufgegriffen und umgesetzt wurden.

Mit dem jährlichen Patienten-Monitor ist es der UPD zudem gelungen, substantielle Hintergrundinformationen zusammen zu tragen und auf Basis der sorgfältigen und umfangreichen Beratungsdokumentation Mängeln und Ärgernissen von Patienten Ausdruck zu geben. Dies betraf in nicht unerheblichem Umfang auch Schwierigkeiten von Beratenden mit ihren Krankenkassen. Von Seiten der GKV wurde die Arbeit der UPD in den letzten beiden Jahren mehrfach kritisiert, ohne dass jedoch stichhaltige Belege über ein fehlerhaftes Verhalten seitens der UPD erbracht werden konnten.

Der Deutsche Bundestag hat 2014 per Gesetzesänderung eine Verlängerung der Laufzeit und eine Erhöhung des Fördervolumens für die Unabhängige Patientenberatung von 5 auf 9 Mio. € pro Jahr beschlossen, die Erhöhung der Fördermittel ja durchaus mit der Intention, so die Erreichbarkeit und Sichtbarkeit der Unabhängigen Patientenberatung in Deutschland weiter zu fördern. Zudem wurde neu geregelt, dass der Vorsitz des Beirats nunmehr nicht mehr bei der GKV liegt, sondern auf den Patientenbeauftragten der Bundesregierung übergeht, dessen gesetzlicher Auftrag vorrangig darin besteht, den Rechten von Patientinnen und Patienten auf umfassende und unabhängige Beratung und objektive Information Geltung zu verschaffen.

Zu unserem Erstaunen hat Staatssekretär Laumann als Patientenbeauftragter und Vorsitzender des Beirats die sehr gute Arbeit der UPD in der Vergangenheit nicht hinreichend gewürdigt, sondern unter anderem den aus seiner Sicht mangelnden Bekanntheitsgrad der UPD immer wieder hervorgehoben, beispielsweise darauf verweisend, er selber habe als Gesundheitsminister in NRW die UPD nicht einmal gekannt, dies hätten auch seine Parteikollegen bestätigt.

Gegen erhebliche Bedenken aus dem Beirat setzte der Patientenbeauftragte bei der Neuausschreibung entsprechend durch, dass die Erhöhung der Mittel nicht zum notwendigen Ausbau der Beratungsstellen vor Ort eingesetzt werden sollten, sondern überwiegend in die Telefonberatung fließen soll.

Ein Dissens ergab sich auch bei der Entscheidung bezüglich der Gewichtung der Anforderungskriterien an die zukünftigen Betreiber der unabhängigen Patientenberatung. Bei der aus unserer Sicht zentralen Anforderung „Unabhängigkeit und Neutralität“ wies er die Forderung aus dem Beirat, dieses Kriterium müsse mit mindestens 50% in eine Gesamtbewertung einfließen, zurück. Lediglich nach Protest erfolgte eine minimale Erhöhung der initial festgelegten 10% auf 15% der gesamten Bewertung.

Wir mahnten zudem schon bei der Ausschreibung an, dass die Patientenberatung keinesfalls zum Callcenter degradiert werden dürfe und eine qualitätsgesicherte Beratung nicht „quick-and-dirty“, sondern nach den entwickelten Standards unabhängiger und neutraler Verbraucher- und Patienteninformation durchgeführt werden müsse. Diese substantiellen Kriterien aus dem Bereich der Prozess- und Strukturqualität wurden zwar dann in die Ausschreibung aufgenommen, finden jedoch in der jetzt vorliegenden Bewertung durch die GKV und den Patientenbeauftragten offenbar keine ausreichende Berücksichtigung.

Nach der Ausschreibung war der Beirat an einer Bieter-Präsentation am 26. März 2015 beteiligt. Im Ergebnis wurde deutlich, dass nur einer der drei geladenen Anbieter – nämlich die bestehende Bietergemeinschaft UPD – die Anforderungen an Neutralität und Unabhängigkeit sowie Qualitätssicherung überhaupt erfüllen kann. Auch wenn zu diesem Zeitpunkt von gewerblichen Anbietern z.T. höhere Beratungszahlen in Aussicht gestellt wurden, waren deren Ausführungen sowohl fachlich inakzeptabel als auch in ihrer quantitativen Darstellung weder substantiell belegt noch plausibel erläutert. Zudem musste bereits zu diesem Zeitpunkt wegen diverser Interessenkollisionen die Frage der Unabhängigkeit und Neutralität seitens der gewerblichen Anbieter klar verneint werden.

Umso überraschender war es für den Beirat, dass Staatssekretär Laumann uns auf der nächsten, insgesamt drei Mal (!) terminlich verlegten Beiratssitzung, die schließlich am 15. Juni 2015 stattfand, mitteilte, er wolle einem der gewerblichen Bieter den Zuschlag erteilen. Die Nachfragen hinsichtlich der umfassenden Bedenken, die aus dem Beirat bereits im März vorgetragen worden waren, wurden von den mit der Vergabeentscheidung befassten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des GKV-Spitzenverbandes überwiegend mit Hinweis auf formale Bezugspunkte zurückgewiesen, oder mit unklaren, z.T. widersprüchlichen und z.T., wie sich später herausgestellt hat, unrichtigen Angaben beantwortet.

Der eindringliche Hinweis des Beirats, dass der im § 65b SGB V gesetzlich geregelte Beratungsauftrag des Beirats bei der Vergabe damit unterlaufen wird, führte dazu, dass für den 29. Juni 2015 eine weitere Beiratsitzung angesetzt wurde. Mit Schreiben vom 16. Juni 2015 wurde daraufhin angemahnt, dass dem Beirat zur weiteren Beratung nunmehr die finalen Angebote der Bieter zur Kenntnis gegeben werden müssten. Dies wurde mit Schreiben vom 18. Juni 2015 durch den GKV-Spitzenverband zurück gewiesen. Es wurde lediglich die Einsichtnahme in die Beratungsunterlagen in den Räumen des GKV-Spitzenverbandes in Aussicht gestellt. Als Prof. Geene dieses Angebot am 19. Juni 2015 vorangemeldet wahrnehmen wollte, wurde ihm dies jedoch mit Verweis auf die Krankheit der zuständigen Mitarbeiterin verwehrt.

So bekam der Beirat erst während der Sitzung am 29. Juni 2015 Gelegenheit, die mehrere hundert Seiten umfassenden Angebote der Bieter einzusehen.

Dabei zeigte schon diese kurze Durchsicht beispielsweise des Budgets des vom GKV Spitzenverband und dem Patientenbeauftragten favorisierten Bieters, dass nicht nur, wie zuvor mündlich informiert, wenige, sondern vielmehr umfassende und substanzielle Änderungen in den Geboten erfolgt waren. Details können wir an dieser Stelle leider nicht ausführen, sie schüren allerdings erhebliche Zweifel.

Hier fanden sich zudem zahlreiche Hinweise, die die grundsätzlichen Bedenken zu einer Unabhängigkeit und Neutralität sowie hinsichtlich Wirtschaftlichkeit, Fachlichkeit sowie Regionalität des nunmehr von der GKV und dem Patientenbeauftragten ausgewählten Bieters nicht milderten, sondern vielmehr noch bestärkten. Die entsprechenden Nachfragen und Vorbehalte wurden wiederum von Seiten des GKV-Spitzenverbandes umstandslos abgewehrt. Auch die von Beiratsmitgliedern schriftlich eingereichten Bedenken (Schreiben vom 06. und 09. Juli 2015) fanden weder Würdigung noch Berücksichtigung.

Gerne würden wir Ihnen unsere gravierenden und substantiellen Einwände konkreter mitteilen, sind jedoch vor dem Hintergrund der Verschwiegenheitsverpflichtung an dieser Stelle dazu nicht in der Lage. Wir möchten Sie jedoch bereits heute darauf hinweisen, dass die Vergabekriterien mit der vom GKV-Spitzenverband und dem Patientenbeauftragten vorbereiteten Entscheidung massiv gebeugt wurden und der Grundsatz der Unabhängigkeit und Neutralität beim ausgewählten Gebot nicht gegeben ist. Schließlich wurde der Beirat nicht in der vom Gesetzgeber vorgesehenen Form beteiligt, insofern liegt auch ein Verfahrensfehler vor.

Zusammenfassend möchten wir Sie dringend bitten, die nicht nachvollziehbare Zustimmung Ihres Staatssekretärs zur Vergabe der Unabhängigen Patientenberatung zu überprüfen und umgehend zu revidieren.

Zur genaueren Erörterung stehen wir Ihnen gerne kurzfristig für ein Gespräch zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen



Prof. Dr. Marie-Luise Dierks, Medizinische Hochschule Hannover, Patientenuniversität am Institut für Epidemiologie, Sozialmedizin und Gesundheitssystemforschung

Prof. Dr. Ullrich Bauer, Universität Bielefeld, Zentrum für Prävention und Intervention im Kindes- und Jugendalter (ZPI)

Prof. Dr. Raimund Geene, Hochschule Magdeburg-Stendal, Deutsche Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen (DAG SHG)

Prof. Dr. Rolf Rosenbrock, Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband - Gesamtverband e.V.