

Der Chef der Staatskanzlei des Landes Schleswig-Holstein
Postfach 71 22 | 24171 Kiel
Vorsitzenden des Finanzausschusses
des Schleswig-Holsteinischen Landtages
Herrn Thomas Rother, MdL
Landeshaus
24105 Kiel

**Schleswig-Holsteinischer Landtag
Umdruck 18/6081**

über das
Finanzministerium des
Landes Schleswig-Holstein
- VI 21 -
Düsternbrooker Weg 64
24105 Kiel

Gesehen und weitergeleitet:
Kiel, 23.5.2016

nachrichtlich:
Präsidentin des Landesrechnungshofs
Frau Dr. Gaby Schäfer
Berliner Platz 2
24103 Kiel

Gez. Karin Reese-Cloosters

11. Mai 2016

Sachstand Bearbeitungszeiten in der Beihilfe

Sehr geehrter Herr Vorsitzender,

ich komme zurück auf den von Herrn Schmidt mit Mail vom 27. April 2016 geäußerten Wunsch, dem Finanzausschuss zeitnah einen schriftlichen Bericht zur Bearbeitung von Beihilfeanträgen vorzulegen. Zugleich möchte ich die Gelegenheit nutzen, Sie über aktuelle Risiken im Projekt eBeihilfe und die Folgen für die Beihilfebearbeitung zu unterrichten.

Bearbeitungszeiten

Die Bearbeitungszeiten für Beihilfeanträge betragen aktuell im Durchschnitt 33 Kalendertage (Durchschnitt der vergangenen 60 Tage mit Stand vom 10. Mai 2016). Als Bearbeitungszeit gilt die Zeit vom Eingang des Beihilfeantrags beim Dienstleistungszentrum Personal bis zur Anweisung der Beihilfeleistung auf das Konto des bzw. der Beihilfeberechtigten. Der Durchschnittswert berücksichtigt die vorrangige Bearbeitung von Beihilfeanträgen mit Aufwendungen von mindestens 3.500 € und die Bearbeitung der übrigen Beihilfeanträge in der Reihenfolge ihres Eingangs.

Die aktuellen durchschnittlichen Bearbeitungszeiten sind sehr lang und führen nachvollziehbar zu erheblichen Beschwerden von Beihilfeberechtigten. Nur bei den oben genannten vorgezogenen Beihilfeanträgen gelingt es nahezu durchgängig, die für alle Anträge angestrebte Bearbeitungszeit von 14 Kalendertagen einzuhalten.

Das ist bei allen anderen Anträgen leider nicht der Fall. Trotz freiwilliger Samstagsarbeit, einiger Neueinstellungen und zeitweiliger risikoorientierter Antragsbearbeitung gemäß § 5 Abs. 10 Beihilfeverordnung ist es in den vergangenen Jahren nicht gelungen, die Antragsbearbeitung in der Beihilfe nachhaltig zu stabilisieren. Hauptursache ist die zu geringe Anwesenheitsquote zeichnungsbefugter Beihilfesachbearbeiter und -sachbearbeiterinnen (60 bis 70 Prozent). Die geringe Anwesenheitsquote ist vor allem auf den extrem hohen Krankenstand im ehemaligen Finanzverwaltungsamt/jetzt DLZP von durchschnittlich 29 Tagen in 2015 zurückzuführen. Mehraufwände für die Bearbeitung von Pflegeleistungen infolge des am 01. Januar 2015 in Kraft getretenen „Ersten Pflegestärkungsgesetzes“ sowie die deutlich längere und intensivere Mitarbeit von Beihilfefachleuten im Projekt eBeihilfe als ursprünglich geplant, führten zu weiteren Belastungen im Fachbereich.

Aufgrund dieser Situation ging der Fachbereich Beihilfe 2016 im Vergleich zu 2015 mit rund 10.000 zusätzlichen nicht bearbeiteten Anträgen in das ohnehin antragsstärkste erste Quartal eines jeden Jahres. Aktuell liegt die Zahl der nicht bearbeiteten Anträge bei rund 31.000 (Stand: 10. Mai 2016).

Hinzu kamen in diesem Jahr als weitere Erschwernisse: unter anderem der notwendige Umzug des Fachbereichs Beihilfe in eine neue Liegenschaft sowie eine Aufstockung des Beihilfefachteams im Projekt eBeihilfe für den Abnahmetest der Stufe 1a. Auch die Einbindung erfahrener Beihilfesachbearbeiter in die Planung und den Start der Einarbeitung von 12 neuen Kolleginnen und Kollegen bindet Zeit, die für die Antragsbearbeitung nicht zur Verfügung steht.

Diese Umstände trugen dazu bei, dass dem Fachbereich Beihilfe im März 2016 deutlich weniger zeichnungsbefugte Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern für die Antragsbearbeitung zur Verfügung standen (insgesamt 35,7 VZÄ) als ein Jahr zuvor (Stand März 2015: insgesamt 40,5 VZÄ) – und das bei etwa gleichbleibend hohen Neueingängen.

Bereits ergriffene Gegenmaßnahmen

- Mit dem Haushalt 2016 sind 13 neue Stellen für den Gesamtbereich Beihilfe bereitgestellt worden: acht Stellen für die Beihilfesachbearbeitung, drei Stellen für den Ausbau der Beihilfe-Hotline sowie zwei Stellen für die fachliche Unterstützung laufender und abzusehender weiterer Projekte zur Weiterentwicklung der Beihilfebearbeitung.

Ab April 2016 konnten 12 neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die Beihilfe eingestellt werden. Nach erfolgreicher Einarbeitung sind wesentliche Voraussetzungen für eine nachhaltige Stabilisierung der Beihilfebearbeitung geschaffen.

- Die seit nunmehr viereinhalb Jahren andauernde freiwillige Mehrarbeit am Samstag und in der Woche wird entgegen der ursprünglichen Planung auch in 2016 fortgesetzt – wenn auch unter Fürsorgegesichtspunkten unter geänderten Bedingungen.
- Seit Dezember 2015 werden Beihilfeanträge erneut risikoorientiert bearbeitet.
- Die Beihilfe-Hotline wird seit Anfang 2016 schrittweise zu einem Service-Center Beihilfe ausgebaut, das die fachliche Beratung am Telefon sicherstellt. Dafür sind täglich fünf Sachbearbeiter vier Stunden im Telefonservice tätig. Damit verbunden ist seit Dezember 2015 eine ungestörte und damit beschleunigte Bearbeitung von Anträgen für die übrigen Beihilfesachbearbeiterinnen und -sachbearbeiter.
- Die Ausbildung der neuen Kolleginnen und Kollegen wurde neu konzipiert und optimiert.

Die genannten Maßnahmen konnten zwar den oben beschriebenen Anstieg der Antragsrückstände und Bearbeitungszeiten nicht verhindern, aber begrenzen.

Weitere Maßnahmen

Als weitere Maßnahmen zum kurzfristigen Abbau der Antragsrückstände und der Rückführung der Bearbeitungszeiten auf unter 20 Kalendertage werden derzeit eine Vereinfachung des Beihilferechts geprüft und eine Ausweitung der risikoorientierten Bearbeitung vorgesehen.

Darüber hinaus sind ein erfolgreicher Abschluss des Projekts eBeihilfe und damit verbundene organisatorische und prozessuale Optimierungen erforderlich.

Risiken im Projekt eBeihilfe

Der noch im August 2015 vorgesehene Gesamtabschluss des Projekts bis Mitte 2017 hat sich aufgrund betriebsverhindernder Fehler weiter verzögert (siehe auch die mündliche Information des Finanzministeriums im Finanzausschuss vom 12.11.2015).

Aktuell wird von einer Freigabe der Stufe 1a bis Ende Mai 2016 ausgegangen. Bisher sah die Planung eine einmonatige Phase für die Pilotierung und nachfolgend eine drei- bis viermonatige Einführungsphase im gesamten Fachbereich vor.

Die mit der Einführung der Stufe 1 a verbundene Gewöhnung an neue Arbeitsabläufe führt erfahrungsgemäß vorübergehend zu Produktivitätseinschränkungen bei der Antragsbearbeitung, die vom DLZP auf 6.000 bis 8.000 Anträgen geschätzt werden .

Unter diesen Rahmenbedingungen wird daher die Pilotierung und Einführung der Stufe 1a in Schleswig-Holstein erst beginnen, wenn die Bearbeitungszeiten wieder unter 20 Kalendertagen liegen.

Angesichts der technischen Schwierigkeiten bei der Umsetzung der Stufe 1a, die vor allem die Integration in das Altverfahren PERMIS B betrafen, haben sich die Projektpartner Hamburg, Schleswig-Holstein und Dataport vor Beginn der Stufe 1b auf eine Überprüfung der Konzepte für die Stufe 1b verständigt. Die Ergebnisse dieser unabhängigen Prüfung werden für Juni 2016 erwartet. Zu den daraus eventuell resultierenden Maßnahmen und finanziellen Folgen kann erst nach Vorlage und Auswertung der Prüfergebnisse berichtet werden.

Die Staatskanzlei wird gemeinsam mit dem Finanzministerium den Finanzausschuss über weitere Entwicklungen laufend unterrichten.

Mit freundlichen Grüßen



Dr. Bodo Hasenritter
In Vertretung