



Kleine Anfrage

der Abgeordneten Beate Raudies (SPD)

und

Antwort

der Landesregierung - Finanzministerium

Bearbeitungszeiten von Beihilfeanträgen

Vorbemerkung der Landesregierung:

Die Bearbeitungszeiten von Beihilfeanträgen sind derzeit nicht akzeptabel. Wesentliche Ursache für den Anstieg der Bearbeitungsdauer zwischen Juli und Oktober 2017 war die flächendeckende Produktivsetzung der eBeihilfe. Die Ursache für den eklatanten Anstieg der Bearbeitungszeiten zwischen Dezember 2017 und Januar 2018 um fast 8 Arbeitstage bzw. 10 Kalendertage liegt in der ungewöhnlich hohen Zahl von neuen Beihilfeanträgen im Dienstleistungszentrum Personal (DLZP) sowie - die Lage erschwerend - in massiven technischen Problemen mit dem IT-Verfahren Permis-Beihilfe (Permis-B) seit Januar 2018 begründet. Diese technischen Probleme führen seit dem 17. Januar 2018 bis heute täglich zu wiederholten Systemausfällen, damit zu erheblichen Störungen in der Beihilfebearbeitung und betreffen neben Schleswig-Holstein auch die Freie Hansestadt Bremen und die Freie und Hansestadt Hamburg.

1. Wie hoch ist aktuell die durchschnittliche Dauer der Bearbeitung von Beihilfeanträgen?

Antwort:

Aktuell (Stand 28. Februar 2018) beträgt die durchschnittliche Dauer der Bearbeitung von Beihilfeanträgen 23 Arbeitstage bzw. 29 Kalendertage.

2. Wie hat sich die durchschnittliche Bearbeitungsdauer seit Juni 2017 entwickelt? Bitte nach Monaten aufschlüsseln!

Antwort:

Siehe Antwort zu Frage 5.

3. Wie viele Beihilfeanträge hatten seit Juni 2017 eine Bearbeitungszeit von mehr als 30 Tagen?

Antwort:

Entsprechende Daten liegen nicht vor, da das eingesetzte IT-Verfahren Permis-B eine entsprechende Auswertung nicht zulässt.

4. Wie haben sich die Fallzahlen bei den Beihilfeanträgen seit Juni 2017 entwickelt? Bitte nach Anträgen aktiver Beamten und Versorgungsempfängern aufschlüsseln.

Antwort:

Siehe Antwort zur Frage 5.

5. Wie viel Personal wird seit Juni 2017 für die Bearbeitung der Beihilfeanträge eingesetzt? Bitte nach Monaten aufschlüsseln!

Antwort:

Zu den Fragen 2, 4 und 5 sind die Entwicklungen der nachfolgenden Tabelle zu entnehmen. Bei der Beantwortung der Frage 5 wird auf Vollzeitäquivalente (VZÄ) abgestellt.

Monat	durchschnittliche Bearbeitungsdauer	Antragseingänge	Eingesetztes Personal in VZÄ
Jun 17	9,86	26.729	67,39
Jul 17	8,40	29.622	66,88
Aug 17	15,74	28.134	65,88
Sep 17	19,57	23.260	64,88
Okt 17	22,55	28.463	63,50
Nov 17	19,00	30.850	62,50
Dez 17	20,74	26.235	61,50
Jan 18	30,00	37.361	63,25

Über das Gesamtjahr 2017 betrug die durchschnittliche Bearbeitungszeit 17,96 Kalendarstage. Die Bearbeitungszeit wird wesentlich beeinflusst durch die Zahl der eingehenden Beihilfeanträge und das eingesetzte Personal (VZÄ). Diese Parameter sind daher immer im Zusammenhang zu betrachten.

Eine Unterscheidung der Antragseingänge nach Anträgen aktiver Beamter und Versorgungsempfänger ist nicht möglich, da das IT-Verfahren Permis-B keine entsprechende Auswertemöglichkeit bietet.

Im Monat Januar als antragsstärkstem Monat des Jahres lagen die Neueingänge gut 10.000 Anträge höher als noch im Juni 2017 - und sogar mehr als 4.000 Anträge höher als im Januar 2017.

Hinzu kommt, dass im Januar nicht nur die meisten Anträge gestellt werden, sondern diese Anträge auch eine deutlich höhere Zahl von Belegen (Arztrechnungen, Rezepte pp) umfassen als im übrigen Jahr.

6. Werden von der Landesregierung Maßnahmen ergriffen, um die Bearbeitungszeit zu verringern? Wenn ja, welche? Wenn nein, warum nicht?

Antwort:

Die Landesregierung arbeitet gemeinsam mit der Leitung des DLZP intensiv und kontinuierlich an der Reduzierung der Bearbeitungszeiten für Beihilfeanträge. Dies geschieht durch Besetzung freier Stellen und Einarbeitung weiteren Personals, Realisierung technischer und organisatorischer Maßnahmen zur Optimierung der Antragsbearbeitung und – mittelfristig – die Einführung eines neuen IT-Verfahrens für die Beihilfebearbeitung.

Zwischen Dezember 2016 und Oktober 2017 ist ein Vorprojekt „Strategische Neuausrichtung der Beihilfe“ durchgeführt worden, dass neben einer Empfehlung zur Fortführung der Beihilfebearbeitung durch eigenes Personal und Neubeschaffung eines IT-Verfahrens für die Beihilfebearbeitung auch technische und organisatorische

Maßnahmen zur Optimierung der Beihilfebearbeitung identifiziert hat. Hierzu zählen beispielsweise:

- Maßnahmen zur Optimierung der Antragseinreichung (bspw. separate Steuerung des Antragseingangs oder verbesserte Information der Kund*innen in Bezug auf die Einreichung).
- Maßnahmen zur Entlastung von Fachbereich und Poststelle (bspw. Einführung separater Antragsformulare für Pflegeleistungen, Prozessbereinigungen oder Standardisierungen).
- Initiierung von Verbesserungsmaßnahmen auf der Ebene von Organisation und Wissensmanagement (bspw. Forcierung des Aufbaus einer modernen Wissensmanagementlösung).

Auch diese Maßnahmen sollen jetzt schnellstmöglich umgesetzt werden.

Darüber hinaus arbeitet das DLZP an der Neugestaltung und Optimierung des Controllings unter Nutzung software-gestützter Reporting-Lösungen und Verbesserung des Berichtswesens.

Hinsichtlich der massiven technischen Probleme mit Permis-B befindet sich das Finanzministerium in ständigem Austausch mit dem IT-Dienstleister Dataport – auch auf Leitungsebene - und begleitet sehr eng die Aktivitäten von Dataport zur Behebung der vorliegenden technischen Störungen.

Zur möglichst kurzfristigen Reduzierung der aktuell zu hohen Bearbeitungszeiten hat das DLZP im Einvernehmen mit dem Finanzministerium ergänzend personalwirtschaftliche Maßnahmen veranlasst, die nach inzwischen erfolgter Zustimmung der örtlichen Mitbestimmungsgremien mit Wirkung ab 1. März 2018 umgesetzt werden. Konkret handelt es sich hierbei um die Verlängerung der Rahmendienstzeit wie auch die Einführung von Samstagarbeit für eine freiwillige Mehrarbeit der Beihilfebearbeiter*innen sowie die Gewährung von Zulagen nach § 16 Abs. 5 TV-L bzw. § 9 SHBesG. Das Finanzministerium wird im Finanzausschuss nachlaufend eine erste Einschätzung zu den erwarteten und tatsächlich eingetretenen Entlastungswirkungen dieser personalwirtschaftlichen Maßnahmen geben.

Schließlich hat das Finanzministerium das Kompetenzzentrum Organisationsentwicklung der Staatskanzlei am 22. Februar 2018 beauftragt, die Organisationsuntersuchungen im Fachbereich Beihilfe des DLZP fortzusetzen und strukturelle Vorschläge zu entwickeln, wie künftig präventiv negativen Entwicklungen bei den Beihilfebearbeitungszeiten entgegen gewirkt werden kann, insbesondere wie eine Stabilisierung der personellen Ausstattung bei schwankenden Antragslagen erreicht werden kann.

Das Finanzministerium prüft derzeit außerdem, ob sich mit Blick auf das Beihilferecht der Freien und Hansestadt Hamburg unmittelbar oder mittelbar Entlastungswirkungen durch entsprechende Anpassungen des schleswig-holsteinischen Beihilferechts ableiten lassen. Beispielhaft sei hier die Verlängerung der Einreichungsfrist für Belege auf 2 Jahre genannt.