



Kleine Anfrage
der Abgeordneten Beate Raudies (SPD)
und
Antwort
der Landesregierung - Finanzministerium

Bearbeitungszeiten von Beihilfeanträgen

1. Wie hat sich die durchschnittliche Bearbeitungsdauer von Beihilfeanträgen seit März 2018 entwickelt? Bitte nach Monaten aufschlüsseln!

Antwort:

Monat	Durchschnittliche Durchlaufzeit in Kalendertagen
Mrz 18	18,38
Apr 18	8,25
Mai 18	9,20
Jun 18	4,81
Jul 18	7,18
Aug 18	9,83
Sep 18	9,05
Okt 18	8,33
Nov 18	8,59
Dez 18	4,94
Jan 19	9,59
Feb 19	5,90

Mrz 19	3,62
Apr 19	4,25
Mai 19	8,57
Jun 19	11,95
Jul 19	8,48
Aug 19	11,91
Sep 19	10,52
Okt 19	11,29
Nov 19	12,10
Dez 19	12,53
Jan 20	18,18
Feb 20	14,50
Mrz 20	11,32
Apr 20	9,95
Mai 20	6,50
Jun 20	4,48
Jul 20	7,82
Aug 20	13,86
Sep 20	11,95
Okt 20	12,67
Nov 20	11,14
Dez 20	10,35
Jan 21	17,55
Feb 21	15,90
Mrz 21	8,43
Apr 21	7,50
Mai 21	8,63
Jun 21	8,00
Jul 21	12,64
Aug 21	15,55
Sep 21	12,09
Okt 21	12,19
Nov 21	11,09
Dez 21	10,15
Jan 22	15,67
Feb 22	17,85
Mrz 22	17,74
Apr 22	20,68
Mai 22	27,43
Jun 22	30,67
Jul 22	27,29

Aug 22	31,30
Sep 22	33,05
Okt 22	18,00
Nov 22	7,86
Dez 22	9,05
Jan 23	15,50
Feb 23	13,90
Mrz 23	11,52
Apr 23	16,61
Mai 23	21,45
Jun 23	21,86
Jul 23	26,76
Aug 23	40,43

Die Durchlaufzeit wird in Schleswig-Holstein vom Eingangsdatum im DLZP bis zum Datum der Bearbeitung im Fachbereich Beihilfe gemessen.

Im Zeitraum von Mai 2023 bis 07.08.2023 erfolgte die Beihilfebearbeitung in zwei unterschiedlichen IT-Verfahren infolge der schrittweisen Umstellung auf das neue IT-Verfahren Beirefa. Der Fachbereich Beihilfe (111 Personen) wurde in zeitlicher Abfolge und in 4 Tranchen in das neue Verfahren – jeweils nach Durchführung der erforderlichen Software-Schulungen – eingearbeitet.

Insgesamt wurden 91.000 Akten, 1,7 Mio. Vorgänge und 8,2 Mio. Belege in das neue IT-Verfahren überführt. Darüber hinaus wurden ca. 210.000 Beihilfeberechtigte sowie deren Angehörige in Beirefa angelegt.

Ab Juni bis zum 4. August 2023 wurde der Fachbereich Beihilfe dienststellenintern durch zusätzlichen Einsatz von in der Spitze 11 Personen unterstützt, um die Anträge im Altverfahren Permis-Beihilfe (Permis-B) termingerecht zum letzten Umstellungstermin abschließend zu bearbeiten.

Durch das in den Monaten Juli und August 2023 – auch im Vergleich zum Vorjahr – deutlich gestiegene Antragsaufkommen sowie die noch verlangsamte Antragsbearbeitung während der Umstellungs- und Lernphase konnte mangels vorhandener Schulungskapazitäten weder im August noch im September eine Unterstützung des Fachbereichs Beihilfe aus anderen Arbeitsbereichen des DLZP erfolgen. Siehe hierzu auch Antwort zu Frage 4.

2. Wie haben sich die Fallzahlen bei den Beihilfeanträgen seit März 2018 entwickelt? Bitte nach Monaten sowie Anträgen von aktiven Beamten und Versorgungsempfänger:innen aufschlüsseln!

Antwort:

Eine Darstellung der Anträge getrennt nach aktiven Beamt*innen und Versorgungsempfänger*innen ist erst seit vollständiger Einführung des neuen Beihilfefachverfahrens Beirefa ab August 2023 möglich.

Aufgrund der Umstellungsphase auf das neue IT-Verfahren Beirefa sowie des dadurch bedingten Parallelbetriebes von Permis-B und Beirefa in der Zeit von Mai bis August kann es zu leichten Ungenauigkeiten in der Zuordnung nach Monaten bezüglich der Antragseingänge kommen.

Monat	Antragseingänge	Aktive Beamte:innen	Versorgungsempfänger
Mrz 18	27.295	/	/
Apr 18	26.887	/	/
Mai 18	27.213	/	/
Jun 18	25.865	/	/
Jul 18	26.419	/	/
Aug 18	29.369	/	/
Sep 18	22.231	/	/
Okt 18	28.221	/	/
Nov 18	30.619	/	/
Dez 18	24.777	/	/
Jan 19	37.586	/	/
Feb 19	29.196	/	/
Mrz 19	28.843	/	/
Apr 19	29.032	/	/
Mai 19	30.503	/	/
Jun 19	23.518	/	/
Jul 19	36.323	/	/
Aug 19	26.972	/	/
Sep 19	26.184	/	/
Okt 19	30.216	/	/
Nov 19	31.124	/	/
Dez 19	28.241	/	/
Jan 20	39.848	/	/
Feb 20	29.530	/	/
Mrz 20	33.436	/	/
Apr 20	30.825	/	/
Mai 20	25.149	/	/
Jun 20	25.459	/	/
Jul 20	33.694	/	/
Aug 20	25.201	/	/
Sep 20	28.271	/	/

Okt 20	34.450	/	/
Nov 20	30.484	/	/
Dez 20	29.656	/	/
Jan 21	38.569	/	/
Feb 21	25.850	/	/
Mrz 21	28.777	/	/
Apr 21	31.479	/	/
Mai 21	28.700	/	/
Jun 21	30.925	/	/
Jul 21	34.587	/	/
Aug 21	30.586	/	/
Sep 21	30.233	/	/
Okt 21	32.718	/	/
Nov 21	38.918	/	/
Dez 21	35.182	/	/
Jan 22	43.476	/	/
Feb 22	34.988	/	/
Mrz 22	36.863	/	/
Apr 22	30.600	/	/
Mai 22	32.828	/	/
Jun 22	33.805	/	/
Jul 22	32.476	/	/
Aug 22	35.329	/	/
Sep 22	31.832	/	/
Okt 22	34.250	/	/
Nov 22	37.229	/	/
Dez 22	31.826	/	/
Jan 23	44.919	/	/
Feb 23	33.597	/	/
Mrz 23	37.603	/	/
Apr 23	30.620	/	/
Mai 23	31.867	/	/
Jun 23	33.133	/	/
Jul 23	37.931	/	/
Aug 23	43.846	20.352	23.494

3. Wie viel Personal wurde seit März 2018 für die Bearbeitung der Beihilfeanträge eingesetzt? Bitte nach Monaten aufschlüsseln!

Antwort:

Monat	VZÄ (Sachbearbeitung Laufbahngruppe 1.2)
Mrz 18	61,83
Apr 18	61,83
Mai 18	61,71
Jun 18	60,87
Jul 18	58,14
Aug 18	58,14
Sep 18	61,11
Okt 18	65,65
Nov 18	66,75
Dez 18	67,25
Jan 19	67,42
Feb 19	67,42
Mrz 19	66,92
Apr 19	65,32
Mai 19	65,22
Jun 19	64,72
Jul 19	63,72
Aug 19	62,72
Sep 19	62,72
Okt 19	62,49
Nov 19	62,49
Dez 19	61,49
Jan 20	61,12
Feb 20	61,98
Mrz 20	63,68
Apr 20	63,68
Mai 20	62,68
Jun 20	61,68
Jul 20	62,46
Aug 20	63,46
Sep 20	63,96
Okt 20	70,96
Nov 20	68,66

Dez 20	68,66
Jan 21	64,76
Feb 21	64,76
Mrz 21	64,36
Apr 21	64,36
Mai 21	64,36
Jun 21	68,74
Jul 21	67,08
Aug 21	66,44
Sep 21	65,15
Okt 21	65,65
Nov 21	65,13
Dez 21	64,19
Jan 22	65,94
Feb 22	65,00
Mrz 22	65,43
Apr 22	65,07
Mai 22	65,07
Jun 22	65,89
Jul 22	65,44
Aug 22	68,81
Sep 22	65,88
Okt 22	66,78
Nov 22	66,78
Dez 22	68,15
Jan 23	78,43
Feb 23	83,16
Mrz 23	85,18
Apr 23	88,68
Mai 23	88,96
Jun 23	88,96
Jul 23	88,23
Aug 23	89,50

Die Angaben beziehen sich auf den gesamten Fachbereich Beihilfe und erstrecken sich damit auf Allgemeine Beihilfe, die den weitaus größten Teil der Aufgaben ausmacht, sowie auf die Bearbeitung von Pflegeanträgen (1 spezialisiertes Sachgebiet) sowie den Randbereich Dienstunfallfürsorge (1,2 VZÄ).

Die unter 1. benannte zusätzliche personelle Unterstützung des Fachbereichs Beihilfe aus anderen Bereichen des DLZP in den Monaten Juni bis August 2023 ist in diesen Zahlen nicht enthalten.

4. Welche Maßnahmen werden aktuell und wurden seit 2018 von der Landesregierung ergriffen, um die Dauer der Bearbeitung von Beihilfeanträgen zu verringern?

Antwort:

Die Darstellung der Maßnahmen erfolgt chronologisch, ausgenommen die Darstellung der Aktivitäten im Zusammenhang mit der Vorbereitung der Einführung, der Umstellungsphase sowie der Nachbereitung der Einführung von Beirefa.

- 1) Vom 01.01.-29.04.2018 risikoorientierte Bearbeitung von Beihilfeanträgen auf Basis von Vorschlägen des Fachbereichs Beihilfe nach Prüfung und Freigabe durch das Justizariat im Finanzministerium.
- 2) Durchführung freiwilliger bezahlter Mehrarbeit im Fachbereich Beihilfe vom:
01.03.2018 bis 31.03.2018, vom 01.11.2018 bis 30.11.2018, vom
01.09.2019 bis 22.09.2019, vom 01.11.2019 bis 30.11.2019, vom
01.01.2020 bis 28.02.2020, vom 01.11.2020 bis 30.11.2020, vom
04.01.2021 bis 31.01.2021, vom 01.03.2021 bis 31.03.2021, vom
09.08.2021 bis 28.08.2021 vom 01.11.2021-27.11.2021.
- 3) Verlängerung der Einreichungsfrist für Beihilfeanträge auf 2 Jahre seit 25.09.2020.
- 4) Kontinuierliche Nachbesetzung offener Stellen sowie personelle Verstärkung des Fachbereichs auf Basis der durch das DLZP ermittelten Personalbedarfe für den Fachbereich Beihilfe.

Hinsichtlich der weiteren, ab 2022 bis März 2023 ergriffenen Maßnahmen wird auf die Drs. 20/215 und Drs. 20/977 verwiesen.

Umstellung auf das neue Abrechnungsverfahren Beirefa

Die Vorbereitung der Verfahrensumstellung sowie die enge Begleitung des Fachbereichs Beihilfe während und nach der Einführung von Beirefa erfolgte und erfolgt im Rahmen einer behördenübergreifenden Projekt- und Arbeitsgruppenstruktur durch Bündelung aller erforderlichen Expertisen insbesondere aus dem DLZP, dem AIT sowie dem Finanzministerium.

Vor und während des Umstellungsprozesses wurde der Fachbereich Beihilfe personell im Zeitraum Juni bis August 2023 unterstützt, über risikoorientierte Bearbeitung sowie die Bewilligung freiwilliger bezahlter Mehrarbeit konnte die Antragsbearbeitung bereits beschleunigt sowie erhöht werden.

Nach weitest gehendem Abschluss der Lern- und Eingewöhnungsphase des Fachbereichs Beihilfe können nun erneut Schulungskapazitäten aus dem Fachbereich freigesetzt werden, so dass zum 4. Oktober erneut 11 VZÄ aus anderen Bereichen

des DLZP nach Schulung in der Antragsbearbeitung unterstützen werden, um die in den Monaten Juli und August erheblich angestiegenen Antragseingänge schnellstmöglich zurückzuführen. Zur Stabilisierung der Aufgabenerfüllung werden darüber hinaus bis voraussichtlich Ende des Jahres Werksstudent*innen in der Beihilfebearbeitung eingesetzt werden.

Die Maßnahmen im Einzelnen:

1. Mindest-Anwesenheitsquote im Fachbereich Beihilfe
Sicherstellung einer Mindest-Anwesenheitsquote im Fachbereich Beihilfe während des gesamten Umstellungsprozesses in Höhe von 80% sowie während der Lern- und Gewöhnungsphase in Höhe von mindestens 70%.
2. Vertiefte Testphasen vor und während der Verfahrensumstellung
Die reibungslose Datenmigration im Vorfeld der Verfahrensumstellung sowie die Anwendungsverlässlichkeit von Beirefa wurden durch personal- und zeitintensive Testphasen (AIT + DLZP) sichergestellt.
3. Schulungen mit enger Anwender*innen-Betreuung durch AIT
Der Fachbereich Beihilfe wurde gestaffelt nach Einführung der einzelnen Tranchen in Beirefa ab Ende April in Schulungen à 4 Tagen zzgl. Schulungen für besondere Funktionen (Widerspruchsstelle, Prüfgruppe, Pflegeschulungen etc.) intensiv vorbereitet. Während der Schulungen war neben dem/der Vortragenden mindestens eine Begleitperson vor Ort, um zusätzliche Hilfestellungen zu geben. Darüber hinaus wurden Hand-Outs zum Nachlesen zur Verfügung gestellt und eine Vor-Ort-Begleitung im DLZP durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des AIT (Floorwalking) sichergestellt. Daneben wurden für weitere „gesammelte“ Fragestellungen aus der Sachbearbeitung regelmäßig Videokonferenz-Schulungen durchgeführt zzgl. Nachschulungen für besondere Fragestellungen. Diese Maßnahmen, die durch tägliche Projektgruppensitzungen begleitet werden, sollen so lange nachlaufen, bis sich Routinen und Verlässlichkeiten in der Anwendung im Fachbereich entwickelt und verfestigt haben.
4. FM-Projekt „Optimierung Beihilfebearbeitung“ / IT-Verfahren
Das im Finanzministerium zum 1. März eingesetzte Projekt „Optimierung der Beihilfebearbeitung im DLZP“ begleitet kontinuierlich die Sachbearbeitung in Beirefa und hat bereits erste Aufwandstreiber im IT-Verfahren identifiziert und optimiert; daneben wird aus der Software heraus ein Berichtswesen entwickelt, um zukünftig ein nachhaltiges Controlling der Prozesse zu ermöglichen.
5. Einsatz der Innenrevision des FM / Sachbearbeitung
Zum 3.05.2023 wurde die Innenrevision des Finanzministeriums zur Identifizierung von Aufwandstreibern und/oder Bearbeitungshemmnissen in der Sachbearbeitung beauftragt. Erste Untersuchungsergebnisse nach Prüfung

des Vorsystems im Bereich der Dokumentenerkennung und Dokumentenerfassung werden aktuell geprüft, um Optimierungen zu entwickeln.

6. Personelle Unterstützung des Fachbereichs Beihilfe

Ab Juni bis zum 4. August 2023 wurde der Fachbereich Beihilfe dienststellenintern durch zusätzlichen Einsatz von in der Spitze 11 Personen unterstützt, um die Anträge im Altverfahren Permis-B fristgerecht zum letzten Umstellungstermin abschließend zu bearbeiten.

7. Einführung einer Hauptsachgebietsleitung zur besseren Koordinierung der Prozesse

Durch die Restrukturierung des Fachbereichs Beihilfe durch Einführung einer Hauptsachgebietsleitung soll zukünftig die Auslastung der Sachgebiete besser gesteuert sowie eine einheitliche Beihilfebearbeitung in den Sachgebieten sichergestellt werden. Die Stellenbesetzung erfolgte zum 1. Oktober.

8. Bewilligung risikoorientierter Bearbeitung

In der Zeit vom 01.03.-15.03.2023 und vom 15.05.-15.09.2023 erfolgte risikoorientierte Bearbeitung von Beihilfeanträgen auf Basis von Vorschlägen des Fachbereichs Beihilfe nach Prüfung und Freigabe durch das zuständige Fachreferat (Justizariat) im Finanzministerium. Seit 16.09.2023 risikoorientierte Bearbeitung von Beihilfeanträgen mit verbindlichen Vorgaben zum Umgang mit Rezepten, vorerst befristet bis 16.10.2023.

9. Bewilligung freiwilliger bezahlter Mehrarbeit

Bewilligung freiwilliger und bezahlter Mehrarbeit im Fachbereich Beihilfe in der Zeit vom 20.09.-04.10.2023.

10. Personelle Unterstützung des Fachbereichs Beihilfe in Höhe von 11 VZÄ

Aktuell schulische Vorbereitung einer weiteren personellen Verstärkung des Fachbereichs Beihilfe durch Bereitstellung von Personal in einer Größenordnung von rd. 11 VZÄ aus anderen Bereichen des DLZP für zwei Monate.

11. Personelle Unterstützung des Fachbereichs Beihilfe in Höhe von bis zu 8 VZÄ

Aktuell Einstellung von Werkstudent*innen in einer Größenordnung von bis zu 8 VZÄ bis voraussichtlich zum Jahresende zur personellen Absicherung von Personalengpässen als Folge nachgeholter Urlaubszeiten (siehe Ziffer 1. Mindest-Anwesenheitsquote).

12. Personelle Unterstützung des Fachbereichs Beihilfe in Höhe von 2 VZÄ

Aktuell wird vom DLZP eine dauerhafte Umsetzung von Personal (2 VZÄ) in den Fachbereich Beihilfe vorbereitet.

13. Personelle Stärkung des Sachgebiets für Pflegeleistungen

Das Pflegesachgebiet im DLZP wird aktuell intern verstärkt durch Umsetzung von Beihilfesachbearbeiter*innen für allgemeine Aufwendungen entsprechend des tatsächlichen Aufkommensanteils Pflege an Beihilfeanträgen insgesamt.

14. Beauftragung einer internen Qualitätssicherung

Die Hauptsachgebietsleitung wird in eigener Zuständigkeit über die Prüfungen der Innenrevision sowie des Projekts „Optimierung Beihilfesachbearbeitung“ hinaus weitere konkrete Maßnahmen zur beschleunigten qualitätsgesicherten Bearbeitung von Beihilfeanträgen ermitteln und in Abstimmung mit dem FM für den Fachbereich umsetzen.

15. Benchmarking

Einführung eines internen Benchmarkings zwischen den Beihilfesachgebieten durch täglichen Abgleich der Erledigungszahlen je Sachgebiet im Verhältnis zur Anwesenheitsquote der Beihilfesachbearbeiter*innen (gerechnet in VZÄ) ab 22.09.2023 im Vorgriff auf die Einführung des Hauptsachgebiets zum 1.10.2023.

16. Prüfung IT-gesteuerte Antragsgrenze

Aktuell wird durch das FM geprüft, ob die in § 80 Abs. 2 LBG geregelte Antragsgrenze für Beihilfe-Anträge (Höhe der Aufwendungen muss mindestens 100,- € betragen) automationsgestützt zur Verfügung gestellt werden kann.

17. Erstellung eines Merkblattes für die Antragstellenden zur Vermeidung von Mehraufwand in der Bearbeitung

Die über die Innenrevision sowie das Projekt „Optimierung Beihilfebearbeitung“ gewonnenen ersten Erkenntnisse werden in Tipps für die Beihilfeberechtigten münden, welche – in Ergänzung der bereits vorhandenen Hinweise auf der Homepage des DLZP – in Form eines Merkblatts für einen Zeitraum von zunächst 6 Monaten jedem Beihilfebescheid beigelegt werden.

5. Welche Maßnahmen werden ergriffen, um die Bearbeitungszeiten von Anträgen mit besonders hohen Antragssummen, insbesondere bei regelmäßig wiederkehrenden Anträgen (z.B. bei Pflegebedürftigkeit oder chronischen Erkrankungen mit hohen Aufwendungen) sowie bei hohen Abschlagszahlungen so kurz wie möglich zu halten?

Antwort:

Seit dem 01.08.2023 werden Beihilfeanträge, die neben allgemeinen Aufwendungen auch Pflegeaufwendungen beinhalten, getrennt voneinander bearbeitet, damit sich

das auf Pflegeaufwendungen spezialisierte Pflegesachgebiet ausschließlich der Bewertung von Pflegeaufwendungen zuwenden kann.

Das Pflegesachgebiet im DLZP wird aktuell intern verstärkt durch Umsetzung von Beihilfesachbearbeiter*innen für allgemeine Aufwendungen entsprechend des tatsächlichen Aufkommensanteils Pflege an Beihilfeanträgen insgesamt.

Abschlagszahlungen sind auf Antrag ab einer Aufwendungssumme von 2.600,-- € möglich. Hier besteht ein Anspruch auf zeitnahe Bearbeitung. Das entsprechende Formular kann von den Beihilfeberechtigten gesondert beim DLZP angefordert werden bzw. steht zum Download im Internetauftritt des DLZP bereit.

Abschlagszahlungen sind auch für Pflegeleistungen für die Dauer von bis zu sechs Monaten möglich und zulässig. Für ambulante Pflegeleistungen ist in Beirefa eine automationsgestützte Abschlagszahlung in Gebrauch. Derzeit wird geprüft, ob und wie eine entsprechende automationsgestützte Abschlagszahlung auch für stationäre Pflegeleistungen realisiert werden kann.

Eine vorrangige Bearbeitung von Beihilfeanträgen chronisch kranker Personen mit hohen Aufwendungen ist derzeit nicht möglich, da im Beirefa-Verfahren keine Informationen auf eine chronische Erkrankung hinterlegt sind. Das FM beabsichtigt, die bestehende Poolbearbeitung der Beihilfe-Anträge zu evaluieren und ggf. durch weitere Spezialisierungen der Mitarbeitenden (vergleichbar mit dem Pflegesachgebiet) und/oder durch Rückkehr zur Ratenbearbeitung (= Zuordnung eines festen Kundestammes für jede Bearbeiter*in) eine weitere Beschleunigung in der Antragsbearbeitung zu erzielen. Die Spezialisierung könnte ein Herausfiltern bestimmter Sachverhalte (z.B. hohe regelmäßige Aufwendungen chronisch kranker Personen) aus Sicht des FM erleichtern.