SCHLESWIG-HOLSTEINISCHER LANDTAG **Drucksache 20/3155**
20. Wahlperiode 30.04.2025

Kleine Anfrage

der Abgeordneten **Beate Raudies (SPD)**

und

Antwort

der Landesregierung - Finanzministerin

Bearbeitungszeiten von Beihilfeanträgen (2025)

1. Wie hat sich die durchschnittliche Bearbeitungsdauer von Beihilfeanträgen seit September 2023 entwickelt? Bitte nach Monaten aufschlüsseln!

Antwort:

Monat	Durchschnittliche Durchlaufzeit in Kalendertagen PFLEGE	Durchschnittliche Durchlaufzeit in Kalendertagen ALLGEMEINE BEIHILFE
Sep 23	45,62	38,00
Okt 23	37,35	24,80
Nov 23	18,41	9,23
Dez 23	6,37	6,79
Jan 24	10,32	14,64
Feb 24	5,33	11,00
Mär 24	2,80	5,80
Apr 24	2,53	8,37
Mai 24	3,79	6,63
Jun 24	3,70	4,95
Jul 24	3,00	4,64
Aug 24	4,90	6,23
Sep 24	4,07	6,30
Okt 24	5,20	7,62
Nov 24	6,38	9,10
Dez 24	6,22	6,67
Jan 25	8,45	12,77
Feb 25	5,75	11,20
Mär 25	3,15	8,10

Beihilfeanträge für Pflegeaufwendungen werden in einem spezialisierten Sachgebiet erledigt, dessen Personalausstattung seit September 2023 von 10,1 VZÄ auf 11,6 VZÄ erhöht wurde. Die Mitarbeitenden des Sachgebiets Pflege erledigen zugleich Beihilfeanträge für „Allgemeine Aufwendungen“, sofern die Bearbeitungszeiten zwischen beiden Bereichen stark differieren.

2. Wie haben sich die Fallzahlen bei den Beihilfeanträgen seit September 2023 entwickelt? Bitte nach Monaten sowie Anträgen von aktiven Beamt:innen und Versorgungsempfänger:innen aufschlüsseln!

Antwort:

Monat	Antragseingänge	Aktive	Versorgungsempf.
Sep 23	30.470	13.863	16.607
Okt 23	39.334	17.735	21.599
Nov 23	40.980	17.952	23.028
Dez 23	30.925	13.245	17.680
Jan 24	50.996	23.837	27.159
Feb 24	44.612	19.991	24.621
Mär 24	38.840	17.394	21.446
Apr 24	42.247	19.665	22.582
Mai 24	38.069	17.064	21.005
Jun 24	39.188	17.495	21.693
Jul 24	46.393	22.046	24.347
Aug 24	39.750	17.822	21.928
Sep 24	33.451	15.628	17.823
Okt 24	45.276	20.522	24.754
Nov 24	43.109	19.395	23.714
Dez 24	38.649	17.464	21.185
Jan 25	49.322	23.004	26.318
Feb 25	46.549	21.312	25.237
Mär 25	41.601	18.743	22.858

3. Wie viel Personal wurde seit September 2023 für die Bearbeitung der Beihilfeanträge eingesetzt? Bitte nach Monaten aufschlüsseln!

Antwort:

Monat	IST-Personalbestand LG1.2 in VZÄ
Sep 23	89,57
Okt 23	88,86
Nov 23	90,10
Dez 23	90,56
Jan 24	88,46
Feb 24	87,46
Mär 24	87,50
Apr 24	85,03
Mai 24	82,62
Jun 24	81,80
Jul 24	79,80
Aug 24	79,90
Sep 24	77,81
Okt 24	75,09
Nov 24	75,29
Dez 24	73,52
Jan 25	71,52
Feb 25	70,44
Mär 25	69,47
Apr 25	68,59

4. Welche Maßnahmen werden aktuell und wurden seit der Antwort auf die Kleine Anfrage Drs. 20/1432[1] ergriffen, um die Dauer der Bearbeitung von Beihilfeanträgen zu verringern bzw. damit es nicht phasenweise zu Spitzen bei den Bearbeitungszeiten kommt?

Antwort:

Durch die Umsetzung der im Umdruck 20/1432 vom 5. Oktober 2023 aufgeführten organisatorischen, personalwirtschaftlichen und informationstechnologischen Maßnahmen konnten nachhaltige Verbesserungen in Bezug auf eine effektive und effiziente Bearbeitung von Beihilfeanträgen erreicht werden.

Insbesondere das neu entwickelte automationsgestützte und tagesscharfe Berichtswesen, bspw. zu Antragseingängen, Durchlaufzeiten, Antragserledigungen und Personaleinsatz, hat sich als wirksames Controlling- und Steuerungselement erwiesen und fördert die Resilienz des Fachbereichs in belastungsintensiven Phasen mit hohen Arbeitsspitzen nachhaltig. So wurde seit dem 06. November 2023 der Zielkorridor für die Erledigung eines Beihilfeantrags von 14 Kalendertagen (10 Arbeitstage) eingehalten

[1] http://www.landtag.ltsh.de/infothek/wahl20/drucks/01400/drucksache-20-01432.pdf

(Ausnahme Januar 2024: 14,64 Kalendertage), auf die in den Vorjahren bei hoher Arbeitsverdichtung in Anspruch genommene Möglichkeit der freiwilligen bezahlten Mehrarbeit oder der risikoorientierten Fallbearbeitung konnte durchgehend verzichtet werden.

Vielmehr ist es durch das Zusammenspiel der im Umdruck 20/1432 aufgezeigten vielfältigen Maßnahmen gelungen, trotz eines starken Anstiegs der Antragszahlen (2022 = 418.772 Anträge, 2023 = 435.225 Anträge, 2024 = 500.580 Anträge) die Personalausstattung im Fachbereich Beihilfe im Vergleich zum September 2023 von 89,57 VZÄ auf 68,59 VZÄ zu verringern. Auch eine personelle Unterstützung des Fachbereichs Beihilfe durch Kolleginnen und Kollegen aus anderen Arbeitsbereichen des DLZP wurde nicht mehr erforderlich.

Durch **Reorganisation des Fachbereichs Beihilfe** ist die Arbeitssteuerung deutlich verbessert worden. Die Einführung einer Hauptsachgebietsleitung, die die Arbeitsprozesse der insgesamt früheren sechs, heute fünf Sachgebiete im Fachbereich koordiniert, die Arbeitsprozesse gemeinsam mit den Sachgebietsleitungen monitort, Aufwandstreiber in der Sachbearbeitung eruiert und auf eine einheitliche Fallbearbeitung hinwirkt, hat sich bewährt. Anstelle der Funktion „Hauptsachgebietsleitung“ werden die Aufgaben inzwischen durch zwei Sachgebietsleitungen mit koordinierender Funktion (Recht und Organisation) wahrgenommen. Hinzu kommt eine weitgehende Entlastung der Sachgebietsleitungen von Fachaufgaben und damit eine Konzentration auf Führungsaufgaben sowie die Einführung sogenannter A-Sachbearbeitungen für schwierige fachliche Fragestellungen in jedem Sachgebiet.

Ermittelte Aufwandstreiber in der Sachbearbeitung wurden sukzessive abgebaut. So haben bspw. **rechtliche Änderungen der Beihilfeverordnung** dazu beigetragen, dass Arbeitsschritte entfallen konnten (z.B. das Abschaffen des Gutachterverfahrens durch Rechtsänderungen im Bereich Psychotherapie und Rehaaufenthalte oder der Wegfall der ärztlichen Verordnung bei Sehhilfen) und die Erstellung eines **Merkblatts für die Beihilfeberechtigten** hat dazu geführt, dass sich die Qualität der eingereichten Unterlagen deutlich verbessert hat (z.B. nur ein Rezept je Seite, bessere Scan-Qualität) oder diese schneller verarbeitet werden können (z.B. durch Verzicht auf Heftklammern, Klebezettel o.Ä.).

Schließlich hat sich auch die organisatorische Angliederung des Vorverfahrens (sog. Vorsystem = Scan-Stelle für Schriftverkehr und Belege) in den Fachbereich Beihilfe seit Januar 2025 (vorher: Dezernat Tarifbeschäftigte und Innerer Dienst) bewährt und positiv auf die Arbeitsabläufe ausgewirkt.

Auch die Durchführung von **Schulungen und Projektgruppensitzungen** für eine sichere Anwendung des Beirefa-Verfahrens und den Aufbau von Routinen, welche die Bearbeitung beschleunigen, hat sich ausgezahlt.

Die so **optimierte Fallbearbeitung** wurde von den Beschäftigten sukzessive angenommen und unterstützt.

Durch die pilotweise Einführung einer **teilautomatisierten Verarbeitung** von ambulanten Arztrechnungen bis 200 € und Rezepte bis 200 € wurde im Fachbereich eine weitere Maßnahme zur besseren und schnelleren Arbeitserledigung erprobt. Über dieses Verfahren werden rd. 60% der zu verarbeitenden Belege erfasst. Die prognostizierten Einspareffekte sind vollumfänglich eingetreten, so dass eine entsprechende Erlassregelung zur Verstetigung dieser Bearbeitungsweise nach § 5 Absatz 8 der Beihilfeverordnung etabliert werden soll. Der Entwurf des Erlasses befindet sich aktuell in Abstimmung mit dem LRH und soll noch im Mai 2025 ergehen.

Die Optimierung der Beihilfebearbeitung und der Kundenzufriedenheit wird vom Finanzministerium und dem Dienstleistungszentrum Personal als Daueraufgabe verstanden und kontinuierlich fortgeführt. Aktuell werden Maßnahmen geplant und ergriffen, um die telefonische Erreichbarkeit des Fachbereichs Beihilfe über die Hotline während der Telefonzeiten auf die angestrebte Quote von 80 % zu erhöhen.

5. Welche Maßnahmen wurden seit der Antwort auf die Kleine Anfrage Drs. 20/1432 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 und das Antragsverfahren zu vereinfachen?

Antwort:

Die Durchlaufzeiten sind seit Längerem so niedrig, dass besondere Maßnahmen nicht notwendig waren bzw. sind.

Die Entwicklung der Durchlaufzeiten wird ständig überwacht. Beihilfeanträge mit hohen Antragssummen werden in der Bearbeitung vorgezogen, wenn eine Überschreitung der Zielvorgabe von 14 Kalendertagen droht.

Zudem sind gem. § 5 Abs. 7 Satz 2 Beihilfeverordnung auf Antrag für Aufwendungssummen über 2.600 € Abschlagszahlungen zu leisten.

Zu chronischen Erkrankungen wurde bereits im Bericht zum Sachstand der Beihilfe (Umdruck 20/2373) Stellung genommen. Aufgrund des Fehlens einer Legaldefinition für chronische Erkrankungen ist es nicht möglich, ein automationsgestütztes Verfahren zu entwickeln.