

Finanzministerium | Postfach 71 27 | 24171 Kiel

An den  
Vorsitzenden des Finanzausschusses  
des Schleswig-Holsteinischen Landtages  
Herrn Christian Dirschauer, MdL  
Landeshaus  
24105 Kiel

Staatssekretärin

Schleswig-Holsteinischer Landtag  
Umdruck 20/5174

nachrichtlich:

Frau Präsidentin  
des Landesrechnungshofs  
Schleswig-Holstein  
Dr. Gaby Schäfer  
Berliner Platz 2  
24103 Kiel

05.09.2025

## Abschlussbericht über den Sachstand bei der Beihilfe

Sehr geehrter Herr Vorsitzender,

nachstehend übermittele ich Ihnen im Anschluss an meinen letzten Sachstandsbericht zur Organisations- und Prozessoptimierung des Fachbereichs Beihilfe (vertr. Umdruck 20/3311) eine abschließende Darstellung der Wirkungen der in der Drs. 20/1432 dargestellten Maßnahmen zur Sicherstellung einer effizienteren Beihilfesachbearbeitung im Dienstleistungszentrum Personal (DLZP).

Die kurzen Bearbeitungszeiten im Fachbereich konnten trotz steigender Antragszahlen bei sukzessiven Personalabbau verstetigt werden, sie sind weiterhin erfreulich kurz und bewegen sich nach wie vor im Zielkorridor von durchschnittlich unter 14 Kalendertagen (10 Arbeitstagen).

Im Bereich der allgemeinen Aufwendungen wurden die Beihilfeanträge im ersten Halbjahr 2025 durchschnittlich in 8,77 Kalendertagen bearbeitet, im Bereich der Pflegeaufwendungen - mit den regelmäßig besonders hohen Kostenforderungen - betrug die durchschnittliche Bearbeitungszeit im selben Zeitraum sogar nur 5,87 Kalendertage.

Die Anzahl der täglich erledigten Anträge konnte trotz des im Fachbereich seit etwa 03/2024 sukzessiv durchgeführten Personalabbaupfades erneut und nachhaltig gesteigert werden. Ausgehend von durchschnittlich 44,4 erledigten Anträgen/VZÄ seit der letzten Berichterstattung im Juni 2024 werden aktuell durchschnittlich 48,8 Anträge/VZÄ erledigt.

Die Antragszahlen der Beihilfeempfängerinnen und -empfänger sind seit der letzten Berichterstattung erneut spürbar angestiegen.

So ist für den Betrachtungszeitraum (09/2023-07/2025) seit Implementierung von Maßnahmen zur Prozessoptimierung im Fachbereich ein durchschnittlicher Fallanstieg von in der Spitze 4.000 Anträgen/Monat zu verzeichnen (09/2023-06/2024: Ø 39.566 Anträge/Monat, 07/2024-04/2025 Ø 42.459 Anträge/Monat und 05/2025-07/2025 Ø 43.528 Anträge/Monat).

Trotz dieser Entwicklung konnte der Personalbestand für die Sachbearbeitung im Fachbereich Beihilfe von in der Spitze 90,56 VZÄ (12/2023) auf 67,44VZÄ im Juli 2025 reduziert werden (= minus rd. 25%).

Zu dieser positiven Entwicklung haben insbesondere die umgesetzten Maßnahmen zur Organisations- und Prozessoptimierung im Fachbereich Beihilfe, entbürokratisierende Vereinfachungen im Beihilferecht, die Einführung eines tagesscharfen Berichts- und Controllingwesens sowie die Einführung einer teilautomatisierten Bearbeitung einzelner Belegarten beigetragen.

Die Pilotierungsphase dieser teilautomatisierten Bearbeitung wurde – wie in Umdruck 20/3311 dargelegt – am 26.04.2024 gestartet und lief zunächst planmäßig bis zum 31.07.2024. Im Anschluss wurde die Pilotierung mehrfach verlängert, um eine gesicherte Analyse und abschließende Auswertung des Controllings inkl. einer vertieften Auswertung des Stichproben-Verfahrens zu gewährleisten.

Im Ergebnis haben die so gewonnenen Erkenntnisse ergeben, dass die teilautomatisierte Antragsbearbeitung zu Effizienzgewinnen in der Sachbearbeitung bei geringer Risikoanfälligkeit führt. Freiwerdende Kapazitäten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können so gezielt für die Bearbeitung komplexerer Anträge bzw. für Unterstützungsleistungen bei der Validierung im Vorsystem verwendet werden.

Mit Erlass vom 26.05.2025 hat das Finanzministerium das Instrument der teilautomatisierten Bearbeitung gem. § 5 Abs. 8 Beihilfe-VO deshalb dauerhaft eingeführt, der LRH war in die Pilotierung sowie die Verstetigung des Verfahrens eingebunden.

Das teilautomatisierte Verfahren wird auch zukünftig durch ein stetiges Qualitäts- und Risikomanagement controlled: So wird eine festgelegte Anzahl von Belegen, die zuvor die teilautomatisierte Bearbeitung durchlaufen haben, händisch vollumfänglich geprüft und die Ergebnisse der Stichproben dem Fachreferat des Finanzministeriums gegenüber

monatlich nachgehalten. Hierzu ist festzustellen, dass die Fehlerquoten gleichbleibend niedrig sind.

Neben der teilautomatisierten Bearbeitung von Beihilfeanträgen haben insbesondere die nachfolgend aufgeführten Maßnahmen zu einer Resilienzsteigerung des Fachbereichs bei Arbeitsspitzen geführt (vgl. ausführlich auch Drs. 20/3155):

#### Organisatorische Maßnahmen

Als Folge der Personalreduzierung konnte auch die Anzahl der Sachgebiete im Fachbereich von sechs auf aktuell fünf Sachgebiete reduziert werden. Jedem Sachgebiet wurde eine Stelle für sog. A-Sachbearbeitung zur Prüfung schwieriger fachlicher Fragestellungen sowie die Bearbeitung von Widersprüchen zugewiesen, um die Sachgebietsleitungen von der Bearbeitung von Fachfragen zu entlasten und die Zeitfenster für originäre Führungsaufgaben auszuweiten.

Neben den fünf Sachgebietsleitungen wurde vorübergehend eine Hauptsachgebietsleitung mit koordinierender Funktion zur besseren Arbeitssteuerung über alle Sachgebiete eingeführt. Diese war verantwortlich auch für das Monitoring der Arbeitsprozesse sowie eine einheitliche Fallbearbeitung.

Die Angliederung der Scan- und Validierungs-Stelle für Schriftverkehr und Belege (Vorsystem eBeihilfe) an den Fachbereich Beihilfe hat sich ebenfalls positiv auf die Arbeitsabläufe ausgewirkt, da das Vorsystem die Grundlage für die Weiterverarbeitung sämtlicher Unterlagen für die Beihilfe- und Pflegesachbearbeitung bildet und durch die direkte Anbindung an den Fachbereich Kommunikations- und Entscheidungswege verkürzt wurden.

#### Entbürokratisierende Maßnahmen

Durch Anpassungen der Beihilfeverordnung konnten Arbeitsschritte entfallen, die zuvor als Aufwandstreiber in der Sachbearbeitung eruiert wurden. Dazu gehört z.B. die Abschaffung des Gutachterverfahrens durch Rechtsänderung im Bereich der Psychotherapie und der Rehaaufenthalte.

Der Erlass zur optimierten teilautomatisierten Bearbeitung rundet die rechtlichen Änderungen ab.

#### Unterstützungsangebote für Beihilfeberechtigte

Das im Januar 2024 eingeführte Merkblatt für Beihilfeberechtigte, welches Hinweise zum Einreichen von Papier-Belegen beinhaltet, hat dazu beigetragen, die Qualität der eingereichten Unterlagen zu verbessern, so dass diese schneller gescannt und die Anträge damit schneller bearbeitet werden können.

Daneben wird auch die telefonische Erreichbarkeit des Fachbereichs Beihilfe über die Hotline kontinuierlich verbessert und der Chatbot inhaltlich fortentwickelt.

Aktuell ist die Einführung einer neuen Beihilfe-App in Vorbereitung, die künftig einen barrierefreien Zugang ermöglicht und in den kommenden Jahren sukzessive um weitere Funktionen ausgebaut werden soll.

Die Optimierung der Beihilfe- und Pflegesachbearbeitung bei hoher Kundenzufriedenheit wird als Daueraufgabe verstanden und auch im Sinne fortschreitender Digitalisierung und Automatisierung weitergeführt.

Das Finanzministerium wird dem Ausschuss anlassbezogen berichten.

Mit freundlichen Grüßen

gez. Dr. Silke Torp