Abgeordnetenhaus BERLIN

Drucksache 17 / 14 307
Schriftliche Anfrage

17. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Thomas Birk (GRÜNE)

vom 30. Juli 2014 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 01. August 2014) und **Antwort**

Regelmäßige Überlastung der Beihilfestelle – Was tut der Senat?

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

1. Die Beihilfestelle hat sowohl vom 31.01.2014 bis 28.02.2014 als auch von 23.06.2014 bis 01.08.2014 ihren ServicePunkt und ihre Telefonberatung wegen Überlastung wegen der regemäßig anfallenden erhöhten Antragsflut zum Jahresende und zur Sommerferienzeit geschlossen. Warum wird trotz dieser regelmäßig auftretenden Antragswellen nicht personell gegengesteuert, so wie das jedes kundInnenorientierte Unternehmen tun würde?

Zu 1.: Die Berechnung des Personalbedarfs der Zentralen Beihilfestelle kann – wie in allen Verwaltungsbereichen – nicht an einer Spitzenlast bezüglich des Antragseingangs bemessen werden. Insofern bemisst sich der Personalbedarf der Zentralen Beihilfestelle an den jährlich insgesamt eingehenden Anträgen.

Temporär gegensteuernde personelle Maßnahmen sind dabei nur in einem äußerst geringen Umfang möglich, da beispielsweise ein unmittelbar wirkender Einsatz von zusätzlichem Personal nicht realisierbar ist. Zu den Zeiten der sogenannten „Antragswellen“ findet daher – unabhängig von einer Schließung der Servicezeiten – bereits eine maximale Konzentration der beihilfeinternen Personalressourcen auf die Antragsbearbeitung statt.

Maßnahmen – wie sie jedes kundenorientierte Unternehmen beispielsweise durch die Anordnung von Überstunden oder der Nichtgewährung von Urlaub ergreift – unterliegen dem allgemeinen Rechtsrahmen des Verwaltungshandelns, der hier insbesondere durch personalvertretungsrechtliche und haushaltsrechtliche Rahmenbedingungen stark begrenzt ist. Die Personalvertretung im Landesverwaltungsamt hat die Anordnung von Überstunden – auch auf freiwilliger Basis – abgelehnt.

2. Wie lang war in den genannten Perioden trotz der Schließungsmaßnahmen die reguläre Bearbeitungszeit von Beihilfeanträgen?

Zu 2.: Die Bearbeitungszeiten der Beihilfestelle während der beiden Schließzeiten im Jahr 2014 stellen sich im jeweiligen Verlauf wie folgt dar:

Schließzeit vom 31.01.2014 bis 28.02.2014
Bearbeitungszeit zu Beginn der Schließzeit 23 Arbeitstage
Bearbeitungszeit zum Ende der Schließzeit 21 Arbeitstage

Woche	Bearbeitungszeit (am Ende der Kalenderwoche)
6. KW	23 Arbeitstage
7. KW	24 Arbeitstage
8. KW	24 Arbeitstage
9. KW	21 Arbeitstage

Schließzeit vom 23.06.2014 bis 01.08.2014
Bearbeitungszeit zu Beginn der Schließzeit 22 Arbeitstage
Bearbeitungszeit zum Ende der Schließzeit 14 Arbeitstage

Woche	Bearbeitungszeit (am Ende der Kalenderwoche)
26. KW	19 Arbeitstage
27. KW	18 Arbeitstage
28. KW	17 Arbeitstage
29. KW	15 Arbeitstage
30. KW	14 Arbeitstage
31. KW	14 Arbeitstage

3. Wie hat sich das Antragsvolumen in den letzten fünf Jahren verändert (bitte Zahl der Anträge pro Jahr und Veränderung in Prozent)? Wie hat sich im gleichen Zeitraum der Personalbestand geändert? Welche technischen Erleichterungen hat es in diesem Zeitraum zur Beschleunigung der Arbeitsprozesse gegeben?

Die Drucksachen des Abgeordnetenhauses sind bei der Kulturbuch-Verlag GmbH zu beziehen.
Hausanschrift: Sprosserweg 3, 12351 Berlin-Buckow · Postanschrift: Postfach 47 04 49, 12313 Berlin, Telefon: 6 61 84 84; Telefax: 6 61 78 28.

Zu 3.:
Entwicklung der Antragseingänge von 2009 bis 2013

Jahr	Zahl der Anträge	Veränderung zum Vorjahr
2009	403.754	+ 5,4%
2010	413.870	+ 2,5%
2011	427.278	+ 3,0%
2012	439.766	+ 2,9%
2013	450.173	+ 2,4%

Der Stellenrahmen der Zentralen Beihilfestelle umfasste im Bereich der originären Sachbearbeitung von 2009 bis 2011 insgesamt 87,5 Vollzeitäquivalente. Zum Haushaltsjahr 2012 wurde der Stellenrahmen der Zentralen Beihilfestelle um sechs weitere Vollzeitäquivalente für die Sachbearbeitung erhöht.

Das Beihilfeabrechnungsverfahren und die allgemeine technische Unterstützung in der Beihilfestelle wurden in den vergangenen Jahren kontinuierlich weiterentwickelt. Hierzu zählen insbesondere die Einführung eines Scanverfahrens, die Umstellung des Verfahrens vom Großrechnerbetrieb auf Unix-Server, die Anbindung eines umfangreichen Formularwesens im Abrechnungsverfahren sowie die Einführung eines webbasierten Mitarbeiterportals in der Beihilfestelle als zentrale Informationsplattform für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Aktuell wurde zudem der Ausdruck der mindestens 450.000 jährlichen Bescheide von den lokalen Arbeitsplätzen der Beihilfesachbearbeitung auf die Druckstraße des IT-Dienstleistungszentrums Berlin verlagert. Darüber hinaus befindet sich die Zentrale Beihilfestelle in einem durch ServiceStadt Berlin unterstützten Projekt zur Herstellung der Voraussetzungen der Online-Antragsstellung in der Beihilfe. Es wird hierbei von einer stufenweisen Einführung ab frühestens Mitte 2015 ausgegangen.

4. Gab es aufgrund der technischen Unterstützung tatsächlich wie in der Drs. 17/13 415 dargelegt keine wesentliche zusätzliche Arbeitsbelastung durch die rückwirkende Neuberechnung der Beihilfen und die Erstattung des zu viel gezahlten Eigenbehalts für 2013 nach Abschaffung der Praxisgebühr? Wann wird dieser Vorgang abgeschlossen sein?

Zu 4.: Die aktuell mit vordringlichster Priorität durchgeführte Rückerstattung der in 2013 einbehaltenen Praxisgebühr erfolgt durch einen maschinellen Zahlungsvorgang, bei dem rund 75.000 Bescheide automatisiert aus dem Beihilfeabrechnungsverfahren gefertigt und sukzessive auf der Druckstraße des ITDZ Berlin gedruckt werden.

Aufgrund technischer Beschränkungen kann eine Verarbeitung von rund 75.000 Bescheiden nicht auf einmal erfolgen. Daher erfolgt die Rückerstattung der Praxisgebühr in Tranchen ab dem 06.08.2014 und soll bis Ende August 2014 abgeschlossen sein. Von diesem Vorgang bleibt die originäre Sachbearbeitung der Beihilfe im Wesentlichen unbeeinträchtigt.

5. Wie hoch lässt sich die durchschnittliche zusätzliche Arbeitsbelastung durch die rückwirkende Erhöhung der Kostendämpfungspauschale um 10 Euro in Minuten pro Einzelfall beziffern? Welcher zusätzliche Zeitaufwand ergibt sich daraus in der Summe?

Zu 5.: Die rückwirkende Erhöhung der Kostendämpfungspauschale wird im Rahmen des regulären Verwaltungsvollzuges der Antragsbearbeitung in der Beihilfestelle erfolgen. Der im Einzelfall in der Sachbearbeitung entstehende Mehraufwand kann aktuell nicht beziffert werden.

Die Abrechnung der erhöhten Kostendämpfungspauschale für 2014 wird programmtechnisch realisiert und sukzessive im Rahmen der anfallenden Antragsbearbeitung nachberechnet. Durch dieses Verfahren wird der Verwaltungsaufwand im Sinne der Kundenorientierung möglichst gering gehalten.

6. Wie bewertet der Senat das Verhältnis von Aufwand und Ertrag der rückwirkenden Erhöhung der Kostenpauschale finanziell aber auch hinsichtlich der KundInnenfreundlichkeit gegenüber den eigenen MitarbeiterInnen?

Zu 6.: Der gewählte Weg, allen Kunden zunächst die einbehaltene Praxispauschale 2013 unmittelbar und vollständig auszuzahlen und erst anschließend und sukzessive die erhöhte Kostendämpfungspauschale nachzuberechnen, trägt sowohl dem großen Kundeninteresse Rechnung, als auch dem Bedürfnis der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an einer möglichst aufwandsarmen Abwicklung.

Berlin, den 14. August 2014

Frank Henkel
Senator für Inneres und Sport

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 21. Aug. 2014)