

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Stefan Evers (CDU)

vom 21. Februar 2022 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 23. Februar 2022)

zum Thema:

**Bearbeitungsdauern in der Beihilfestelle für Beamte und
Versorgungsberechtigte des Landes Berlin in den Jahren 2020 und 2021**

und **Antwort** vom 11. März 2022 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 14. März 2022)

Herrn Abgeordneten Stefan Evers (CDU)

über
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/11077

vom 22. Februar 2022

über Bearbeitungsdauern in der Beihilfestelle für Beamte und
Versorgungsberechtigte des Landes Berlin in den Jahren 2020 und 2021

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

1. Wie viele Beihilfeanträge / Anträge auf Pflegeleistungen wurden in den jeweiligen Monaten des Jahres 2020 sowie des Jahres 2021 bei der Beihilfestelle gestellt?
2. Wie viele Beihilfeanträge / Anträge auf Pflegeleistungen wurden in den jeweiligen Monaten des Jahres 2020 sowie des Jahres 2021 von der Beihilfestelle bearbeitet?

Zu 1. und 2.:
Siehe Anlage

3. Wie hoch war die durchschnittliche Bearbeitungsdauer eines Beihilfeantrags / Antrags auf Pflegeleistungen in den Jahren 2020 und 2021, wie hoch ist sie aktuell?

Zu 3.:

durchschnittliche Bearbeitungsdauer eines Beihilfeantrags in 2020		16,77 AT
durchschnittliche Bearbeitungsdauer eines Beihilfeantrags in 2021		20,89 AT
durchschnittliche Bearbeitungsdauer eines Antrags auf Pflegeleistungen in 2020		6,79 AT
durchschnittliche Bearbeitungsdauer eines Antrags auf Pflegeleistungen in 2021		6,84 AT
in 2020 in max 10 AT bearbeitete Anträge	183.796	= 38,5 % der eingegangenen Anträge
in 2021 in max 10 AT bearbeitete Anträge	51.601	= 9,3 % der eingegangenen Anträge

4. In welcher Weise und welchem Umfang beeinträchtigten die Auswirkungen der Corona-Pandemie bzw. der Eindämmungsmaßnahmen die Arbeit der Beihilfestelle in Jahren 2020 und 2021?

Zu 4.:

Dass die Antragsbearbeitung im Homeoffice der Beihilfestelle derzeit noch nicht möglich ist, ist der wesentliche Faktor für die aktuellen Bearbeitungszeiten: Jeder Ausfall durch Kinderbetreuung, Quarantäne als Kontaktperson oder Schulschließungen wirkt sich somit unmittelbar aus. Alleine in der Sachbearbeitung der Beihilfestelle arbeiten circa 40 Personen mit betreuungspflichtigen Kindern.

Insbesondere aufgrund der fehlenden Homeoffice-Möglichkeit haben sich zudem während der Pandemie zahlreiche Beschäftigte beruflich neu orientiert. Aber auch der demografischen Wandel wirkte sich aus: altersbedingte Abgänge, die in 2020 und 2021 kompensiert werden sollten, blieben ohne Nachbesetzung, weil die etablierten und bewährten Einarbeitungsmethoden der Beihilfestelle pandemiebedingt nicht umgesetzt werden konnten.

Personal, das 2021 eingestellt wurde, konnte daher lediglich für die Bearbeitung der neu eingeführten pauschalen Beihilfe geschult werden, da es sich hier um ein klar umrissenes, zusätzliches Arbeitsgebiet handelt, in dem die Komplexität der Beihilfeverordnung nicht zum Tragen kommt. Der Bearbeitung der üblichen Erstattungsanträge und der Pflegeanträge kamen diese Einstellungen jedoch nicht zugute.

Die Datenlage für 2022 (1. Januar bis 4. Februar) verdeutlicht die Problematik der fehlenden Homeoffice-Möglichkeit: von nominal 1.911 Personenarbeitstagen in der Sachbearbeitung der Beihilfestelle entfielen rund 35 Prozent – also insgesamt 657 Personenarbeitstage – aus vorgenannten Gründen.

Aktuell gibt es zudem massive Einschränkungen seitens des Arbeitsschutzes: rd. 20 Räume der Beihilfestelle sind behördlich gesperrt, da eine Schwermetallkontamination aus einer gegenüberliegenden Baustelle nachgewiesen wurde. Nach der Feinreinigung der kontaminierten Räume wurde erneut eine Staubbelastung festgestellt, die Freigabe der Räume wurde bis zu abschließender Klärung der Ursachen nicht erteilt.

Diesen genannten Einschränkungen steht ein deutlicher Anstieg der Antragszahlen gegenüber.

Lagen diese 2019 bei durchschnittlich rund 10.000 Anträgen pro Woche, sind es inzwischen 12.000 bis 13.000.

Der derzeitige Bearbeitungsrückstand resultiert aus den Umständen zum Jahreswechsel 2020/2021. Wie zu jedem Jahreswechsel stiegen die Antragszahlen in der Beihilfestelle massiv an und trafen auf den zweiten Lockdown im Dezember 2020. Die damalige Bearbeitungszeit, die bei unter 10 Arbeitstagen lag, konnte unter diesen Umständen nicht mehr gehalten werden. Ein Anwachsen der Rückstände war daher unvermeidbar.

Während des ersten Lockdowns, also ab der zweiten Märzhälfte 2020, war eine relativ kurzfristige Bewältigung des pandemiebedingten Rückstaus noch möglich gewesen, obwohl aus Infektions- und Gesundheitsschutzgründen nur das Schlüsselpersonal arbeiten durfte: nach der Etablierung der organisatorischen Pandemie-Maßnahmen haben sich, wie auch diesmal, die Dienstkräfte der Beihilfestelle mit großem persönlichen Engagement den bereits aufgelaufenen Rückständen entgegengestellt.

Allerdings lag das Infektionsgeschehen in der Beihilfestelle zu diesem Zeitpunkt auf einem sehr niedrigen Niveau, es war noch zu keiner überdurchschnittlichen Zahl an unbesetzten Arbeitsplätzen gekommen und es standen alle Büroräume zur Verfügung. Durch die Einführung von Schichtdiensten und die Verlängerung der Bürozeiten war der Präsenzbetrieb kaum beeinträchtigt. Der damalige Rückstand konnte dadurch wieder auf eine Bearbeitungszeit von fünf bis zehn Arbeitstagen abgesenkt werden. Eine deutliche Unterstützung war dabei die Vollendung wichtiger Digitalisierungsprojekte der letzten Jahre, nämlich das Hochfahren des Probebetriebes der Beihilfe-App und der entsprechenden Digitalisierung sämtlicher Beihilfeanträge.

5. Trifft es zu, dass weiterhin eine Bearbeitungsdauer von mitunter mehreren Monaten zu verzeichnen ist und wenn ja, wie bewertet der Senat den Umstand, dass für diesen Zeitraum die Anspruchsberechtigten in teilweise enorm kostenintensive Vorlage für Gesundheitsausgaben treten müssen?

Zu 5.:

Eine Bearbeitungsdauer von mehreren Monaten tritt nur sehr selten und zudem meist nur in den Fällen auf, in denen die Unterlagen nicht vollständig eingereicht wurden und/oder weiterer Klärungsbedarf besteht. Die fehlenden Unterlagen müssen dann nachgefordert werden

Die oberste Priorität liegt auf der Abmilderung von finanziellen Härten. So werden sämtliche pflegebedingte Aufwendungen sowie alle „eiligen“ Vorgänge (bspw. Aufwendungen ab 4.000 Euro, Beihilfen für niedrige Besoldungsgruppen und besondere Einzelfälle) bis auf sehr wenige, komplexe Einzelfälle innerhalb von fünf bis zehn Arbeitstagen abgerechnet, soweit alle benötigten Unterlagen vorliegen.

6. Welche Maßnahmen hat der Senat bereits ergriffen und wird er noch ergreifen, um zu einer effektiveren Bearbeitung von Beihilfeanträgen zu kommen?

Zu 6.:

Durch die engagierte Umsetzung zweier großer Digitalisierungs-Projekte der Beihilfestelle konnte die Bearbeitung weiter verbessert werden:

- im Herbst 2020 wurde die Berliner Beihilfe-App in den Echtbetrieb genommen und sehr gut angenommen - die App-Anträge haben heute einen Anteil von mehr als 50 Prozent des Tageseingangs,
- die sogenannte „Weiße Post“ ist seit November 2021 papierlos (alle Vorgänge, die kein Beihilfeantrag sind, u.a. Heil- und Kostenpläne, Anfragen, Psychotherapeutische Leistungen, Reha-Maßnahmen).

Aktuell wird mit Hochdruck an der Home Office-Fähigkeit der Beihilfebearbeitung gearbeitet. Nach derzeitigem Planungsstand soll Mitte des Jahres der Probeechtbetrieb beginnen.

7. Welche Maßnahmen hat der Senat bereits ergriffen und wird er noch ergreifen, um zumindest eine telefonische Erreichbarkeit der Beihilfestelle für dringliche Fragen der Anspruchsberechtigten sicherzustellen?

Zu 7.:

Der Fokus der Dienstkräfte muss auf der Antragsbearbeitung liegen. Die Aussetzung der Erreichbarkeit führte zwar zu Beschwerden; diese stehen jedoch in keinem Verhältnis zur erheblichen Anzahl der Beihilfeberechtigten, die dadurch schneller eine Kostenerstattung erhalten konnten. Die Kontaktaufnahme per Mail oder per Fax ist – zusätzlich zum digitalen Angebot mit der Beihilfe-App – rund um die Uhr möglich. Auf diesem Weg übersandten Rückrufbitten wird in der Regel kurzfristig nachgekommen. Persönliche Termine im ServicePunkt der Beihilfestelle sind ebenfalls wieder möglich. Diese können kurzfristig gebucht werden.

Zu welchem Zeitpunkt ein telefonischer Anruf als erster Weg der Kontaktaufnahme wieder ermöglicht werden kann, wird laufend überprüft. Aufgrund der Einschränkungen der Raumkapazitäten muss die Servicezentrale jedoch aktuell noch für die laufende Bearbeitung genutzt werden.

Berlin, den 11. März 2022

In Vertretung

Jana Borkamp
Senatsverwaltung für Finanzen

Anlage zur schriftlichen Anfrage Nr. 19/11077

vom 22. Februar 2022

über Bearbeitungsdauern in der Beihilfestelle für Beamte und Versorgungsberechtigte des Landes Berlin in den Jahren 2020 und 2021

Zu 1.:

Beihilfeantrag													
Jahr	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember	Summe Jahr
2020	47.009	35.767	41.864	31.115	30.522	34.725	39.765	32.472	37.656	46.832	47.823	52.044	477.594
2021	51.780	40.954	40.954	45.442	43.183	45.345	47.508	43.150	43.151	49.652	50.278	54.528	555.925

Pflegeantrag													
Jahr	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember	Summe Jahr
2020	3.291	3.016	3.187	2.779	2.771	2.972	3.160	2.889	3.056	3.095	3.071	3.151	36.438
2021	3.243	2.993	3.504	3.194	2.963	3.219	3.274	3.387	3.219	3.285	3.384	3.623	39.288

Zu 2.:

Beihilfeantrag													
Jahr	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember	Summe Jahr
2020	40.291	34.466	26.726	32.791	43.526	54.158	47.334	41.048	36.904	36.946	45.609	29.323	469.122
2021	39.291	50.912	49.337	49.200	41.014	54.032	41.500	37.937	40.774	43.825	46.019	46.080	539.921

Pflegeantrag													
Jahr	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember	Summe Jahr
2020	3.582	2.952	2.489	2.216	4.167	3.254	3.155	2.923	3.152	3.077	2.893	2.640	36.500
2021	3.666	2.967	3.403	3.401	3.118	2.857	3.248	3.762	3.302	3.177	3.262	3.349	39.512