

**19. Wahlperiode**

**Schriftliche Anfrage**

**des Abgeordneten Christopher Förster (CDU)**

vom 20. April 2026 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 21. April 2026)

zum Thema:

**Bearbeitungszeiten bei der Beihilfestelle**

und **Antwort** vom 30. April 2026 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 5. Mai 2026)

Senatsverwaltung für Finanzen

Herrn Abgeordneten Christopher Förster (CDU)

über die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei – G Sen –

Antwort

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/25867

vom 20.04.2026

über Bearbeitungszeiten bei der Beihilfestelle

---

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

1. Wie lange dauern derzeit durchschnittlich die Bearbeitungszeiten für die Auszahlung von Geldleistungen (z. B. Bezüge, Beihilfen oder sonstige Ansprüche) an ehemalige Angehörige des öffentlichen Dienstes im Land Berlin?

Zu 1.: Die Bearbeitungszeit für originäre Anträge auf individuelle Beihilfe beträgt aktuell 37 Arbeitstage (Stand 24.04.26). Anträge auf pflegebedingte Leistungen werden innerhalb von 7 Arbeitstagen beschieden. Anträge, die automatisch einer EILT-Bearbeitung zugeführt werden (Aufwendungssumme ab 4.000 €, persönliche Absprachen bei schweren Erkrankungen o.ä.) werden regelmäßig innerhalb von 5-10 Arbeitstagen beschieden.

Der Beihilfeservice unterscheidet in der Bearbeitung nicht nach Kundenkreisen, d.h. die vorgenannten Bearbeitungszeiten gelten sowohl für Versorgungsempfänger (als ehemalige Angehörige des öffentlichen Dienstes im Land Berlin) als auch für aktive beamtete Dienstkräfte im Land Berlin.

Versorgungszahlungen (Bezüge) erfolgen ohne Verzug pünktlich zum letzten Arbeitstag eines Monats mit dem Zahlungslauf des Versorgungsservice im Landesverwaltungsamt Berlin (LVwA).

2. Wie haben sich die Bearbeitungszeiten in den letzten fünf Jahren entwickelt (bitte nach Jahren aufschlüsseln)?

Zu 2.: Die Entwicklung der Bearbeitungszeiten in der Beihilfe hat sich in den letzten 5 Jahren wie folgt entwickelt:

Kalenderjahr	Ø Bearbeitungszeit originäre Beihilfe in Arbeitstagen	EILT-Quote (Bearbeitung in 5- 10 AT)	Ø Bearbeitungszeit Pflegeanträge in Arbeitstagen
2021	20,89	9,44%	6,84
2022	27,90	19,04%	7,53
2023	11,72	36,70%	6,05
2024	17,67	22,36%	5,85
2025	19,05	13,88%	5,41

3. Welche Gründe sind dem Senat für Verzögerungen von mehreren Wochen oder Monaten bei der Auszahlung bekannt?

Zu 3.: Das Jahr 2025 markiert mit rund 927.000 Anträgen beihilfeberechtigter Personen aus dem landesunmittelbaren Dienst sowie der landesmittelbaren Verwaltung und sogenannter Erstattungspflichtigen Einrichtungen (Universitäten, Stiftungen o.ä.) abermals einen historischen Höchststand im Beihilfeservice des LVwA.

Seit Einführung der digitalen Beihilfe im Jahr 2021 ist das Antragsaufkommen um mehr als +75 % angestiegen. Die Anzahl der zu bearbeitenden Rechnungsbelege stieg in dieser Zeit um mehr als +25 %.

Parallel dazu stieg die Anzahl der Empfangenden der extrem bearbeitungsintensiven pauschalen Beihilfe von 8.740 Personen im Dezember 2024 auf insgesamt 11.876 Personen im Dezember 2025 an. Dies entspricht einem Anstieg von 35,88 % im Jahr 2025. Mit Stand 31.03.2026 werden an dieser Stelle bereits mehr als 12.500 Empfangende der pauschalen Beihilfe betreut (+700 Personen in 3 Monaten).

Die Fallzahlen der pflegebedürftigen Beihilfeempfänger steigen im Kontext der demografischen Entwicklung im Beihilfeservice parallel zur gesamtgesellschaftlichen Entwicklung ebenfalls an (im Vergleich 2024/2025 exemplarisch die Themen „stationäre Pflege“ mit +16,33 % sowie „Pflegegeld“ mit +18,29 %).

Für beide Arten der Beihilfe entsteht regelmäßig in Zeiten des Jahreswechsels und insbesondere während der Sommerferien eine sogenannte Antragswelle, in der die wöchentlichen Eingangszahlen um bis zu 40 % ansteigen. Diese

Antragswelle wirkt noch immer nach und ist Hintergrund der aktuell bedauerlicherweise erhöhten Bearbeitungszeiten.

4. In wie vielen Fällen kam es in den letzten zwei Jahren zu Bearbeitungszeiten von mehr als vier bzw. mehr als acht Wochen?

Zu 4.: Die letzten zwei Jahre waren von akzeptablen Bearbeitungszeiten von im Durchschnitt weniger als 20 Arbeitstagen (max. 4 Wochen) gekennzeichnet (siehe Aufstellung zu Frage 2). Abweichungen von einer durchschnittlichen Bearbeitungszeit ergaben sich insbesondere aus vorgenannten Antragswellen.

5. Welche Behörden bzw. Stellen sind für die Bearbeitung dieser Leistungen zuständig und wie ist dort jeweils die Personalausstattung?

Zu 5.: Für die Bearbeitung der Beihilfe im Land Berlin ist ausschließlich die Abteilung Beihilfeservice im LVwA zuständig. Das LVwA ist eine nachgeordnete Behörde der Senatsverwaltung für Finanzen. Der Beihilfeservice im LVwA ist stellenwirtschaftlich seit 2024 durchgängig vollbesetzt.

6. Gibt es Hinweise auf strukturelle Probleme (z. B. Personalmangel, IT-Probleme, hohe Fallzahlen), die zu Verzögerungen führen? Wenn ja, welche?

Zu 6.: Siehe Antwort zu Frage 3.

7. Welche Maßnahmen hat der Senat bereits ergriffen, um die Bearbeitungszeiten zu verkürzen?

Zu 7.: Der Beihilfeservice des LVwA hat seit 2021 intern die vollständige Digitalisierung der Beihilfebearbeitung realisiert. Digitale Kundenangebote, die eine medienbruchfreie Beihilfebearbeitung ermöglichen, sind für die originäre Beihilfeantragsstellung mit der Berliner Beihilfe App seit Herbst 2021 und für digitale Pflegeanträge über die Portallösung im Internet „Beihilfeantrag online“ seit Frühjahr 2024 produktiv für die Kundinnen und Kunden verfügbar.

Akzeptable Durchlaufzeiten sind vor dem Hintergrund der massiven Fallzahlensteigerungen der letzten Jahre – trotz der volldigitalen Beihilfe – seit 2023 nur durch Sondermaßnahmen wie freiwillige tarifliche Mehrarbeit realisierbar. Diese Maßnahme wird mit großem Engagement von einer Vielzahl von Mitarbeitenden wahrgenommen, die durch eine feste Zuteilung von erwarteten zusätzlichen Output-Mengen faktisch regelmäßig über die 5-Tage Woche hinaus arbeiten.

Der Beihilfeservice ist stellenwirtschaftlich seit 2024 konsequent vollbesetzt. Es wurde zusätzlich ein strukturiertes internes Risikomanagement für eine vereinfachte Bearbeitung bestimmter Antragskategorien implementiert und der

Fokus auf ein verstärktes Controlling insbesondere von Output-Ressourcen gelegt.

8. Welche weiteren Maßnahmen sind geplant, um eine zeitnahe Auszahlung sicherzustellen?

Zu 8.: Der Beihilfeservice befindet sich in 2026 in der Transformation zu einem KI-einsetzenden Leistungsbereich. Prozesse werden durch den gezielten Einsatz von KI-Technologien skaliert. Die Konzeptionsphase für den Einsatz einer modernen KI-Lösung ist abgeschlossen; die IT-Umsetzung läuft. Der Probe-Echt-Betrieb ist für Q3 2026 geplant.

Ziele liegen in der automatisierten Bewältigung von Antragsspitzen und einer strukturellen Entlastung des Kernteams – dem Ersatz von tariflichen Überstunden durch technische Innovation. Weitere Ziele liegen zudem insbesondere in der Stabilisierung der Servicequalität des Beihilfeservice und der dauerhaften Beschleunigung von Bearbeitungszeiten.

Die Automatisierung ist der entscheidende Hebel, um trotz steigender Fallzahlen den Beihilfeservice verlässlich für rd. 135.000 Kundinnen und Kunden zu erbringen.

9. Inwiefern werden Betroffene über Verzögerungen informiert und gibt es verbindliche Fristen oder Serviceziele?

Zu 9.: Der Beihilfeservice hat zur herausfordernden Bearbeitungssituation mehrfach auf seiner Internetseite umfassend und transparent informiert (so am 28.05.2025/15.12.2025/22.12.2025/28.01.2026).

Perspektivisches Serviceziel ist die abschließende Bescheiderteilung für alle Beihilfeanträge innerhalb von 10 (maximal 15) Arbeitstagen. Diese Bearbeitungszeit würde dazu führen, dass Kundinnen und Kunden im Falle einer jeweils zeitnahen Beihilfeantragstellung die Zahlung an den Leistungserbringer regelmäßig in der üblichen Zahlungsfrist leisten können und finanzielle Auslagen vermieden werden.

10. Wie bewertet der Senat die Tatsache, dass auch ehemalige Polizeibeamte von langen Bearbeitungszeiten betroffen sind?

Zu 10.: Der Beihilfeservice unterscheidet nicht nach Kundenkreisen. Die Tatsache, dass auch ehemalige Berliner Einsatzkräfte bei verlängerten Beihilfebearbeitungszeiten einer besonderen Belastung unterliegen, wird selbstverständlich gesehen. Diese gilt in finanzieller Hinsicht jedoch gleichsam für andere Personenkreise sowohl im aktiven Landesdienst als auch in der Versorgung, darüber hinaus z.B. auch für Empfangende von Mindestpensionen

oder leider einer Vielzahl besonders schwer erkrankter, beihilfeberechtigter Personen.

11. Welche Rolle spielen Interessenvertretungen wie die Gewerkschaft der Polizei bei der Identifikation und Lösung solcher Probleme?

Zu 11.: Interessenvertretungen wie die Gewerkschaft der Polizei befinden sich im regelmäßigen Austausch mit den politischen Akteuren, vor Kurzem auch im direkten Kontakt mit dem Regierenden Bürgermeister.

Sie adressieren regelmäßig die Interessenlagen Ihrer Mitglieder und haben zudem jederzeit die Möglichkeit, besonders prekäre Einzelfälle mit der Bitte um Lösung auf kurzem Wege an den Beihilfeservice des LVwA zu adressieren. Diese Verabredung ist u.a. mit dem HPR Berlin und dem Bund der Kriminalbeamten bereits etabliert.

12. Welche Möglichkeiten sieht der Senat, Prozesse zu digitalisieren oder zu vereinfachen, um die Bearbeitungsdauer nachhaltig zu reduzieren?

Zu 12.: Beim Beihilfeservice des LVwA handelt es sich um einen bereits seit Jahren vollständig digitalen Bereich. Dies gilt sowohl für die interne Bearbeitung in der Abteilung Beihilfeservice mit einer vollständig digitalen Beihilfeakte, als auch in Richtung der Kundinnen und Kunden in Form digitaler Einreichungsmöglichkeiten (Berliner Beihilfe App und „Beihilfeantrag online“), von denen bereits mehr als 70.000 der insgesamt rd. 135.000 Kundinnen und Kunden regelmäßig Gebrauch machen.

Im Kontext der Dienstrechtsreform II hat der Beihilfeservice Vereinfachungen insbesondere im Bereich der aufwendigen Bearbeitung der pauschalen Beihilfe eingebracht. Ebenfalls im Zusammenhang mit der Dienstrechtsreform II sollen erstmals konkrete Normen für eine risikoorientierte und automatisierte Beihilfebearbeitung etabliert werden, von denen Prozess erleichterungen und -verkürzungen erwartet werden. Das parlamentarische Gesetzgebungsverfahren hierzu bleibt abzuwarten.

Berlin, den 30. April 2026

In Vertretung

Tanja Mildemberger  
Senatsverwaltung für Finanzen