

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten Sebahat Atli (SPD)

vom 31. August 2026 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 9. September 2026)

zum Thema:

Beihilfe in Berlin: Bearbeitungszeiten, Rückstände und Personalsituation des Landesverwaltungsamtes

und **Antwort** vom 24. Sept. 2026 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 25. Sept. 2026)

Frau Abgeordnete Sebahat Atli (SPD)
über die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei – G Sen –

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/27134
vom 31.08.2026
über Beihilfe in Berlin: Bearbeitungszeiten, Rückstände und Personalsituation des
Landesverwaltungsamtes

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

1. Wie viele Beihilfeanträge sind beim Landesverwaltungsamt Berlin (LVwA) derzeit nicht abschließend bearbeitet?

Zu 1.: Mit Stand 16.09.2026 sind rund 105.000 Anträge unbearbeitet.

2. Wie hoch war die Zahl der jeweils noch nicht abschließend bearbeiteten Beihilfeanträge zum jeweiligen Monatsende im Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Juli 2026? Bitte nach Monaten aufschlüsseln.

Zu 2.:

Januar 2026	88.890
Februar 2026	83.997
März 2026	91.282
April 2026	103.874
Mai 2026	111.733
Juni 2026	114.942
Juli 2026	136.967

3. Wie viele der zum jeweiligen Monatsende noch nicht abschließend bearbeiteten Beihilfeanträge waren zu diesem Zeitpunkt seit mehr als 30, 60, 90 beziehungsweise 120 Tagen beim Landesverwaltungsamt (LVwA) anhängig, gerechnet ab dem jeweiligen Eingang des Beihilfeantrags? Bitte jeweils nach den genannten Zeiträumen aufschlüsseln.

Zu 3.: Eine granulare – im Grunde einzelantragbezogene – Aufschlüsselung im Sinne der Frage ist nicht ermittelbar. Im Jahr 2026 lag die Bearbeitungszeit für keinen Antrag bei 90 oder 120 Tagen. Die aktuell verlängerte Bearbeitungszeit von 45 Arbeitstage entspricht einem Bruttowert von 62 Kalendertagen. Die längste Bearbeitungszeit lag im Jahr 2026 bei 47 Arbeitstagen.

4. Wie viele Beihilfeanträge gingen im 1. und 2. Quartal 2026 sowie im Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Juli 2026 beim LVwA ein, und wie viele wurden in diesen Zeiträumen jeweils abschließend bearbeitet?

Zu 4.:

Monat 2026	Eingang	Quartal	bearbeitet	Quartal
Januar	100.715	257.933	83.797	238.605
Februar	78.239		88.766	
März	78.979		66.042	
April	95.601	273.012	86.204	224.451
Mai	77.873		67.537	
Juni	99.538		70.710	
Juli	83.675	--	94.619	--

5. Wie hat sich die Zahl der eingegangenen und der abschließend bearbeiteten Beihilfeanträge in den Jahren 2024, 2025 und 2026 entwickelt? Bitte für alle drei Jahre nach Monaten aufschlüsseln und für 2026 den Zeitraum bis einschließlich 31. Juli 2026 zugrunde legen.

Zu 5.:

Jahr	Eingang**	bearbeitet
2024	811.307	821.240
2025	890.980	855.403
2026*	614.620	557.675

*2026 bis einschl. Juli

**Nur Anträge der unmittelbaren Landesverwaltung (exkl. Drittkundengeschäft)

Eine nachträgliche retrograde Aufschlüsselung nach Monaten ist vor dem Hintergrund der aktuell hochbelasteten Beihilfebearbeitungssituation nicht leistbar.

6. Wie lange betrug die durchschnittliche Bearbeitungsdauer von Beihilfeanträgen im 1. und 2. Quartal 2026 sowie im Zeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Juli 2026, jeweils gerechnet vom Eingang des Antrags bis zur abschließenden Bearbeitung beziehungsweise Bescheidung?

Zu 6.: 1. Quartal 2026 28,84 Arbeitstage
 2. Quartal 2026 31,38 Arbeitstage
 1. Januar bis zum 31. Juli 2026 34,40 Arbeitstage

7. Wie hoch war im selben Zeitraum jeweils die mediane Bearbeitungsdauer? Falls hierzu keine Daten erhoben werden, aus welchen Gründen werden sie nicht erhoben?

Zu 7.: Eine gesonderte Ermittlung des Medians erfolgt im LVwA nicht. Die vorgenannten Kennzahlen bilden die zur Steuerung notwendigen Informationen sowie das „typische Kundenerlebnis“ ausreichend ab.

8. Wie viele Beihilfeanträge wurden im Jahr 2026 bislang innerhalb von a) 14 Tagen, b) 30 Tagen, c) 60 Tagen, d) 90 Tagen und e) mehr als 90 Tagen abschließend bearbeitet?

Zu 8.: Zu den erbetenen Werten existiert kein regelhafter Bericht und kann mit einem vertretbaren Aufwand - anlassbezogen - nicht erstellt werden. Das LVwA verfügt über die folgenden Daten: Im Zeitraum 1. Januar bis zum 31. Juli 2026 wurden 9,5 % aller Anträge der individuellen Beihilfe innerhalb von maximal 10 Arbeitstagen bearbeitet (Eiltbearbeitung). Im Zeitraum 1. Januar bis zum 31. Juli 2026 wurden 94,7 % aller Pflege-Anträge innerhalb von maximal 10 Arbeitstagen bearbeitet.

9. Wie ist das Verfahren zur Bearbeitung eingehender Beihilfeanträge beim LVwA konkret ausgestaltet? Bitte die wesentlichen Bearbeitungsschritte vom Eingang des Antrags bis zur Bescheidung darstellen.

Zu 9.: Der Beihilfeservice des LVwA ist ein vollständig digital arbeitender Leistungsbereich. Über die „Berliner Beihilfe App“ und das Web-Portal „Beihilfeantrag online“ gehen bereits digitalisierte Anträge im Beihilfeservice ein. Papierbasierte Anträge werden über einen externen Dienstleister digitalisiert. Sämtliche Anträge werden einheitlich einem digitalen Extraktionsprozess zugeführt, in dem Personendaten, Antragsdaten sowie Belegdaten der Rechnungsbelege extrahiert und klassifiziert werden. Die Beihilfe erhält dann über eine technische Schnittstelle sowohl die digitalen Abbilder des Antrags und der Rechnungsbelege als PDF-Datei, als auch einen Datensatz zu allen Daten des Antrags und der Belege. Diese Daten werden in das IT-Verfahren des Beihilfeservice importiert und stehen dort für die digitale Antragsbearbeitung in der Beihilfesachbearbeitung zur Verfügung. Die Beschäftigten des Beihilfeservice des LVwA prüfen die Beihilfefähigkeit der eingereichten Leistungsabrechnungen der Behandler auf Basis der LBhVO Berlin und bescheiden anschließend den Antrag. Die finale Bescheidfertigung als „Schriftstück“ erfolgt automatisiert. Bei digitalen Anträgen wird der Beihilfebescheid über sichere Rückkanäle im jeweiligen Digitalangebot zugestellt. Papieranträge werden weiterhin in Papier beschieden. Der Druck dieser Bescheide erfolgt im Druckzentrum des ITDZ Berlin. Alle Beihilfevorgänge werden in einer digitalen E-Beihilfeakte verwaltet.

10. In welcher Form und innerhalb welcher Frist erhalten Antragstellerinnen und Antragsteller eine Eingangsbestätigung über den Eingang ihres Beihilfeantrags?

Zu 10.: Rd. 80 % der Beihilfeanträge gehen über die digitalen Angebote „Berliner Beihilfe App“ und „Beihilfeantrag online“ ein (in 2026 erwartete rd. 800.000 Anträge).

Jeder auf diesem Weg digital eingereichte Antrag erhält innerhalb der beiden Digitalangebote unmittelbar eine Eingangsbestätigung über eine entsprechende digitale Statusmeldung („Eingegangen“). In Papierform eingereichte Beihilfeanträge erhalten keine Eingangsbestätigung.

11. Sofern für bestimmte Arten von Beihilfeanträgen keine Eingangsbestätigung erfolgt: Aus welchen Gründen wird darauf verzichtet?

Zu 11.: Eine Eingangbestätigung für in 2026 erwartete rd. 200.000 Papieranträge ist weder personell darstellbar, noch ohne eine weitere negative Auswirkung auf die Beihilfearbeitungszeit sinnvoll leistbar.

12. Welche Möglichkeiten haben Beihilfeberechtigte, sich über den aktuellen Bearbeitungsstand ihres Antrags zu informieren, wenn die Bearbeitung über einen längeren Zeitraum andauert?

Zu 12.: Der Beihilfeservice stellt die aktuelle Bearbeitungszeit transparent auf seiner Homepage unter folgendem Link zur Verfügung:
<https://www.berlin.de/landesverwaltungsamt/beihilfe/allgemeine-informationen/bearbeitungsstand/bearbeitungsstand-1423397.php>

13. Welche gesetzlichen, verwaltungsinternen oder sonstigen Bearbeitungs- und Entscheidungsfristen gelten für die Bearbeitung beziehungsweise Bescheidung von Beihilfeanträgen?

Zu 13.: Zur Frage der Zahlung von Beihilfen greift die aus § 45 des Beamtenstatusgesetzes erwachsende Fürsorgepflicht des Dienstherrn, der u. a. im Rahmen des Dienst- und Treueverhältnisses für das Wohl der Beamtinnen und Beamten und ihrer Familien, auch für die Zeit nach Beendigung des Beamtenverhältnisses, zu sorgen hat. Dafür muss er dem Beamten über die festgelegten Dienst- bzw. Versorgungsbezüge hinaus weitere Beträge zukommen lassen, wenn ein notwendiger Bedarf auftritt, der mit dem den standesgemäßen Unterhalt deckenden Regelbetrag nicht gedeckt werden kann. Zur Deckung dieser besonderen, den normalen Bedarf übersteigenden Bedürfnisse, dienen die Beihilfen. Die Beihilfe stellt daher lediglich eine Ergänzung der gesundheitlichen Eigenvorsorge dar, die in der Regel aus den laufenden Bezügen zu bestreiten ist (§ 1 der Landesbeihilfeverordnung). Ein Anspruch auf Zahlung innerhalb einer gesetzlichen Frist ist für die Beihilfezahlung nicht normiert und wird von den Verwaltungsgerichten auch nicht bestätigt.

14. Welche Zielvorgaben bestehen beim LVwA hinsichtlich der maximalen beziehungsweise durchschnittlichen Bearbeitungsdauer von Beihilfeanträgen?

Zu 14.: Perspektivisches Serviceziel ist die abschließende Bescheiderteilung für alle Beihilfeanträge innerhalb von 10 (maximal 15) Arbeitstagen. Diese Bearbeitungszeit würde dazu führen, dass Kundinnen und Kunden bei einer jeweils zeitnahen

Beihilfeantragstellung die Zahlung an den Leistungserbringer regelmäßig in der Zahlungsfrist leisten können und finanzielle Auslagen vermieden werden.

15. Auf welche Weise wird die Einhaltung dieser Bearbeitungsfristen und Zielvorgaben kontrolliert? Welche Kennzahlen werden hierfür erhoben und in welchen zeitlichen Abständen ausgewertet?

Zu 15.: Derzeit werden Bearbeitungs- und Eingangskennzahlen in Berichten ausgewiesen und allen Leitungskräften zur Verfügung gestellt.

Alle Sachbearbeitenden führen eine manuelle Statistik, die monatlich an die jeweiligen Gruppenleitungen übergeben wird. Dies bereitet die Gruppenstatistik für Referats- und Abteilungsleitung auf, die das automatisierte Berichtswesen und die Gruppenstatistiken zusammenführen und die Hausleitung in regelmäßigen Jour Fixen hierzu informieren. Innerhalb der Sachbearbeiterstatistik werden alle vorhandenen Bearbeitungskennzeichen (Bescheid, Schriftverkehr, Nachberechnung etc.) systematisch erfasst.

Der Beihilfeservice entwickelt für die Zukunft ein Dashboard, um das Berichtswesen transparenter und digitaler aufzustellen.

16. Mit wie vielen Beschäftigten beziehungsweise Vollzeitäquivalenten (VZÄ) ist die für die Beihilfebearbeitung zuständige Organisationseinheit des Landesverwaltungsamtes derzeit ausgestattet?

Zu 16.: Insgesamt verfügt der Beihilfeservice gemäß Stellenplan über 163 Stellen, davon aktuell 2 Vakanzen.

Für die Bearbeitung von Anträgen auf individuelle Beihilfe stehen 118 Stellen zur Verfügung. Daneben liegen weitere Aufgabenschwerpunkte u.a. in der Bearbeitung von Pflegeanträgen, Anträgen auf Psychotherapie, Anträgen auf Rehamaßnahmen sowie in der Bearbeitung von Heil- und Kostenplänen oder der Bearbeitung von Anträgen auf pauschale Beihilfe. Hierfür stehen rund 43 Stellen zur Verfügung (Angaben zu VZÄ s. Antwort zu Frage 21).

17. Wie viele Stellen sind in der Beihilfestelle derzeit a) besetzt, b) unbesetzt und c) dauerhaft beziehungsweise vorübergehend nicht besetzbar?

Zu 17.: Der Beihilfeservice des LVwA ist seit dem 2. Halbjahr 2024 stellenwirtschaftlich faktisch vollbesetzt. Es gibt lediglich leichte Fluktuationen, die aber umgehend nachbesetzt werden.

18. Seit wann sind die derzeit unbesetzten Stellen jeweils unbesetzt, und aus welchen Gründen konnten beziehungsweise können sie bislang nicht besetzt werden?

Zu 18.: Der Beihilfeservice des LVwA ist seit dem 2. Halbjahr 2024 stellenwirtschaftlich faktisch vollbesetzt. Seit Juli 2026 gibt es aufgrund kurzfristiger Fluktuation zwei

Vakanzen, die sich aktuell in der Besetzung befinden. Die Auswahlentscheidung ist bereits erfolgt.

19. Wie viele Beschäftigte der Beihilfestelle werden in den Jahren 2026 und 2027 voraussichtlich aufgrund des Eintritts in den Ruhestand ausscheiden?

Zu 19.: 2026: 2 Beschäftigte
2027: 3 Beschäftigte

20. Welche kurz-, mittel- und langfristigen Maßnahmen plant der Senat, um diese Stellen vollständig nachzubeseetzen? Falls eine vollständige Nachbesetzung nicht vorgesehen ist, aus welchen Gründen sollen Stellen nicht nachbesetzt werden und wie viele Stellen davon sind betroffen?

Zu 20.: Der Beihilfeservice nutzt im LVwA verfügbare und regelmäßig mit Nachwuchskräften des Landes Berlin besetzbare Beschäftigungspositionen, um proaktiv und vorausschauend eine Personalgewinnung bereits im Vorgriff auf das altersbedingte Ausscheiden von Mitarbeitenden zu realisieren. Seit dem 2. Halbjahr 2024 ist der Beihilfeservice unter Nutzung dieser Strategie und zusätzlich jeweils zeitnaher Ausschreibung bei darüber hinausgehenden Personalbedarfen stellenwirtschaftlich vollbesetzt. Die jeweilige Bewerbungslage ist in diesem Kontext quantitativ und qualitativ erfreulich gut.

21. Wie hat sich die personelle Ausstattung der Beihilfestelle in den Jahren 2024, 2025 und 2026 entwickelt? Bitte jeweils Stellen-Soll, tatsächlich besetzte Stellen und Vollzeitäquivalente (VZÄ) angeben.

Zu 21.: Die personelle Ausstattung des Beihilfeservices stellt sich wie folgt dar:

2024

Soll: 162,5
vakant: 3,0
VZÄ: 146,2

2025

Soll: 168,5
vakant: 6,0
VZÄ: 150,4

2026

Soll: 163,0
vakant: 2,0
VZÄ: 150,1

22. Welche Ursachen sieht der Senat für die derzeit bestehenden Bearbeitungsrückstände und die teilweise deutlich über 30 Tage hinausgehenden Bearbeitungszeiten?

Zu 22.: Das Jahr 2025 markierte mit rund 927.000 Anträgen (oben Eingangswert zu Frage 5 plus sogenanntes „Drittkundengeschäft“ für Stiftungen und Anstalten etc.) beihilfeberechtigter Personen abermals einen historischen Höchststand im Beihilfeservice des LVwA. Nach aktuellen Prognosen wird im Jahr 2026 die Grenze von 1 Million Anträgen überschritten.

Die Langzeitentwicklung der letzten 5 Jahre stellt eine große Herausforderung dar. Seit dem letzten Jahr der analogen Beihilfebearbeitung – Kalenderjahr 2020 – hat sich das jährliche Antragsvolumen nahezu verdoppelt. Parallel dazu stiegen die Anzahl der zu bearbeitenden Rechnungsbelege und auch das Volumen der Beihilfeausgaben massiv an. Dies alles sind Hinweise, dass es sich im Kern um eine Mischung aus verändertem Antragsverhalten der Kundinnen und Kunden durch digitale Antragsoptionen, insbesondere aber auch um gesellschaftliche Entwicklungen im Bereich der Demografie und gesundheitlicher Aspekte handelt, die in der Beihilfe nachgezeichnet werden.

Parallel zu den Zahlen der individuellen Beihilfe stieg die Anzahl der Empfangenden der bis dato extrem bearbeitungsintensiven pauschalen Beihilfe von 8.740 Personen im Dezember 2024 auf aktuell rund 13.100 Personen an. Dies entspricht einem Anstieg von rund 50 % in rd. 1,5 Jahren.

Diese herausfordernde Lage hat zur Folge, dass trotz

- seit 2024 realisierter und konsequent gehaltener stellenwirtschaftlicher Vollbesetzung des Beihilfeservice,
- einer vollständigen Digitalisierung der Bearbeitung der Beihilfe,
- digitaler Kundenangebote, die eine medienbruchfreie Beihilfebearbeitung ermöglichen,
- eingezogenem Risikomanagement für eine vereinfachte Bearbeitung bestimmter Antragskategorien,
- verstärkten Controlling insb. von Output-Ressourcen

die derzeitige operative Kapazität des Beihilfeservice des LVwA mit den oben genannten zu bewältigenden Fallzahlen an ihre Grenzen stößt bzw. überschritten wird. Akzeptable Durchlaufzeiten waren daher seit 2023 überhaupt nur durch Sondermaßnahmen wie freiwillige tarifliche Mehrarbeit realisierbar. Diese Maßnahme wird mit großem Engagement von einer Vielzahl von Mitarbeitenden des Beihilfeservice wahrgenommen, die durch eine feste Zuteilung von erwarteten zusätzlichen Output-Mengen faktisch seit Monaten regelmäßig über die 5-Tage Woche hinaus arbeiten.

Kernherausforderung sind darüber hinaus strukturelle Lastspitzen (Antragswellen) mit

langen Folgewirkungen. Das Zusammentreffen von saisonalen Wellen (Ferienzeiten) in der individuellen Beihilfe mit unterjährigen Antragswellen bei der inzwischen sehr häufig in Anspruch genommenen pauschalen Beihilfe (hier Änderungsanträge zum Betrag der pauschalen Beihilfe) verschärft die Situation zusätzlich.

23. In welchem Umfang sind nach Einschätzung des Senats insbesondere a) nicht ausreichende Personalkapazitäten, b) krankheitsbedingte Personalausfälle, c) unbesetzte Stellen, d) steigende Antragszahlen, e) technische beziehungsweise IT-Probleme, f) organisatorische Abläufe, g) besonders komplexe Beihilfefälle oder h) sonstige Gründe für die Bearbeitungszeiten verantwortlich?

Zu 23.: a) nicht ausreichende Personalkapazitäten

Seit dem letzten Jahr der analogen Beihilfearbeitung – Kalenderjahr 2020 – wird bis Ende 2026 eine Verdoppelung der Antragszahlen erwartet. Die digitale Beihilfearbeitung hat die Outputmöglichkeiten des Beihilfeservice deutlich erhöht. Den Herausforderungen im Berliner Landeshaushalts wird Rechnung getragen. Die Strategie des LVwA liegt daher in einer stärkeren Automation und dem Einsatz von KI.

b) krankheitsbedingte Personalausfälle

Als kontinuierlich hochbelasteter Arbeitsbereich ist auch der Beihilfeservice des LVwA von einer erhöhten Krankheitsquote betroffen. Im Rahmen eines strukturierten hausweiten Gesundheitsmanagements wird im möglichen Maß systematisch an der Verbesserung der Gesundheitsquote gearbeitet. Langzeiterkrankungen wird im angezeigten Einzelfall konsequent nachgegangen.

c) unbesetzte Stellen

Der Beihilfeservice des LVwA ist faktisch seit dem 2. Halbjahr ununterbrochen stellenwirtschaftlich vollbesetzt.

d) steigende Antragszahlen

Die massiv – in allen Beihilfebereichen Deutschlands – steigenden Fallzahlen sind die wesentliche Herausforderung für eine jeweils zeitgerechte Beihilfearbeitung.

e) technische beziehungsweise IT-Probleme

Der Beihilfeservice ist seit 2020 ein volldigitaler Verwaltungsbereich. Das IT-Fachverfahren wird kontinuierlich durch ein internes IT-Team weiterentwickelt und an moderne Anforderungen angepasst. Mittlerweile verfügt das IT-Verfahren über eine Anbindung an die Berliner Beihilfe App und das Webportal Beihilfeantrag online sowie eine komplexe digitale Eingangsbearbeitung mit Extraktion und Klassifikation aller Antrags- und Belegdaten. Das IT-Verfahren wird als hochleistungsfähig und geeignet für eine digitale Beihilfearbeitung hoher Input- und Outputmengen bewertet.

Als zu 100% als sog. ITIS-Behörde (in 2027 Einführung des BerlinPC) vom ITDZ Berlin

betreute Dienststelle ist auch der Beihilfeservice in 2026 leider von diversen IT-Ausfällen betroffen gewesen, so sind bereits allein durch die IT-Ausfälle zu Beginn des Jahres ca. 5 Arbeitstage Bearbeitungsrückstand entstanden.

f) organisatorische Abläufe

Die organisatorischen Abläufe werden stetig evaluiert und erkannte Optimierungsbedarfe umgesetzt.

g) besonders komplexe Beihilfefälle

Das Beihilferecht bildet mittlerweile weite Teile des GKV- und Pflegerechts des Deutschen Gesundheitssystems ab. Steigende Kosten im Gesundheitsbereich, zunehmende Pflegefälle, komplexe Abrechnungssystematiken, das alles sind Themen die 1:1 im Beihilfeservice nachgezeichnet werden.

Es ist zutreffend, dass die Komplexität der Abrechnung in den letzten Jahren stetig gestiegen ist und in vielen Teilen Prüfungen aufwendiger geworden sind. Dies betrifft v.a. auch die Beihilfebearbeitung zu Leistungen wie Pflege, stationäre Krankenhausaufenthalte oder Psychotherapie, die sowohl zu den komplexesten und zeitgleich auch am deutlichsten ansteigenden Bereichen gehören.

h) sonstige Gründe für die Bearbeitungszeiten

Der Beihilfeservice des LVwA hat in den letzten Jahren einen deutlichen Zuwachs an Kundinnen und Kunden aus der Lehrkräfteverbeamtung zu verzeichnen. Parallel dazu wurde mit der pauschalen Beihilfe eine völlig neues Angebot für die verbeamteten Dienstkräfte des Landes Berlin geschaffen. Der Beihilfeservice betreut aktuell in dieser in der Bearbeitung sehr aufwändigen Form der Beihilfe mehr als 13.000 Kundinnen und Kunden. –Zur Regelung der pauschalen Beihilfe wurden aus der Praxis im Kontext der sogenannten Dienstrechtsreform II Vereinfachungsideen eingebracht, die nunmehr vom Abgeordnetenhaus von Berlin beschlossen wurden.

24. Welche Erkenntnisse liegen dem Senat darüber vor, weshalb die Bearbeitungszeiten im Jahr 2026 weiterhin erheblich schwanken?

Zu 24.: Die Statistiken zeigen für das laufende Jahr eher keine erheblichen Schwankungen. Von Februar bis August erhöhte sich die Zahl der unbearbeiteten Anträge kontinuierlich.

25. Welche konkreten Maßnahmen hat der Senat beziehungsweise das LVwA seit dem 1. Januar 2025 ergriffen, um Bearbeitungsrückstände abzubauen und die Bearbeitungszeiten zu verkürzen?

26. Welche zusätzlichen personellen, organisatorischen oder technischen Maßnahmen sind derzeit vorgesehen, um die Bearbeitung der Beihilfeanträge zu beschleunigen?

Zu 25.-26.: Die Fragen 25-26 werden im Zusammenhang beantwortet:

Seit Januar 2026 leistet eine Vielzahl der Mitarbeitenden des Beihilfeservice freiwillig

tarifliche Mehrarbeit. Die Teilnahme ist an ein festes verteiltes Antragskontingent gebunden, so dass die Ergebnisse eng controlled werden. Zusätzlich wurde das Fallzahlencontrolling über die Führungskräfte intensiviert und das Thema Fallzahlenerwartung im Bereich positioniert. Zusätzlich wurden Maßnahmen des internen Risikomanagements etabliert und Prüftiefen im vertretbaren Maß reduziert. Maßnahmen werden insbesondere im technischen Bereich umgesetzt. Die Automation der Beihilfebearbeitung insgesamt und der Belegprüfung im Konkreten stehen hier im Fokus. Hierfür notwendige rechtliche Rahmenbedingungen wurden im Kontext der Dienstrechtsreform II geschaffen.

27. Welche Rolle spielt dabei die weitere Digitalisierung und Automatisierung der Beihilfebearbeitung, insbesondere die angekündigte KI-gestützte beziehungsweise automatisierte Antragsprüfung?

Zu 27.: Der Beihilfeservice befindet sich in 2026 in der Transformation zu einem KI-einsetzenden Leistungsbereich. Es werden absehbar Prozesse durch den gezielten Einsatz von KI-Technologien skaliert. Ziel ist vor allem die deutlich effizientere und automatisierte Bewältigung von herausfordernden Antragsspitzen mit temporären Eingangsspitzen im Wocheneingang von z.T. plus 40 %. Die Automatisierung wird als entscheidender Hebel gesehen, um trotz stetig massiv steigender Fallzahlen den rund 135.000 Kundinnen und Kunden einen verlässlichen Service zu bieten.

28. Welchen konkreten Zeitplan verfolgt das LVwA für die Einführung dieser automatisierten beziehungsweise KI-gestützten Bearbeitung?

Zu 28.: Die Konzeptionsphase für den Einsatz einer modernen KI-Lösung ist abgeschlossen; die IT-Umsetzung läuft bereits. Die Beteiligung der Beschäftigtenvertretung erfolgt Ende September 2026/Anfang Oktober 2026. Der Start des Probe-Echt-Betriebs ist für Q4 2026 geplant.

29. Welche messbaren Verbesserungen bei der Bearbeitungsdauer und beim Abbau der Bearbeitungsrückstände erwartet der Senat durch diese Maßnahmen?

Zu 29.: Ziel ist v.a. die deutlich effizientere und automatisierte Bewältigung von herausfordernden Antragsspitzen mit temporären Eingangsspitzen im Wocheneingang von teils plus 40 %. Darüber hinaus wird die Bewältigung der jährlich massiven Antragssteigerungen, die mit personellen Ressourcen absehbar nicht mehr abbildbar sind, angestrebt. Es wird erwartet, dass eine dauerhafte Stabilisierung der Beihilfebearbeitungszeiten erreicht werden kann und lange Folgewirkungen der temporären Lastspitzen (sog. Antragswellen zum Jahreswechsel und allen Ferienzeiten) vermieden werden. Messbare Kennzahl wird an dieser Stelle die durchschnittliche Bearbeitungszeit für alle eingehenden Anträge.

30. Bis wann soll nach den Planungen des Senats beziehungsweise des LVwA der derzeit bestehende Bearbeitungsrückstand vollständig abgebaut sein?

Zu 30.: Es wird davon ausgegangen, dass eine Trendwende der langen Bearbeitungszeit bis zum Ende des Kalenderjahres 2026 etabliert werden kann und in 2027 bei positivem Verlauf des KI-Projektes eine signifikant verbesserte Beihilfebearbeitungssituation zu verzeichnen sein wird.

31. Welche Erkenntnisse liegen dem Senat darüber vor, ob und in welchem Umfang lange Bearbeitungszeiten bei Beihilfeanträgen zu finanziellen Belastungen für Beihilfeberechtigte führen?

Zu 31.: Lange Beihilfebearbeitungszeiten führen im Einzelfall unstrittig zu finanziellen Härten. Dies ist abhängig von finanziellen Ressourcen, Besoldungsgruppe oder ganz individuellen Umständen des Einzelfalles. Besonderen Einzelfällen kommt der Beihilfeservice des LVwA regelmäßig durch eine vorgezogene Eilt-Bearbeitung nach.

32. Liegen dem Senat Erkenntnisse darüber vor, wie häufig Beihilfeberechtigte aufgrund verzögerter Beihilfezahlungen mit a) Mahnungen, b) Mahngebühren, c) Stundungsanträgen, d) finanziellen Engpässen oder e) sonstigen Folgekosten konfrontiert sind? Falls ja, bitte für die Jahre 2024, 2025 und 2026 darstellen.

Zu 32.: Nein, entsprechende Erkenntnisse liegen dem Senat nicht vor.

33. Welche Möglichkeiten bestehen für Beihilfeberechtigte, wenn aufgrund hoher, zunächst selbst zu finanzierender Rechnungsbeträge ein finanzieller Engpass entsteht?

Zu 33.: Der Beihilfeservice des LVwA kommt im möglichen Maß einer vorgezogenen Bearbeitung nach. Sofern sich Kundinnen und Kunden – im Schwerpunkt per E-Mail – an den Beihilfeservice wenden, wird auf Basis objektivierter Daten (Antragshistorie, aktuelle Antragshöhe, Antragsfrequenz mit hohen Aufwendungen, Besoldungsgruppe etc.) eine Prüfung einer möglichen vorgezogenen Bearbeitung vorgenommen und im Einzelfall realisiert. Es wird dabei um Verständnis gebeten, dass diese vorgezogenen Bearbeitung nur im leistbaren Grenzen erfolgen kann, da jeder vorgezogene Antrag stets zu Lasten der bereits am längsten unbearbeiteten Anträge geht.

34. Welche Möglichkeiten bestehen insbesondere bei hohen Kosten für Medikamente, medizinische Behandlungen, Pflege oder Krankenhausaufenthalte, eine beschleunigte Bearbeitung oder Abschlagszahlung zu erhalten?

Zu 34.: Bestätigte, besonders extrem belastete Kundinnen und Kunden erhalten im Einzelfall einen persönlichen Eilt-Vermerk, sodass Anträge regelhaft vorgezogen

werden. Pflegeanträge werden de facto taggenau bearbeitet, d.h. eine Bescheiderteilung erfolgt in aller Regel unmittelbar nach dem Import der digitalen Antragsdaten. Dies trifft regelmäßig für mehr als 8.000 pflegebedürftige Beamtete/Versorgungsempfangende zu, deren Anträge das gesamte Jahr zu rd. 95 % innerhalb von 5-10 Arbeitstagen beschieden werden.

Hohe Kosten aus stationären Krankenhaushalten oder von besonderen Medikamenten (Krebstherapien etc.) werden ebenfalls ab einer Höhe von 4.000 € regelhaft in eine unmittelbare Bearbeitung von innerhalb max. 10 Arbeitstagen überführt.

Entstehen hohe „Sofort-Kosten“, z.B. bei Antritt einer stationären Rehamaßnahme, können Abschlagszahlungen direkt an die Rehaklinik umgesetzt werden.

35. Wie stellt der Senat sicher, dass Beihilfeberechtigten durch längere Bearbeitungszeiten keine vermeidbaren finanziellen Nachteile oder zusätzlichen Kosten entstehen?

Zu 35.: Nur eine nachhaltige Absenkung der Bearbeitungszeit selbst kann finanzielle Nachteile konsequent vermeiden. Zurzeit können durch die oben beschriebenen Priorisierungen Härten abgefangen werden. Der Senat ist sich seiner Verantwortung voll bewusst und überzeugt, dass die eingeleiteten Maßnahmen zu einer Reduktion der Bearbeitungsdauer und somit zu einer Vermeidung finanzieller Belastungen führen werden.

36. Welche Senatsverwaltung ist für die fachliche Zuständigkeit für das Beihilferecht verantwortlich?

37. Welche Behörde ist für die Fach- beziehungsweise Dienstaufsicht über die für die Beihilfebearbeitung zuständige Organisationseinheit des Landesverwaltungsamtes verantwortlich?

Zu 36.-37.: Die Beantwortung der beiden Fragen wird zusammengezogen.

Die Fach- und Dienstaufsicht über den Beihilfeservice des LVwA führt die Senatsverwaltung für Finanzen, die auch für die Ausgestaltung des Berliner Beihilferechts verantwortlich ist.

38. Welche konkreten Steuerungs- und Kontrollmöglichkeiten hat die zuständige Senatsverwaltung gegenüber dem LVwA, wenn die festgelegten Bearbeitungsziele dauerhaft nicht erreicht werden?

Zu 38.: Das LVwA ist gegenüber der Senatsverwaltung für Finanzen berichtspflichtig. Die aktuellen Entwicklungen von Kennzahlen und Maßnahmen werden in regelmäßigen Rücksprachen bewertet und nachgehalten. Der Beihilfeservice des LVwA wird mit einer festen Erfolgserwartung im Projekt der Einführung der KI-basierten Antragsprüfung unterstützt. Gleiches gilt für die bislang geleistete, freiwillige tarifliche Mehrarbeit.

39. Welche konkreten Zielwerte für die Bearbeitungsdauer und den Abbau der Rückstände hat der Senat für die Beihilfebearbeitung im Jahr 2026 und für das Jahr 2027 festgelegt?

Zu 39.: Der Senat stärkt das angestrebte Serviceziel einer dauerhaft stabilen Bearbeitungszeit innerhalb von 10 bis maximal 15 Arbeitstagen. Es wird erwartet, dass eine sichtbare Trendwende bis Jahresende 2026 vom Beihilfeservice dargestellt werden kann.

40. Welche weiteren Maßnahmen plant der Senat, um dauerhaft sicherzustellen, dass Beihilfeanträge zeitnah, verlässlich und innerhalb angemessener Bearbeitungsfristen bearbeitet und beschieden werden?

Zu 40.: Der Senat unterstützt den vom LVwA-Beihilfeservice eingeschlagenen Weg der verstärkten Automation unter Einsatz moderner KI-Technologien ausdrücklich. Zusammen mit der bereits volldigitalen Beihilfebearbeitung, den digitalen Antragsangeboten, einer E-Beihilfeakte und einer durchgängig digitalen Beihilfeabwicklung für die Kundinnen und Kunden wird der KI-Einsatz als weiteres Leuchtturmprojekt einer zukünftig durchgängig digitalen Verwaltung bewertet. Die angezeigten, notwendigen und möglichen Maßnahmen befinden sich daher nach Bewertung des Senats bereits in Umsetzung.

Berlin, den 24. September 2026

In Vertretung

Wolfgang Schyrocki
Senatsverwaltung für Finanzen