

## **Schriftliche Kleine Anfrage**

der Abgeordneten Thilo Kleibauer und Sandro Kappe (CDU) vom 23.05.23

### **und Antwort des Senats**

**Betr.: Erneut deutliche Wartezeiten bei der Bearbeitung von Beihilfeanträgen – wann kommt die versprochene Verbesserung nach der Einführung der neuen Beihilfesoftware?**

#### **Einleitung für die Fragen:**

*Eine zeitnahe Bearbeitung von Beihilfeanträgen ist von großer Bedeutung für Hamburgs Beamte und Pensionäre. Bereits in früheren Jahren kam es hier teilweise zu langen Wartezeiten für die Antragsteller. Nachdem Anfang 2022 die durchschnittliche Bearbeitungsdauer noch innerhalb der angestrebten zehn Arbeitstage lag, gab es ab dem zweiten Halbjahr 2022 deutliche Verzögerungen in der Antragsbearbeitung aufgrund der Einführung des neuen Beihilfe-Fachverfahrens. So lag die durchschnittliche Bearbeitungsdauer laut Angaben aus Drs. 22/9959 in einigen Monaten sogar bei mehr als 20 Arbeitstagen.*

*In der Drs. 22/9959 hatte der Senat zudem ausgeführt, dass die Einführung des neuen Fachverfahrens bis Dezember 2022 abgeschlossen sein soll und dass sich dadurch die Bearbeitungsdauer wieder schrittweise normalisieren soll. Dennoch kommt es weiterhin zu Beschwerden über lange Wartezeiten bei Beihilfeanträgen.*

*Vor diesem Hintergrund fragen wir den Senat:*

#### **Einleitung für die Antworten:**

Die Einführung des Beihilfe-Fachverfahrens wurde im vergangenen Jahr erfolgreich abgeschlossen. Damit wurde nicht nur das technisch abgängige Altverfahren abgelöst, sondern auch eine Grundlage für weitere Digitalisierungsschritte in der Beihilfe geschaffen. Während der Einführung verlängerte sich die durchschnittliche Bearbeitungszeit von Beihilfeanträgen aufgrund von Migration, Schulungen, Updates sowie einer Gewöhnungsphase der Beihilfesachbearbeitung an das neue Fachverfahren. Nach einer Verbesserung der Bearbeitungszeiten Ende 2022 konnte die Bearbeitungsdauer trotz der nach dem Jahreswechsel stark erhöhten Eingangszahlen und der für die Einarbeitung neuer Sachbearbeitungskräfte aufgewendeten Kapazitäten im 1. Quartal 2023 konsolidiert werden. Eine weitere spürbare Verbesserung wird in den kommenden Monaten durch den Einsatz der neu gewonnenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Beihilfesachbearbeitung erwartet.

Dies vorausgeschickt, beantwortet der Senat die Fragen wie folgt:

**Frage 1:** *Wie sind der genaue Sachstand sowie der Zeitplan zur Einführung des neuen Beihilfe-Fachverfahrens?*

**Frage 2:** *Ist die Einführung des neuen Beihilfe-Fachverfahrens komplett abgeschlossen?*

*Wenn nein, warum nicht und welche Schritte stehen im Einzelnen noch aus?*

**Antwort zu Fragen 1 und 2:**

Siehe Vorbemerkung.

**Frage 3:** *Wie hoch war die durchschnittliche Bearbeitungsdauer der Beihilfeanträge in den einzelnen Monaten seit Oktober 2022?*

**Antwort zu Frage 3:**

Siehe Anlage.

**Frage 4:** *Wodurch kam es im Einzelnen zu Verzögerungen in der Antragsbearbeitung?*

**Antwort zu Frage 4:**

Siehe Vorbemerkung.

**Frage 5:** *Wie viele Beihilfeanträge wurden jeweils pro Monat seit Oktober 2022 gestellt?*

**Frage 6:** *Wie viele dieser Anträge wurden jeweils innerhalb von zehn Tagen beschieden?*

**Frage 7:** *Bei wie vielen dieser Anträge dauerte die Bearbeitung mehr als 20 Tage?*

**Frage 8:** *Wie hat sich die Rückstandsmenge in der Antragsbearbeitung in den einzelnen Monaten seit Oktober 2022 entwickelt?*

**Frage 9:** *Wie hat sich die durchschnittliche und die maximale Bearbeitungsdauer für Beihilfeanträge mit einer Antragssumme von mehr als 2.500 Euro in den einzelnen Monaten seit Oktober 2022 entwickelt?*

**Antwort zu Fragen 5 bis 9:**

Siehe Anlage.

**Frage 10:** *Laut Drs. 22/9959 konnten aufgrund der Verfahrensumstellung keine maschinellen Auswertungen zur Spezifizierung von Bearbeitungsdauer oder Antragshöhe für das Jahr 2022 durchgeführt werden. Sind inzwischen entsprechende Datenauswertungen wieder möglich?*

*Wenn ja, ab wann beziehungsweise für welche Zeiträume?*

*Wenn nein, warum nicht?*

**Antwort zu Frage 10:**

Daten und Auswertungen zur Spezifizierung von Bearbeitungsdauer und Antragshöhe stehen seit Januar 2023 für Zeiträume ab September 2022 zur Verfügung.

**Frage 11:** *Wie hat sich die Anzahl vakanter Stellen in der Beihilfesachbearbeitung seit November 2022 entwickelt?*

**Antwort zu Frage 11:**

Siehe Anlage.

**Frage 12:** *Gibt es weiterhin temporäre Verstärkungen beim ZPD in der Beihilfesachbearbeitung?*

*Wenn ja, für welchen Zeitraum und in welchem Umfang?*

**Antwort zu Frage 12:**

Siehe Anlage. Temporäre Verstärkungen werden bereitgestellt, bis eine durchschnittliche Bearbeitung innerhalb von zehn Arbeitstagen erreicht wird.

**Frage 13:** *Wie ist derzeit der Soll-Stellenbestand für die Beihilfesachbearbeitung und welche Veränderungen sind geplant?*

**Antwort zu Frage 13:**

Siehe Anlage. Es sind keine Änderungen geplant.

**Frage 14:** *Welche durchschnittliche Bearbeitungsdauer wird in den kommenden Monaten erwartet? Wann soll der Zielwert von zehn Arbeitstagen wieder erreicht werden?*

**Antwort zu Frage 14:**

Siehe Vorbemerkung.

	22/10	22/11	22/12	2022 (Ab Oktober)	23/01	23/02	23/03	23/04	2023 (Bis April)
<b>zu Frage 3: Bearbeitungsdauer (Arbeitsstage)</b>									
Ø	18,5	17,6	16,1	16,2	16,0	17,0	17,0	17,0	
<b>zu Frage 5: Antragsgänge</b>									
absolut	31.301	31.857	32.586	95.744,0	38.353	31.398	33.906	30.242	133.899,0
<b>zu Frage 6: Anträge mit Bearbeitungsdauer &lt; 10 Tage</b>									
absolut	9.884	7.573	7.178	24.635,0	4.932	6.283	6.653	4.993	22.861,0
<b>zu Frage 7: Anträge mit Bearbeitungsdauer &gt; 20 Tage</b>									
absolut	13.328	6.111	3.722	23.161,0	4.561	3.956	9.558	9.605	27.680,0
<b>zu Frage 8: Offene Anträge</b>									
absolut	25.827	22.432	24.094		22.980	21.348	21.462	23.617	
<b>zu Frage 9: Bearbeitungsdauer - Antragssumme ab 2.500 € (Tage)</b>									
Ø	17	17	17		16	15	15	15	
Maximum	166	1.192	193		241	203	117	372	
<b>zu den Fragen 11, 12 und 13: Vakanzen, Stellen und vorhandene Beihilfesachbearbeiter (Vollkräfte)</b>									
Vakanzen (VK)	4,2	4,4	5,0		1,3	0,0	0,0	0,0	
BSB Ist (VK)*	62,8	62,6	62,0		65,7	67,2	68,8	70,5	
davon temporäre Verstärkungen (VK)	0,0	0,0	0,0		0,0	0,2	1,8	3,5	
BSB Soll (Stellen)	67,0	67,0	67,0		67,0	67,0	67,0	67,0	

\* Kurzfristige Abgänge (im wesentlichen Versetzungen zu anderen Behörden innerhalb der FHH) sorgten im 4. Quartal und im Januar 2023 trotz des Einsatzes von Unterstützungskräften für eine temporäre Unterschreitung der Sollstärke. Dem wurde umgehend mit einer Einstellungsinitiative begegnet, bei der über die Sollstärke hinaus zusätzliche Sachbearbeitungen rekrutiert wurden, die zeitnah ihre Einarbeitung abschließen.