

Antrag

der Abg. Tobias Wald u. a. CDU

und

Stellungnahme

des Ministeriums für Finanzen

Mitarbeiterfreundlichkeit und Digitalisierung in den Bereichen Beihilfe und Heilfürsorge beim Landesamt für Besoldung und Versorgung (LBV)

Antrag

Der Landtag wolle beschließen,
die Landesregierung zu ersuchen
zu berichten,

1. wie viele beihilfeberechtigte Beamte, Richter und Staatsanwälte, heilfürsorgeberechtigte Polizeibeamte und technische Beamte der Landesfeuerwehrschule sowie beihilfeberechtigte Versorgungsempfänger das Land hat;
2. wie viele beihilfeberechtigte Angehörige der Beamten, Richter und Staatsanwälte sowie Versorgungsempfänger das Land hat;
3. wie viele Beihilfeanträge von beihilfeberechtigten Bediensteten des Landes und deren beihilfeberechtigten Angehörigen (aufgeschlüsselt nach elektronischer und papierhafter Antragsstellung) durch das LBV in den Jahren 2013 und 2017 jeweils bearbeitet wurden und wie hoch das Erstattungsvolumen dabei jeweils war;
4. wie viele Heilfürsorgeanträge von heilfürsorgeberechtigten Bediensteten des Landes (aufgeschlüsselt nach elektronischer und papierhafter Antragsstellung) durch das LBV in den Jahren 2013 und 2017 jeweils bearbeitet wurden und wie hoch das Erstattungsvolumen dabei jeweils war;
5. wie die reguläre, die durchschnittliche und die derzeitige Bearbeitungszeit von Beihilfe- und Heilfürsorgeanträgen ist;
6. wie sich die Bearbeitungszeit von Beihilfe- und Heilfürsorgeanträgen bei der Einreichung über das Online-Portal bzw. der elektronischen Einreichung von der Einreichung in Papierform unterscheidet;
7. welchen Zeitraum sich das LBV selbst als Ziel für die Bearbeitung von Beihilfe- und Heilfürsorgeanträgen gesetzt hat;

Eingegangen: 14.08.2018/Ausgegeben: 05.10.2018

*Drucksachen und Plenarprotokolle sind im Internet
abrufbar unter: www.landtag-bw.de/Dokumente*

Der Landtag druckt auf Recyclingpapier, ausgezeichnet mit dem Umweltzeichen „Der Blaue Engel“.

8. wie sie die momentane Bearbeitungszeit von Beihilfe- und Heilfürsorgeanträgen bewertet;
9. was zuletzt unternommen wurde und aktuell angestrebt wird, um die Bearbeitungszeit von Beihilfe- und Heilfürsorgeanträgen zu verkürzen;
10. wie während der regelmäßigen Geschäftszeiten in den Bereichen der Beihilfe und der Heilfürsorge die telefonische Erreichbarkeit gewährleistet wird;
11. was zuletzt unternommen wurde und aktuell angestrebt wird, um während der regelmäßigen Geschäftszeiten in den Bereichen der Beihilfe und der Heilfürsorge die telefonische Erreichbarkeit zu verbessern;
12. wie viele Personen nach Beschäftigtenzahl und Mitarbeiterkapazität im Beihilfe- und Heilfürsorgebereich des LBV jeweils eingesetzt werden;
13. welche Maßnahmen im Zuge der Digitalisierung des Beihilfe- und Heilfürsorgebereichs beim LBV schon umgesetzt wurden und aktuell bereits geplant sind;
14. wie sie die auf einer Applikation basierende Bearbeitung von Beihilfe- und Heilfürsorgeanträgen auf mobilen Endgeräten, wie diese von privaten Krankenversicherungen teilweise bereits angeboten wird, bewertet und ob sie eine solche Bearbeitung auch für den Beihilfe- und Heilfürsorgebereich beim LBV für realistisch hält und wann eine solche ggf. eingeführt werden soll;
15. welche Software aktuell und künftig in den Bereichen Beihilfe und Heilfürsorge beim LBV bei der Abwicklung und Abrechnung entsprechender Anträge zum Einsatz kommt und wie viele Personen nach Beschäftigtenzahl und Mitarbeiterkapazität für den Betrieb, die Wartung, die Anpassung und die Entwicklung der Systemwelt beim LBV oder anderen Dienststellen des Landes jeweils eingesetzt werden.

14. 08. 2018

Wald, Blenke, Deuschle, Klein, Kößler,
Mack, Paal, Dr. Schütte, Teufel CDU

Begründung

Das Landesamt für Besoldung und Versorgung (LBV) ist für das Land Baden-Württemberg neben der Auszahlung von Gehältern und von Kindergeld an die Beamten, die Richter, die Staatsanwälte, die Ruhestandsbeamten und die Arbeitnehmer des Landes insbesondere auch für die Bereiche Beihilfe und Heilfürsorge zuständig. Das LBV sollte in allen seiner Tätigkeitsbereiche möglichst kundenorientiert agieren und die Digitalisierung vorantreiben. Der Antrag soll zu einer Darstellung der Mitarbeiterfreundlichkeit in den Bereichen Beihilfe und Heilfürsorge sowie der bereits erfolgten und potenziell noch möglichen Digitalisierung der beiden Bereiche führen.

Stellungnahme*)

Mit Schreiben vom 2. Oktober 2018 Nr. 1-0201.1-LBV-01/15 nimmt das Ministerium für Finanzen zu dem Antrag wie folgt Stellung:

1. wie viele beihilfeberechtigte Beamte, Richter und Staatsanwälte, heilfürsorgeberechtigte Polizeibeamte und technische Beamte der Landesfeuerwehrschule sowie beihilfeberechtigte Versorgungsempfänger das Land hat;

Zu 1.:

Beihilfeberechtigte Beamtinnen und Beamte	175.847
Beihilfeberechtigte Richterinnen und Richter	2.307
Beihilfeberechtigte Staatsanwältinnen und Staatsanwälte	397
Beihilfeberechtigte Versorgungsempfängerinnen und -empfänger	131.041
Heilfürsorgeberechtigte Polizeibeamtinnen und -beamte	28.112
Heilfürsorgeberechtigte Beamtinnen und Beamte der Landesfeuerwehrschule	43

Stand 06/2018

2. wie viele beihilfeberechtigte Angehörige der Beamten, Richter und Staatsanwälte sowie Versorgungsempfänger das Land hat;

Zu 2.:

Die berücksichtigungsfähigen Angehörigen (Ehepartnerinnen und -partner, Lebenspartnerinnen und -partner) und Kinder verteilen sich wie folgt:

	Beamtinnen und Beamte	Richterinnen und Richter	Staatsanwältinnen und Staatsanwälte	Versorgungsempfängerinnen und -empfänger
Ehegatten oder Lebenspartnerinnen und -partner	97.788	1.513	203	60.684
Kinder	156.552	3.032	368	6.090

Stand 06/2018

*) Der Überschreitung der Drei-Wochen-Frist wurde zugestimmt.

3. wie viele Beihilfeanträge von beihilfeberechtigten Bediensteten des Landes und deren beihilfeberechtigten Angehörigen (aufgeschlüsselt nach elektronischer und papierhafter Antragsstellung) durch das LBV in den Jahren 2013 und 2017 jeweils bearbeitet wurden und wie hoch das Erstattungsvolumen dabei jeweils war;

Zu 3.:

	2013	2017
Bearbeitete Anträge	1.005.645	1.228.361
davon elektronisch eingegangen (Anteil in %)	159.119 (15,82 %)	339.557 (27,64 %)
davon in Papierform eingegangen (Anteil in %)	846.526 (84,18 %)	888.804 (72,36 %)
Erstattungsvolumen (Beihilfeausgaben)	1.171.474.337 Euro	1.294.911.759 Euro

Zwischen den beiden Vergleichsjahren (2013 und 2017) ist die elektronische Antragsquote um 11,82 Prozentpunkte gestiegen. Insgesamt zeigt sich eine zunehmende Nutzung des Online-Antrags im Kundenportal des LBV.

Eine Differenzierung des Erstattungsvolumens nach elektronisch und in Papierform eingegangenen Anträgen ist technisch nicht möglich.

4. wie viele Heilfürsorgeanträge von heilfürsorgeberechtigten Bediensteten des Landes (aufgeschlüsselt nach elektronischer und papierhafter Antragsstellung) durch das LBV in den Jahren 2013 und 2017 jeweils bearbeitet wurden und wie hoch das Erstattungsvolumen dabei jeweils war;

Zu 4.:

In der Heilfürsorge gilt grundsätzlich das Sachleistungsprinzip, d. h. die heilfürsorgeberechtigte Person setzt für Behandlungen ihre Krankenversichertenkarte ein und die Behandlungen (z. B. Arztbehandlungen, Zahnarztbehandlungen, Heilmittel, Arzneimittel, Hilfsmittel, Krankenhausaufenthalte, Rehabilitationsmaßnahmen, etc.) werden von den Leistungserbringern (Ärzten, Krankenhäuser oder andere Einrichtungen) oder deren beauftragten Abrechnungsstellen direkt in Einzel- oder Sammelabrechnungen mit der Heilfürsorgestelle des LBV abgerechnet.

Lediglich in den Bereichen Fahrkosten, Haushaltshilfe, Heilpraktiker/-innen, Wahlleistungen im Krankenhaus und bei wenigen außervertraglichen Leistungen stellt die heilfürsorgeberechtigte Person einen Erstattungsantrag. Die Erstattungsanträge sind in Papierform zu stellen. Ein elektronisches Verfahren existiert hierfür nicht. Im Jahr 2013 sind 9.445 dieser Erstattungsanträge beim LBV eingegangen; im Jahr 2017 insgesamt 9.175 Anträge. Der erläuterte Randbereich der Heilfürsorge umfasst ca. 5 % des Gesamtausgabevolumens für die Heilfürsorge (Gesamtausgabevolumen 2013: 45.871.133,70 €; Gesamtausgabevolumen 2017: 52.068.288,52 €).

5. wie die reguläre, die durchschnittliche und die derzeitige Bearbeitungszeit von Beihilfe- und Heilfürsorgeanträgen ist;

Zu 5.:

Die Bearbeitungszeit für Beihilfeanträge soll sich in einem Zeitraum von durchschnittlich maximal 20 Arbeitstagen bewegen (vgl. LT-Drucksachen 13/31, 13/443 und TOP 8 des Plenarprotokolls 13/12).

Die aktuelle durchschnittliche Bearbeitungsdauer eines Beihilfeantrages liegt bei 16 Arbeitstagen. (Stand KW 35)

In der Heilfürsorge wird die Bearbeitungsdauer statistisch nicht erhoben. Die in der Stellungnahme zu Frage 4 genannten Erstattungsanträge der Heilfürsorgeberechtigten werden durchschnittlich innerhalb von 8 Arbeitstagen abgerechnet. Die Abrechnungen mit den Leistungserbringern werden in der Regel in einem Zeitraum von 10 bis 14 Kalendertagen erledigt.

6. wie sich die Bearbeitungszeit von Beihilfe- und Heilfürsorgeanträgen bei der Einreichung über das Online-Portal bzw. der elektronischen Einreichung von der Einreichung in Papierform unterscheidet;

Zu 6.:

Unabhängig von der Art der Einreichung werden die Beihilfeanträge in der Reihenfolge ihres Eingangs bearbeitet. Eine bevorzugte Bearbeitung von Anträgen, die über das Online-Portal eingereicht werden, erfolgt dabei nicht. Es kann jedoch der komplette Postweg eingespart werden. Wie zu Frage 5 bereits ausgeführt, ist eine Einreichung von Erstattungsanträgen im Bereich der Heilfürsorge nur in Papierform möglich.

7. welchen Zeitraum sich das LBV selbst als Ziel für die Bearbeitung von Beihilfe- und Heilfürsorgeanträgen gesetzt hat;

Zu 7.:

Ziel des LBV ist es, Beihilfeanträge so zeitnah wie möglich zu bearbeiten. Dabei soll die durchschnittliche maximale Bearbeitungszeit aller Beihilfeanträge 20 Arbeitstage nicht überschreiten (vgl. zu Frage 5). Dieser Zeitrahmen ist als zeitlich noch angemessen und vertretbar einzustufen, ohne die Fürsorgepflicht des Dienstherren infrage zu stellen. Jedoch werden Anträge mit hohen Gesamrechnungssummen (5.000 Euro und mehr) aus Fürsorgegesichtspunkten vorrangig bearbeitet. Hier liegt die Bearbeitungszeit bereits jetzt bei ca. einer Woche.

Für die Heilfürsorge wird auf die entsprechende Antwort zu Frage 5 verwiesen. Die dort genannten Bearbeitungszeiten sollen auch in Zukunft gehalten werden.

8. wie sie die momentane Bearbeitungszeit von Beihilfe- und Heilfürsorgeanträgen bewertet;

9. was zuletzt unternommen wurde und aktuell angestrebt wird, um die Bearbeitungszeit von Beihilfe- und Heilfürsorgeanträgen zu verkürzen;

Zu 8. und 9.:

Die Bearbeitungszeiten von Beihilfeanträgen sind gegenwärtig nicht zufriedenstellend. Um eine kurzfristige und deutlich spürbare Verkürzung der Bearbeitungszeiten zu erreichen, wurden folgende Maßnahmen beim LBV umgesetzt:

- Es wurden Überstunden angeordnet.
- Der Personalbestand der Organisationseinheit im LBV, welche einfache Fälle bearbeitet, wurde um das Doppelte erhöht.
- Es wurde eine beschleunigte und standardisierte Bearbeitung von unproblematischen und schnell zu bescheidenden Vorgängen angeordnet.

Das LBV setzt hierfür auch Personal aus anderen Organisationseinheiten ein. Des Weiteren wird das LBV die Systemeinstellungen für das neue Beihilfebearbeitungssystem (BABSYS+) optimieren und schnellstmöglich den vollständigen Einsatz der neuen Software in allen Arbeitsgebieten sicherstellen.

Die Maßnahmen zeigen bereits erste Erfolge; sie haben sich positiv auf die Rückstände und Bearbeitungszeiten ausgewirkt. Es wird auch als Erfolg bewertet, dass

sich trotz Urlaubszeit und gleichzeitig erhöhtem Antragszugang vor und zu Beginn der Ferien die Zahl der unbearbeiteten Beihilfeanträge – wie in den vergangenen Jahren – während der Ferienzeit nur moderat erhöht hat.

Weiterhin soll im Zuge der Einführung von BABSYS+ der Bereich des sog. „Input-Managements“ an einen externen Dienstleister vergeben werden. Beim „Input-Management“ werden zum Beispiel maschinell unleserliche Arztrechnungen entziffert. Dies soll zu einer zeitnahen Verbesserung der Durchlaufzeiten und damit einhergehend einer Reduzierung der Bearbeitungsdauer führen. Eine Senkung der Durchlaufzeiten wäre durch Neueinstellungen erst wesentlich später möglich.

Außerdem ermöglicht die Beauftragung eines externen Dienstleisters dem LBV eine flexible Reaktion auf schwankende Eingangszahlen. Der Einsatz externer Dienstleister für die Korrektur ist zudem im Bereich der privaten Krankenversicherungen üblich und hat sich bisher nach den dem Finanzministerium vorliegenden Informationen bewährt.

Ziel der Bemühungen ist es, durch ein Paket aus IT-, organisatorischen und personellen Maßnahmen die Beihilfeanträge so zeitnah wie möglich zu bearbeiten und den Service beim LBV dauerhaft sicherzustellen. Dabei soll die durchschnittliche maximale Bearbeitungsdauer nur in Ausnahmefällen in Anspruch genommen werden.

10. wie während der regelmäßigen Geschäftszeiten in den Bereichen der Beihilfe und der Heilfürsorge die telefonische Erreichbarkeit gewährleistet wird;

Zu 10.:

Den Beschäftigten werden z. B. in den Gehaltsmitteilungen die direkten Durchwahlnummern mitgeteilt und aus den Internetseiten des LBV sind die telefonischen Sprechzeiten ersichtlich. Über diese Nummern sind die Beschäftigten der Telefonserviceestelle Beihilfe grundsätzlich während der angegebenen Sprechzeit erreichbar.

11. was zuletzt unternommen wurde und aktuell angestrebt wird, um während der regelmäßigen Geschäftszeiten in den Bereichen der Beihilfe und der Heilfürsorge die telefonische Erreichbarkeit zu verbessern;

Zu 11.:

Das LBV hat Ende August begonnen Maßnahmen umzusetzen, um die telefonische Erreichbarkeit zu verbessern und die Wartezeiten der Kundinnen und Kunden zu verkürzen. Hierzu zählt insbesondere, dass die Zahl der Assistenzkräfte in der Telefonzentrale, der Telefonserviceestelle Beihilfe sowie der Serviceestelle Kundenportal durch Zeitarbeitskräfte aufgestockt wurde.

Die Zeitarbeitskräfte leisten einen sog. First-Level-Support, d. h. sie können einfache Fragen, wie z.B. nach den generellen Bearbeitungszeiten beantworten. Darüber hinaus wird eine Telefonnotiz mit einer Rückrufbitte für die zuständige Bearbeiterin oder den zuständigen Bearbeiter erstellt bzw. die anrufende Person gebeten, – falls keine Weiterleitung möglich ist – ihr Anliegen elektronisch über das Kundenportal einzureichen.

12. wie viele Personen nach Beschäftigtenzahl und Mitarbeiterkapazität im Beihilfe- und Heilfürsorgebereich des LBV jeweils eingesetzt werden;

Zu 12.:

Im Jahresdurchschnitt 2018 sind 192 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (das entspricht 164,68 Mitarbeiterkapazitäten – MAK) im Beihilfebereich des LBV und 15 Personen (das entspricht 12,5 MAK) im Heilfürsorgebereich des LBV beschäftigt.

Auf die zu den Fragen 8 und 9 gemachten Ausführungen bezüglich temporärer personeller Unterstützung wird verwiesen.

13. welche Maßnahmen im Zuge der Digitalisierung des Beihilfe- und Heilfürsorgebereichs beim LBV schon umgesetzt wurden und aktuell bereits geplant sind;

Zu 13.:

Mit dem Projekt BABSYS+ (Beihilfeabrechnungssystem+) führt das LBV die papierlose Sachbearbeitung im Beihilfebereich ein. Kernbestandteile sind das maschinelle Auslesen der papiermäßig eingereichten Beihilfeanträge sowie die automationsunterstützte Rechnungsprüfung mithilfe von Prüfsoftware bei allen Beihilfefällen. Das Verfahren befindet sich derzeit in der Pilotierung beim LBV.

Als weiterer Ausbauschritt ist die Einführung einer komplett automatisierten Bearbeitung von Beihilfeanträgen (sog. „Dunkelverarbeitung“) geplant. Hierfür bedarf es zunächst allerdings entsprechender beamten-, beihilfe- und verwaltungsrechtlicher Rechtsgrundlagen, die zeitnah geschaffen werden sollen.

Weitere Maßnahmen beziehen sich auf das LBV-Kundenportal einschließlich des hier bereitgestellten Services „Beihilfeantrag Online“:

- Die Bedienung insbesondere des Services „Beihilfeantrag Online“ soll weiter optimiert und Nutzereingaben nach Möglichkeit verringert werden.
- Die Sicherheitsmechanismen werden derzeit erneut auf den Prüfstand gestellt, um eine noch bessere Absicherung der Systeme zu erreichen und dauerhaft zu gewährleisten.
- Die Barrierefreiheit soll weiter verbessert werden.

Weiterhin soll die Sachausstattung der Arbeitsplätze (bspw. Zweitmonitore sowie Headsets für eine optimierte und raschere Sachbearbeitung) verbessert werden.

14. wie sie die auf einer Applikation basierende Bearbeitung von Beihilfe- und Heilfürsorgeanträgen auf mobilen Endgeräten, wie diese von privaten Krankenversicherungen teilweise bereits angeboten wird, bewertet und ob sie eine solche Bearbeitung auch für den Beihilfe- und Heilfürsorgebereich beim LBV für realistisch hält und wann eine solche ggf. eingeführt werden soll;

Zu 14.:

Aus Sicht des Ministeriums für Finanzen bieten die von privaten Krankenversicherungen angebotenen sogenannten „Beihilfe-Apps“ auch für Beihilfeberechtigte eine sehr unkomplizierte und komfortable Möglichkeit, mit wenigen Befehlen ihre Unterlagen zu fotografieren und einzureichen.

Der Einsatz einer solchen App beim LBV würde den Kundinnen und Kunden einen zusätzlichen Zugangskanal für die Einreichung ihrer Beihilfeanträge bieten und ist grundsätzlich denkbar. Angesichts der zunehmenden Einführung von sogenannten „Beihilfe-Apps“ bei den privaten Krankenversicherern zur Einreichung von fotografierten Rechnungsbelegen mittels der im Mobilgerät eingebauten Kamera, haben das Finanzministerium und das LBV bereits im letzten Jahr erste Überlegungen zu einer möglichen Umsetzung im Land unter Berücksichtigung der rechtlichen Rahmenbedingungen angestellt. Es hat sich herauskristallisiert, dass eine vollständige Abbildung aller beihilferechtlichen Fallkonstellationen unter der Prämisse einer einfachen Bedienung der App nicht möglich sein wird. Zwingende Voraussetzung ist allerdings die papierlose Sachbearbeitung im Beihilfebereich, weil erst so medienbruchfreie Geschäftsprozesse möglich sind. Vor diesem Hintergrund ist eine konkrete Entscheidung bezüglich der Realisierung einer Beihilfe-App noch nicht erfolgt.

15. welche Software aktuell und künftig in den Bereichen Beihilfe und Heilfürsorge beim LBV bei der Abwicklung und Abrechnung entsprechender Anträge zum Einsatz kommt und wie viele Personen nach Beschäftigtenzahl und Mitarbeiterkapazität für den Betrieb, die Wartung, die Anpassung und die Entwicklung der Systemwelt beim LBV oder anderen Dienststellen des Landes jeweils eingesetzt werden.

Zu 15.:

Beihilfeabrechnung:

Im Bereich der Beihilfe kommt aktuell die Software Beihilfeabrechnungssystem (BABSYS) zum Einsatz. Im Rahmen des unter Ziffer 13 beschriebenen Projekts BABSYS+ wird die Software durch zusätzliche am Markt eingekaufte Softwarekomponenten erweitert, um eine automatisierte Verarbeitung von Beihilfeanträgen vorzubereiten.

BABSYS+ besteht insgesamt aus einer Vielzahl von Komponenten zum Übermitteln, Scannen, Nachbearbeiten, Prüfen und Qualitätssichern der Antrags- und Rechnungsinhalte sowie zur Festsetzung der Beihilfe. Zusätzlich sind noch Schnittstellen zum Dokumentenmanagementsystem (DMS) und zum Abrechnungsverfahren des LBV (DAISY) vorhanden.

Für den Betrieb von BABSYS+ sind derzeit 16 Personen (Scanoperatoren und Scanoperatorinnen, Entwicklung, Analyse und Administration der Systeme) im Einsatz. Zusätzlich werden noch 4 Personen für die Qualitätssicherung eingesetzt.

Heilfürsorge:

Im Bereich der Heilfürsorge erfolgt die Bearbeitung mit dem Heilfürsorgeabrechnungssystem (HASy). Der Wartungs- und Pflegeaufwand des LBV (Administration HASy, Schnittstellenprogrammierung) umfasst ca. 1,5 MAK.

Für den Betrieb der erforderlichen Server- und Systemkomponenten beim Landeszentrum für Datenverarbeitung der Oberfinanzdirektion Karlsruhe (LZfD) wird zusätzlich noch 1 MAK verteilt auf ca. 15 unterschiedliche Personen eingesetzt.

Dr. Splett

Staatssekretärin