

Antrag

der Abg. Peter Hofelich u. a. SPD

und

Stellungnahme

des Ministeriums für Finanzen

Bearbeitungszeiten beim Landesamt für Besoldung und Versorgung Baden-Württemberg (LBV)

Antrag

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

1. wie sich die Untersuchungen im Rahmen der fehlerhaften Lohnsteuerzahlungen zeitlich, organisatorisch und personell auf die regulären internen Abläufe beim LBV ausgewirkt haben;
2. wie sich der Krankenstand seit Januar 2016 bis heute entwickelt hat (monatliche Aufschlüsselung);
3. welche Bearbeitungszeiten in den einzelnen Stellen (Posteingang, Neueinstellungen, Beihilfeersuchen, etc.) im Zeitraum von Januar 2016 bis Juli 2018 angefallen sind;
4. wie mit dem Hacker-Angriff, über welchen das Ministerium für Finanzen am 8. Januar 2018 informierte, umgegangen wurde;
5. welche Schlüsse daraus gezogen und welche Maßnahmen daraufhin ergriffen wurden;
6. ob es Probleme mit der Software-Umstellung gibt und falls ja, welche;
7. inwieweit ein Personalengpass vorliegt, woraus verlängerte Bearbeitungszeiten resultieren könnten;
8. welche Maßnahmen ergriffen wurden, um die Bearbeitungszeiten zu reduzieren;
9. ob die getroffenen Maßnahmen erfolgreich waren und falls ja, nach welchen Maßstäben;

Eingegangen: 14.08.2018/Ausgegeben: 02.10.2018

*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“.

10. ob sie beim LBV strukturelle Probleme erkennen kann und falls ja, wie sie diese zu beseitigen gedenkt.

14. 08. 2018

Hofelich, Stickelberger, Gruber, Binder, Gall SPD

Begründung

Dieser Antrag soll in Erfahrung bringen, ob ein Zusammenhang zwischen dem Hacker-Angriff, über welchen das Ministerium für Finanzen am 8. Januar 2018 informierte, und der gestiegenen Bearbeitungsdauer beim LBV besteht. Besonders die Verfahren zur Genehmigung von Beihilfeanträgen sollen sich gehäuft immens verzögert haben. Da es sich teilweise um hohe Summen handelt und eine besondere Säule des öffentlichen Dienstes betroffen ist, erachten wir eine Offenlegung für geboten.

Stellungnahme*)

Mit Schreiben vom 25. September 2018 Nr. 1-0201.1-LBV/82 nimmt das Ministerium für Finanzen zu dem Antrag wie folgt Stellung:

1. wie sich die Untersuchungen im Rahmen der fehlerhaften Lohnsteuerzahlungen zeitlich, organisatorisch und personell auf die regulären internen Abläufe beim LBV ausgewirkt haben;

Zu 1.:

Die Aufarbeitung der unzutreffenden Lohnsteuerzahlungen erfolgte durch eine mit Fachleuten aus der Steuerverwaltung besetzte Revisionsgruppe und führte nicht dazu, dass sich dadurch in den fachlich nicht betroffenen Bereichen des LBV Veränderungen in den regulären internen Arbeitsabläufen ergeben haben.

2. wie sich der Krankenstand seit Januar 2016 bis heute entwickelt hat (monatliche Aufschlüsselung);

Zu 2.:

Eine monatliche Aufstellung über krankheitsbedingte Fehlzeiten wird beim LBV nicht erstellt. Über das Personalverwaltungssystem DIPSY wird jährlich – konform zu den datenschutzrechtlichen Bestimmungen – eine Aufstellung über den gesamten Jahreszeitraum generiert und dem Finanzministerium übermittelt.

Die durchschnittlichen Krankheitstage beliefen sich

- im Jahr 2016 auf 18,94 und
- im Jahr 2017 auf 20,33.

Für 2018 liegt aktuell noch keine Auswertung vor.

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

3. welche Bearbeitungszeiten in den einzelnen Stellen (Posteingang, Neueinstellungen, Beihilfeersuchen, etc.) im Zeitraum von Januar 2016 bis Juli 2018 angefallen sind;

Zu 3.:

Posteingang

Der tägliche Papierposteingang in der Poststelle wird im Regelfall tagesaktuell abgearbeitet und für den weiteren Fortgang vorbereitet (Tag 1). Am zweiten Tag erfolgt eine elektronische Erfassung, sodass die Post regelmäßig am dritten Tag nach Eingang den Bearbeiterinnen und Bearbeitern vorliegt. Ca. 75 Prozent des täglichen Papierposteingangs entfällt auf Beihilfeanträge

Beihilfe

Die Bearbeitungszeiten im Bereich Beihilfe („Beihilfeersuchen“) entwickelten sich von 2016 bis 2018 wie folgt:

Jahr	Bearbeitungszeit eines Beihilfeantrags im Jahresdurchschnitt
2016	14,30 Arbeitstage
2017	10,30 Arbeitstage
2018 (Januar bis Juli)	18,98 Arbeitstage

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. LT-Drucksachen 13/31, 13/443 und TOP 8 des Plenarprotokolls 13/12). Dieser Zeitrahmen ist als zeitlich noch angemessen und vertretbar einzustufen, ohne die Fürsorgepflicht des Dienstherrn infrage zu stellen. Jedoch werden Anträge mit hohen Gesamtrechnungssummen (5.000 Euro und mehr) aus Fürsorgegesichtspunkten vorrangig bearbeitet. Hier liegt die Bearbeitungszeit bereits jetzt bei ca. einer Woche.

Besoldung und Versorgung

1. Neueinstellungen

Sämtliche Neueinstellungen werden beim LBV regelmäßig innerhalb eines Monats bearbeitet. Grundsätzlich erfolgen erforderliche Eingaben in das Personalverwaltungssystem innerhalb von zwei bis drei Arbeitstagen, in Ausnahmefällen (z. B. bei gleichzeitig liegenden Einstellungszeitpunkten mit hohen Personalzahlen) kann es zu Verzögerungen kommen. Zudem hat die neu eingestellte Person dem LBV oftmals noch nicht alle Papierunterlagen (z. B. Bankverbindung, Steuerklasse) eingereicht, sodass es zu weiteren Verzögerungen kommen kann.

2. Festsetzung von Versorgungsbezügen

In der überwiegenden Zahl von Personalfällen wird die Versetzung in den Ruhestand frühzeitig von der personalverwaltenden Dienststelle mitgeteilt, sodass die Festsetzung der Versorgungsbezüge und die Zahlbarmachung so rechtzeitig erfolgt, dass keine Zahlungsunterbrechung zwischen Dienst- und Versorgungsbezügen zustande kommt. Die Festsetzung von Hinterbliebenenversorgungsbezügen erfolgt nach Eingang der entsprechenden Erklärung der Hinterbliebenen. Diese Erklärung erhält das LBV häufig erst geraume Zeit nach Tod der Beamtin oder des Beamten.

3. Versorgungsauskünfte

Inzwischen werden Versorgungsanfragen regelmäßig innerhalb von vier bis sechs Wochen bearbeitet.

Entgelt

Im Bereich Entgelt der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer werden Neuzugänge/Neueinstellungen priorisiert durch das LBV bearbeitet. Vom Eingang der vollständigen Neuzugangsunterlagen bis zur abschließenden Veranlassung der ersten Gehaltszahlung vergehen innerhalb des LBV unabhängig vom Eingangsdatum in der Regel wenige Arbeitstage. Sonstige Posteingänge werden in der Regel innerhalb von längstens drei Wochen abschließend bearbeitet.

Dienstreisemanagement

Die Bearbeitungszeiten im Bereich Dienstreisemanagement lagen im Durchschnitt bei zwei bis vier Tagen.

Familienkasse

In der Familienkasse des LBV ergeben sich jahreszeitlich schwankende Arbeitsspitzen aufgrund vorgeschriebener turnusgemäßer Prüfungen der Anspruchsvoraussetzungen für den Bezug von Kindergeld und Familienzuschlag bzw. Besitzstandsulage. Darüber hinaus führen die schwerpunktmäßig um die Monate März und September eines Jahres erfolgenden Einstellungen zu Belastungsspitzen.

Sofern vollständige Unterlagen und erforderliche Nachweise vorlagen, konnten Anträge auf Kindergeld und kinderbezogene Leistungen im Familienzuschlag in der Regel im nächsten oder spätestens im übernächsten auf den Antrag folgenden Monat abschließend bearbeitet und ausgezahlt werden.

4. wie mit dem Hacker-Angriff, über welchen das Ministerium für Finanzen am 8. Januar 2018 informierte, umgegangen wurde;

Zu 4.:

Nachdem Beschäftigte des LBV verdächtige Aktivitäten auf den Servern des LBV-Kundenportals entdeckten, wurden die entsprechenden Services aus Sicherheitsgründen vom Netz genommen. Es folgte eine umfassende Untersuchung des Vorfalls in enger Zusammenarbeit mit dem Beauftragten der Landesregierung für Informationstechnologie (CIO/CDO), dem Innenministerium sowie der IT Baden-Württemberg (BITBW). Neben der Einschaltung der „Task Force Digitale Spuren“ des Landeskriminalamts beauftragte das Finanzministerium ein auf forensische Analysen spezialisiertes Unternehmen für IT-Sicherheit mit der Untersuchung der Ursache und des Umfangs des Angriffs.

Staatsanwaltschaftliche Ermittlungen wegen des Verdachts des Ausspähens von Daten und der Computersabotage wurden eingeleitet.

5. welche Schlüsse daraus gezogen und welche Maßnahmen daraufhin ergriffen wurden;

Zu 5.:

Das Finanzministerium hat für alle Behörden im Ressortbereich Maßnahmen zur Verbesserung des Patch- und Versionsmanagement – insbesondere für die Webanwendungen – ergriffen. Darüber hinaus werden ressortinterne Mittel genutzt, um mit Gefährdungs- und Sicherheitsanalysen sowie Penetrationstests die Systeme der Finanzverwaltung bestmöglich gegen unbefugte Zugriffe Dritter abzusichern. Das Thema Informationssicherheit wird zukünftig noch mehr in den Fokus rücken und entsprechende Vorsorgemaßnahmen getroffen werden.

Am 10. Januar 2018 ging das LBV-Kundenportal auf neuer technischer Basis wieder in Produktion. Die „Altsysteme“ wurden nicht mehr ans Netz genommen.

6. ob es Probleme mit der Software-Umstellung gibt und falls ja, welche;

Zu 6.:

Nach der kurzfristigen Inbetriebnahme des neuen Kundenportals auf Grundlage des Serviceportals des Landes (*service-bw*) (s. o. Antwort zu Frage 5) kam es aufgrund der Vielzahl der Anmeldungen in den ersten Tagen zur Überlastung der technischen Infrastruktur. Die BITBW hat daraufhin sofort Maßnahmen zur Optimierung der Systeme ergriffen; seitdem läuft der technische Betrieb performant und stabil. Auch die heterogene Ausprägung der Bürokommunikationsarbeitsplätze in der Landesverwaltung hat kurz nach der Umstellung in einigen Bereichen zu notwendigen Nacharbeiten geführt. Die technischen Probleme konnten zeitnah behoben werden.

7. inwieweit ein Personalengpass vorliegt, woraus verlängerte Bearbeitungszeiten resultieren könnten;

Zu 7.:

Posteingang

Im Bereich der Poststelle führen eine hohe Fluktuation der Beschäftigten und die dadurch erforderliche Einarbeitungstätigkeit zu Verzögerungen im Arbeitsablauf.

Beihilfe

Im Beihilfebereich konnte eine Steigerung der Anzahl eingehender Beihilfeanträge mit Sondermaßnahmen innerhalb des LBV zwar immer gewährleistet und vorhandene Rückstände abgebaut werden, allerdings war dies nur mit großen Anstrengungen bis hin zu Überstundenanordnungen und Samstagsarbeit möglich.

Besoldung und Versorgung

Seit Beginn des Jahres 2016 werden bis Ende 2018 nach heutigem Stand 13 Sachgebietsleitungen (gehobener Dienst) des Produktionsbereiches die Abteilung aus unterschiedlichen Gründen verlassen haben.

8. welche Maßnahmen ergriffen wurden, um die Bearbeitungszeiten zu reduzieren;

Zu 8.:

Posteingang

In der Posteingangsstelle wird durch die zeitnahe Einstellung von Aushilfskräften Engpässen entgegengewirkt.

Beihilfe

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 Antragsseingang 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 BABSY+ der Bereich des sog. „Input-Managements“ an einen externen Dienstleister vergeben werden. Beim „Input-Management“ werden z. B. 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.

Besoldung und Versorgung

Es wurde versucht, dem Personalwechsel durch entsprechende Nachbesetzungen entgegenzuwirken.

Weiterhin wurden, zunächst über einen Pilotversuch, Sprechzeiten in der Abteilung eingeführt, um einerseits die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu entlasten und Zeiträume ungestörten Arbeitens zu schaffen und andererseits die Erreichbarkeit für die Kundinnen und Kunden zu erhöhen.

Die Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurde in einem Produktionsreferat zentralisiert, um so einerseits den „Neuen“ gute Startchancen zu bieten und sie für ihre Tätigkeit fit zu machen sowie andererseits die anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Produktionsbereichen von der Einarbeitung zu entlasten. Weiterhin wurden interne Abläufe gestrafft, optimiert und Aufgaben gebündelt.

9. ob die getroffenen Maßnahmen erfolgreich waren und falls ja, nach welchen Maßstäben;

Zu 9.:

Maßstab in der Beihilfe ist der Arbeitsvorrat an Beihilfeanträgen. Die getroffenen Maßnahmen zeigten erste Erfolge, so konnten die Rückstände um über 25 Prozent (Stand: 30. Juli 2018 gegenüber dem Stand Ende Juni 2018) reduziert werden.

Zwar ist der Rückstand (Stand Ende August 2018) wieder auf über 20 Prozent gegenüber Stand Ende Juni 2018 angestiegen. Gründe hierfür sind zum einen die massiv gestiegene Anzahl der Antragsgänge in der Ferienzeit (Eingang Anträge KW 31: 22.806 / KW 32: 30.915 / KW 33: 27.850 / KW 34: 25.747 / KW 35: 23.797) und zum anderen das durch die Urlaubszeit im Sommer bedingte Fehlen von Mitarbeiterkapazitäten (MAK) zur Bearbeitung.

10. ob sie beim LBV strukturelle Probleme erkennen kann und falls ja, wie sie diese zu beseitigen gedenkt.

Zu 10.:

Auf die Aufgabenstellung des LBV wirken sich derzeit viele sich verändernde gesellschaftliche Rahmenbedingungen und natürlich auch die demografische Entwicklung aus.

Die demografische Entwicklung führt in Baden-Württemberg zu einer Zunahme der Versorgungsempfängerinnen und -empfänger. Die besondere Familienfreundlichkeit der Landesverwaltung Baden-Württemberg, die einer Vielzahl von Beschäftigten unterschiedliche Teilzeitmodelle ermöglicht, führt dazu, dass statt einer Person nun zwei oder mehr Personen eine MAK bilden. D. h., auch wenn die MAK auf Landesebene nicht steigen, führt diese Erhöhung der „realen“ Personenzahl dazu, dass entsprechend mehr Landesbeschäftigte mit ihren Familien z. B. beihilfeberechtigt sind und natürlich auch besoldet werden. Ein stärkerer Wechsel bei der Deputatsgestaltung, eine Vielzahl von Arbeitszeitmodellen, häufigere kurze Beurlaubungen, wechselnde Elternzeiten, Sabbatjahre für Beamtinnen/Beamte und Angestellte haben ebenfalls erhebliche Auswirkungen auf die Arbeit des LBV.

Darüber hinaus steigen die Anforderungen an die Wahrnehmung der Arbeitgeberfunktion. Dies gilt für den Bereich der Sozialversicherung, der Zusatzversorgung und der Lohnsteuer ebenso wie im Bereich der Pfändungen und Regresse. Daraus resultierend steigt auch die Zahl der Prüfungen des LBV durch Dritte (z. B. Deutsche Rentenversicherung). Die steigende Mobilität der Beschäftigten führt zu einem stärkeren Wechsel zwischen den Dienststellen, zwischen den Bundesländern bis hin zu der stärkeren Internationalisierung, die eine Vielzahl von neuen sozialversicherungsrechtlichen und steuerrechtlichen Fragen aufwirft. Die Zunahme der psychischen Erkrankungen und der damit möglichen Anerkennung des Pflegegrades 1 im Pflegebereich führt zu mehr Arbeitsanfall im Bereich der Beihilfe, aber auch zu einer höheren Zahl von Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen.

Nachfragen seitens ausländischer Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer oder Angehöriger von pflegebedürftigen Beamtinnen und Beamten nehmen zu. Die telefonische Erreichbarkeit und damit die Kundenzufriedenheit zu verbessern, ist hier eine der Zielsetzungen.

Durch die Neustrukturierung des LBV hinsichtlich der organisatorischen Zuordnung und der Einrichtung einer Steuerungsgruppe soll zukünftig zeitnah und flexibel auf Veränderungen im Arbeitsanfall reagiert werden. Die Steuerungsgruppe untersucht derzeit, inwieweit strukturelle Defizite vorhanden sind und wie diesen ggfs. begegnet werden kann.

Im Übrigen führte die Zusammenballung von verschiedenen, nahezu gleichzeitig auftretenden Problemstellungen wie z. B. die Einführung eines neuen Beihilfebearbeitungssystems BABSYS+ und der Ausfall des Kundenportals zu Arbeitsrückständen, welchen das LBV mittlerweile durch verschiedene Maßnahmen entgegengewirkt bzw. bereits entgegengewirkt hat.

Dr. Splett

Staatssekretärin