



# HESSISCHER LANDTAG

26. 03. 2007

## **Kleine Anfrage**

**des Abg. Schäfer-Gümbel (SPD) vom 30.01.2007**

**betreffend telefonische Hotline der Beihilfestelle des RP Kassel**

**und**

**Antwort**

**des Ministers des Innern und für Sport**

### **Vorbemerkung des Fragestellers:**

Aus meinem Wahlkreis sind mir Beschwerden bezüglich der telefonischen Beratung der Beihilfestelle beim Regierungspräsidium Kassel gemeldet worden. Die Hotline unter der Nummer 0561/106-1550 sei von den betreffenden Beschwerdeführern jeweils mehrfach angerufen worden. Dort sei man in eine Warteschleife geraten, mit dem Hinweis, dass alle Plätze derzeit belegt seien und man verbunden würde. Nach einiger Zeit erfolgte dann die Aufforderung, es zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal zu versuchen, und die Verbindung wurde unterbrochen. Ein Versuch meines Büros erbrachte denselben Ablauf.

### **Vorbemerkung des Ministers des Innern und für Sport:**

Seit etwa einem Jahr wird die telefonische Beratung der Beihilfestelle nicht mehr von den einzelnen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern wahrgenommen, sondern ausschließlich von dem zu diesem Zweck eingerichteten Kundenzentrum am Standort Kassel.

Die Einrichtung einer solchen Serviceeinheit dient im Wesentlichen dem Ziel, durch Entlastung der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter Synergieeffekte zugunsten der Beihilfebearbeitung zu erschließen. Gleichzeitig sollen die im Kundenzentrum besonders geschulten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine qualifizierte Beratung gewährleisten.

Diese Vorbemerkungen vorangestellt, beantworte ich die Kleine Anfrage wie folgt:

Frage 1. Sind der Landesregierung weitere Beschwerden zu der Telefon-Hotline der Beihilfestelle Kassel bekannt?

Aufgrund vereinzelter Beschwerden über die telefonische Erreichbarkeit der Beihilfestelle beim Regierungspräsidium Kassel wurde Mitte Februar die Servicezeiten deutlich dadurch ausgeweitet, dass die Erreichbarkeit von 16 Stunden die Woche auf 34 Stunden erhöht wurde. Darüber hinaus wird seitdem sichergestellt, dass unabhängig von Ausfallzeiten die Servicestelle immer mit zehn Personen besetzt ist.

Frage 2. Wie bewertet die Landesregierung das gegenwärtige Serviceangebot der Kundennummer?

Durch die Mitte Februar erfolgten Veränderungen ist sichergestellt, dass die Beihilfestelle für die Antragssteller in der Regel gut zu erreichen ist.

Frage 3. Wie viele Serviceplätze sind dort während der Geschäftszeiten besetzt?

Die personelle Ausstattung der Telefongruppe umfasst neben der Gruppenleitung 10 vollzeitbeschäftigte Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter.

Frage 4. Wie viele Anrufe werden unter der genannten Nummer täglich bearbeitet?

Bisher konnten bei einer durchschnittlichen Besetzung der Telefongruppe von sechs bis sieben Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bis zu 300 Anrufe bearbeitet werden. Durch die Umstellung der Servicezeiten und Aufstockung

des Personals des Telefonservice soll die Entgegennahme von mindestens 500 Anrufen am Tag ermöglicht werden.

Frage 5. Wie plant die Landesregierung, die Kundenfreundlichkeit der Beihilfestellen bei den Regierungspräsidien zukünftig zu verbessern?

Die Landesregierung hat am 22. Dezember 2003 die Konzentration der Beihilfeverwaltung im Regierungsbezirk Kassel an den Standorten Kassel und Hünfeld beschlossen. Nach einer inzwischen weitgehend abgeschlossenen Umstrukturierung der Beihilfeverwaltung erfolgt die Beihilfebearbeitung nunmehr ausschließlich beim Regierungspräsidium Kassel. Ziele u.a. dieser Maßnahme sind Kosteneinsparungen und Qualitätsverbesserungen, die letztlich auch dem Beihilfeberechtigten zugute kommen sollen.

Darüber hinaus ist die Überprüfung der Arbeitsabläufe solch einer Service-stelle eine permanente Aufgabe. Dies kann jederzeit zu Veränderungen mit dem Ziel führen, die Qualität im Sinne der Antragssteller zu verbessern.

Wiesbaden, 15. März 2007

**Volker Bouffier**