



# HESSISCHER LANDTAG

06. 05. 2021

## Kleine Anfrage

**Stefan Müller (Heidenrod) (Freie Demokraten) und  
Dr. h.c. Jörg-Uwe Hahn (Freie Demokraten) vom 09.02.2021**

**Bearbeitung von Beihilfeanträgen**

**und**

**Antwort**

**Minister des Innern und für Sport**

### Vorbemerkung Fragesteller:

Wegen einer Softwareumstellung in der Beihilfestelle des Regierungspräsidiums kommt es derzeit zu einer verzögerten Bearbeitung von Beihilfeanträgen. Dies ist insbesondere bei größeren Beträgen problematisch, da die Beihilfeberechtigten in Vorleistung treten und es daher zu finanziellen Bedrängnissen kommen kann.

### Vorbemerkung Minister des Innern und für Sport:

In dem Wissen der unmittelbaren finanziellen Auswirkungen für jede einzelne Antragstellerin und jeden einzelnen Antragsteller setzt das Dezernat Beihilfen/Hünfeld des Regierungspräsidiums Kassel alles daran, die eingehenden Anträge schnellstmöglich zu bearbeiten und zu bescheiden. Teilweise verzögerte Bearbeitungszeiten lassen sich gegenwärtig allerdings nicht vollends vermeiden.

Die Einzelheiten sind bereits in der Vorbemerkung der Beantwortung der Kleinen Anfrage 20/4365 dargestellt worden, die hier nochmals wiedergegeben werden:

Bis zum Ende des letzten Jahres betrug die durchschnittliche Bearbeitungsdauer 8 bis 10 Arbeitstage.

Um die Bearbeitung der Beihilfeanträge künftig noch effizienter zu gewährleisten, befindet sich das Dezernat Beihilfen/Hünfeld im Moment in einer Umstellungsphase, in der zurzeit sukzessive ein neues Fachanwendungsprogramm implementiert wird. Dessen Einführung bedingt notwendigerweise die Einarbeitung aller Beihilfesachbearbeiterinnen und -sachbearbeiter und führt dazu, dass die im vorherigen Fachverfahren erzielten Outputzahlen nicht sofort wieder erreicht werden.

Zudem führt die Corona-Pandemie und die dadurch äußerst angespannte Arbeitssituation in der Landesverwaltung vermehrt zu weiteren Verzögerungen in der Antragsbearbeitung. Auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Zentralen Beihilfestelle unterstützen in der Bearbeitung der Anträge nach dem „Corona-Virus-Soforthilfsprogramm Hessen 2020“.

Das Regierungspräsidium Kassel arbeitet intensiv an Lösungen für die teilweise längeren Bearbeitungszeiten.

Kolleginnen und Kollegen aus anderen Abteilungen des Regierungspräsidiums Kassel wurden mit der Unterstützung bei der Bearbeitung von Beihilfeanträgen beauftragt.

Das Hessische Ministerium des Innern und für Sport hat der Beihilfestelle zusätzliche Mittel zur Verfügung gestellt, damit weiteres Personal eingestellt werden kann.

Es wurde u.a. ein Beschwerdemanagement mithilfe eines Kontaktformulars auf der Homepage eingerichtet. Um mehr Anrufe entgegennehmen zu können, wurde die Telefonanlage verstärkt.

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

Frage 1. Seit wann sind die Probleme hinsichtlich der Softwareumstellung und die damit einhergehende Verzögerung von Auszahlungen an Beihilfeberechtigte bekannt?

Der Anstieg der Bearbeitungszeiten in der Beihilfestelle hat, wie dargestellt, verschiedene Ursachen. Neben der Umstellung des Fachverfahrens kamen diverse Personalengpässe hinzu. Das Regierungspräsidium Kassel ist mit der wichtigen Aufgabe der Bearbeitung der Anträge zur Corona-Soforthilfe betraut worden. Hierfür mussten Mitarbeitende des Hauses abgestellt werden.

Dies betraf in nicht unerheblichem Maße auch die Beihilfestelle. Der erste Lockdown hat weiterhin dazu geführt, dass die Mitarbeitenden ihre Aufgaben im Homeoffice verrichtet haben. Dies hat die Schulung und Einarbeitung in das neue Abrechnungssystem erschwert.

Frage 2. Wie sind die aufgetretenen Probleme bei der Softwareumstellung zu erklären?

Die aufgetretenen Probleme stehen überwiegend mit dem Pandemiegeschehen und dem ersten Lockdown in Zusammenhang. Der Wechsel des Bearbeitungsprogramms war zu einem früheren Zeitpunkt geplant und wäre damit deutlich vor dem Antragshoch erfolgt. Durch den Lockdown im März 2020 und der damals noch nicht absehbaren Dauer und den weiteren Folgen mussten die Migrationsschritte verschoben werden. Reise- und Übernachtungsmöglichkeiten für externe Beraterinnen und Berater waren nicht möglich. Dennoch musste die Umstellung, die vertraglich vereinbart ist, im weiteren Verlauf des Sommers erfolgen. In bisher vier Migrationsschritten wurden ca. 120.000 Akten migriert, weitere ca. 80.000 stehen noch aus. Schulung und Einarbeitung gestalteten sich aufgrund der Bearbeitung im Homeoffice ebenfalls zeitaufwändiger als ursprünglich angenommen.

Zudem müssen nach der Migration der Akten, um im neuen Bearbeitungsprogramm (BEIREFA) korrekt abrechnen zu können, bestimmte persönliche Daten bei der erstmaligen Abrechnung manuell eingepflegt werden. Eine automatische Übernahme dieser Daten ist nicht möglich, da diese im bisherigen Bearbeitungsprogramm (ELBA) in der benötigten Form nicht vorhanden sind. Erfolgt die Abrechnung einer/s Beihilfeberechtigten erstmalig in Beirefa, verlängert sich dadurch die Bearbeitungszeit des ersten Antrags um bis zu 10 Minuten.

Frage 3: Waren diese Probleme und die damit einhergehenden Verzögerungen erwartbar?

Jede Umstellung einer Software bringt Verzögerungen mit sich. Die Kumulierung verschiedenster bereits benannter Faktoren, die teilweise nicht im Verantwortungsbereich des Regierungspräsidiums liegen, hat hier zu einer derartigen Bearbeitungsverlängerung geführt.

Frage 4. Wenn ja: Was wurde im Vorhinein von wem unternommen, um die Auswirkungen der Softwareumstellung gering zu halten?  
Wenn nein: Warum nicht?

Die Mitarbeitenden der Beihilfestelle wurden bereits im Herbst 2019 in dem neuen Abrechnungssystem geschult. Ihnen wurde die Möglichkeit eröffnet, sich regelmäßig in einem Testsystem mit der Bedienung des neuen Fachprogramms vertraut zu machen. Dennoch war der Abstand durch die coronabedingten Verzögerungen vom Übungsmodus zum Echtbetrieb länger als ursprünglich angenommen. Die Personalplanung wurde so ausgelegt, dass die Mitarbeitenden aus der Beihilfestelle eine Anwesenheitspflicht von 80 % sicherstellen mussten. Ferner wurde den Teilzeitbeschäftigten die Aufstockung ihrer Arbeitszeit ermöglicht, Überstunden und Mehrarbeit angeordnet und bereits ausgeschiedene Mitarbeitende angesprochen, ob sie sich eine zeitlich befristete Rückkehr in den Dienst vorstellen könnten.

Frage 5. Wie hat sich die Bearbeitungsdauer im Zuge der Auswirkungen der Softwareumstellung verändert?  
(Bitte Benennung der Zeitdauer zwischen Einreichung des Antrags und Auszahlung der Beihilfe)

Die Auswirkungen der Umstellung auf das neue Abrechnungssystem und die aufgetretenen Personalengpässe zeigten sich ab August 2020 durch eine kontinuierliche Steigerung der Bearbeitungszeiten. Im August 2020 lagen diese bei durchschnittlich 15 Arbeitstagen, im September bei 16, im Oktober bei 21 und im Dezember, nach einem weiteren Migrationsschritt, bei 35 Arbeitstagen. Im Januar 2021 war wie alljährlich ein besonders starker Antragseingang zu verzeichnen, der die Bearbeitungszeiten auf 45 Arbeitstage erhöhte. Derzeit liegt die Bearbeitungszeit bei ca. 50 Arbeitstagen.

Frage 6. Wie viele Beihilfeempfänger sind von den Verzögerungen (potentiell) betroffen?

Derzeit liegen von ca. 80.000 Beihilfeberechtigten die Akten noch im Altsystem. Die Bearbeitungszeiten liegen hier zwischen 10 bis 13 Arbeitstagen. Die Übrigen 120.000 Akten sind von den Verzögerungen potentiell betroffen.

Frage 7. Gibt es für Beihilfeempfänger die Möglichkeit, in Härtefällen unbürokratisch Vorleistungen zu erhalten?

Die Bearbeitung der Beihilfeanträge wird nach Dringlichkeit priorisiert. Antragstellende, die Anträge mit einem Erstattungsantrag von über 5.000 € stellen, sowie im Falle mehrerer Anträge eines Antragstellers, die in Summe über 5.000 € Erstattungsbetrag aufweisen, werden vorgezogen. Diese Anträge werden wie bisher, innerhalb von ca. 10 bis 13 Arbeitstagen bearbeitet.

Frage 8. Wann werden diese Probleme und damit die verzögerte Auszahlung beendet sein?

Die Beihilfestelle geht von einer Fortdauer der Verzögerungen bis etwa Spätsommer dieses Jahres aus.

Wiesbaden, 25. April 2021

**Peter Beuth**