

05.11.2013

Antwort

der Landesregierung

auf die Kleine Anfrage 1664 vom 1. Oktober 2013
des Abgeordneten Dirk Wedel FDP
Drucksache 16/4136

Bearbeitungsrückstände des Landesamtes für Besoldung und Versorgung in Beihilfesachen – fehlende telefonische Erreichbarkeit

Der Finanzminister hat die Kleine Anfrage 1664 mit Schreiben vom 5. November 2013 namens der Landesregierung beantwortet.

Vorbemerkung der Kleinen Anfrage

Die Bearbeitungsdauer in Beihilfesachen beim Landesamt für Besoldung und Versorgung (LBV) ist regelmäßig Gegenstand von Beschwerden und infolge dessen auch der parlamentarischen Befassung (vgl. dazu nur aus jüngster Zeit Drs. 16/3400 und 16/4057). Die anhaltende Wiederkehr der Beschwerden lässt den Schluss zu, dass dem Problem der zu langen Bearbeitungsdauer in Beihilfesachen beim LBV nicht nachhaltig begegnet wird. Dafür spricht auch, dass ausweislich von Beihilfebescheiden teilweise eine so genannte „gewichtete Bearbeitung“ vorgenommen wird, bei der die Abrechnung ohne sachliche Prüfung der Beihilfefähigkeit der vorgelegten Rechnungen erfolgt. In den betreffenden Bescheiden wird sogar darauf hingewiesen, dass eine zu Unrecht erstattete Rechnung keinen Anspruch darauf begründet, beim nächsten Beihilfeantrag wieder abgerechnet zu werden.

Ein besonderes Ärgernis für die Betroffenen stellt es – nicht nur in diesen Fällen - dar, dass eine telefonische Erreichbarkeit des LBV in großen Teilen nicht gewährleistet ist, seitdem seit circa 3 Jahren die jeweiligen Sachbearbeiter nicht mehr direkt zu erreichen sind.

Datum des Originals: 05.11.2013/Ausgegeben: 08.11.2013

Die Veröffentlichungen des Landtags Nordrhein-Westfalen sind einzeln gegen eine Schutzgebühr beim Archiv des Landtags Nordrhein-Westfalen, 40002 Düsseldorf, Postfach 10 11 43, Telefon (0211) 884 - 2439, zu beziehen. Der kostenfreie Abruf ist auch möglich über das Internet-Angebot des Landtags Nordrhein-Westfalen unter www.landtag.nrw.de

1. Wie hoch waren die monatlichen Bearbeitungsrückstände des LBV in Beihilfesachen in den letzten 3 Jahren (bitte in Fallzahlen)?

Die Zahl der offenen Anträge in den letzten drei Jahren (2011 bis 2013) ist der nachfolgenden Tabelle zu entnehmen.

	2011	2012	2013
Januar	26.826	49.781	35.094
Februar	18.236	46.596	43.033
März	14.546	41.765	29.375
April	33.749	52.225	34.157
Mai	26.010	50.694	40.807
Juni	23.362	23.300	29.741
Juli	35.095	19.138	36.609
August	28.854	10.501	31.368
September	26.208	14.828	33.041
Oktober	26.218	26.986	
November	23.747	16.349	
Dezember	28.328	26.001	

Als offener Antrag wird im Landesamt jeder Antrag gezählt, unabhängig davon, wie lange und aus welchem Grund dieser nicht bearbeitet wurde.

Das bedeutet, dass auch Anträge, die nur einen Arbeitstag offen sind, im Rahmen dieser Statistik gezählt wurden. Es handelt sich also nicht um Arbeitsrückstände im Sinne einer verspäteten Bearbeitung.

2. In wie vielen Fällen sind in den letzten drei Jahren Beihilfebescheide ergangen, in denen die Beihilfefähigkeit von Rechnungen nicht qualifiziert geprüft wurde?

Das LBV bearbeitet Beihilfeanträge in Abstimmung mit dem Finanzministerium seit über zehn Jahren unter bestimmten Voraussetzungen mit einer abgestuften Prüfdichte. Zur Sicherstellung der Qualität wird im Rahmen eines Risikomanagements eine Bewertung des Fehlzahlungsrisikos der eingereichten Aufwendungen vorgenommen. Aufwändige und komplizierte Sachverhalte werden mit erhöhter Sorgfalt und Prüfdichte bearbeitet. Einfache Sachverhalte werden im Interesse einer zeitnahen Bescheiderteilung überschlägig bearbeitet. Fallzahlen zur Bearbeitung von Beihilfeanträgen mit reduzierter Prüfdichte werden nicht erhoben.

- 3. Wie hoch ist in den letzten drei Jahren jeweils der Betrag an Beihilfezahlungen gewesen, die aufgrund von Beihilfebescheiden verausgabt wurden, bei denen die Beihilfefähigkeit von Rechnungen nicht qualifiziert geprüft wurde?**

siehe Antwort 2

- 4. Wie viele Anrufe für die Produktabteilungen des LBV wurden monatlich in den letzten drei Jahren weder durch das Servicecenter Telefon noch die Fachbereiche angenommen (bitte differenziert nach den Fachabteilungen Besoldung, Entgelte, Versorgung, Beihilfe und Kindergeld in absoluten Zahlen sowie in Relation zu der Gesamtzahl der Anrufe)?**

Aussagekräftige Zahlen nicht angenommener Anrufe können nicht geliefert werden. Viele Anrufer lassen nur sehr kurz anklingeln und versuchen es dafür mehrmals bis sie einen Ansprechpartner erreichen, während andere unter Umständen nach einer gewissen Wartezeit beim ersten Anruf erfolgreich sind. Sollte es im Einzelfall aufgrund eines stark erhöhten Aufkommens in vertretbarer Zeit nicht möglich sein, einen Ansprechpartner zu erreichen, kann das LBV auch per Mail um einen Rückruf gebeten werden.

- 5. Inwieweit ist das Servicecenter Telefon des LBV in der Lage, die eingehenden Anrufe innerhalb einer angemessenen Zeit entgegenzunehmen (gegebenenfalls differenziert nach Haupt- und Schwachlastzeiten)?**

Die telefonische Servicezeit des LBV ist wochentags von 7:00 Uhr bis 16:00 Uhr. Aufgrund des stark schwankenden Anrufaufkommens sind die Wartezeiten bis zur Entgegennahme von Anrufen durch das LBV unterschiedlich lang.

In der Zeit von 7:00 Uhr bis 9:00 Uhr erfolgt die Annahme von Anrufen ohne nennenswerte Wartezeiten. In den Zeiten erhöhten Anrufaufkommens von 9:00 Uhr bis 12:00 Uhr sowie von 14:00 Uhr bis 16:00 Uhr werden Anrufe in der Regel innerhalb einer angemessenen Wartezeit von etwa drei Minuten angenommen. Zwischen 12:00 Uhr und 14:00 Uhr beträgt die Wartezeit durchschnittlich fünf Minuten.

In Zeiten extrem hohen Anrufaufkommens wie z.B. unmittelbar nach Versand der Bezügemitteilungen sind auch längere Wartezeiten nicht zu vermeiden bzw. können nicht alle Gespräche entgegengenommen werden.