



Beihilfe der Freien und Hansestadt Hamburg

Informationsveranstaltung zur Beihilfe
Anträge – Bearbeitungszeiten – aktuelle Entwicklungen
13.10.2015

- 1. Vorstellung:
Wer oder was ist „die Beihilfe“?**
- 2. Bearbeitungszeiten:
Wie lief es und was haben wir gelernt?**
- 3. Ausblick:
Was kommt auf uns zu?**
- 4. Kontakt:
Wie erreichen Sie uns?**
- 5. Diskussion**

- **Sebastian Lindhof**
- **Seit 2005**
im öffentlichen Dienst
- **Seit Februar 2014**
Geschäftsbereichsleiter Personalservice im ZPD
 - Beamtenversorgung
 - Zusatzversorgung
 - Familienkasse
 - Beihilfe

Personalamt
Leiterin:
Bettina Lentz

Zentrum für Personaldienste
Geschäftsführer: Klaus Schimitzek
GBL: Sebastian Lindhof

Rechtslegung

Justizariat

Fachbereich Beihilfe
Leitung: Joachim Stahmer
Personal: ca. 80 Vollkräfte

4 Beihilfeteams

1 Pflorgeteam

1 Prüfungsteam

Fachliche Leitstelle Beihilfe

Grundlagen und IT
Personal: 5 Vollkräfte

Zahlreiche weitere
Unterstützungsdienste aus
dem ZPD (Post, Technik,
Projekte)

1. Geschwindigkeit:

- Einhaltung der Vorgabe der Bürgerschaft:
Sämtliche Anträge im Jahresdurchschnitt binnen
zehn Arbeitstagen bearbeiten → sehr abstrakt
- konkret: **jede Anfrage (Anträge etc) in einem
Korridor zwischen 5 und 15 Arbeitstagen
bearbeiten**

2. Kosten:

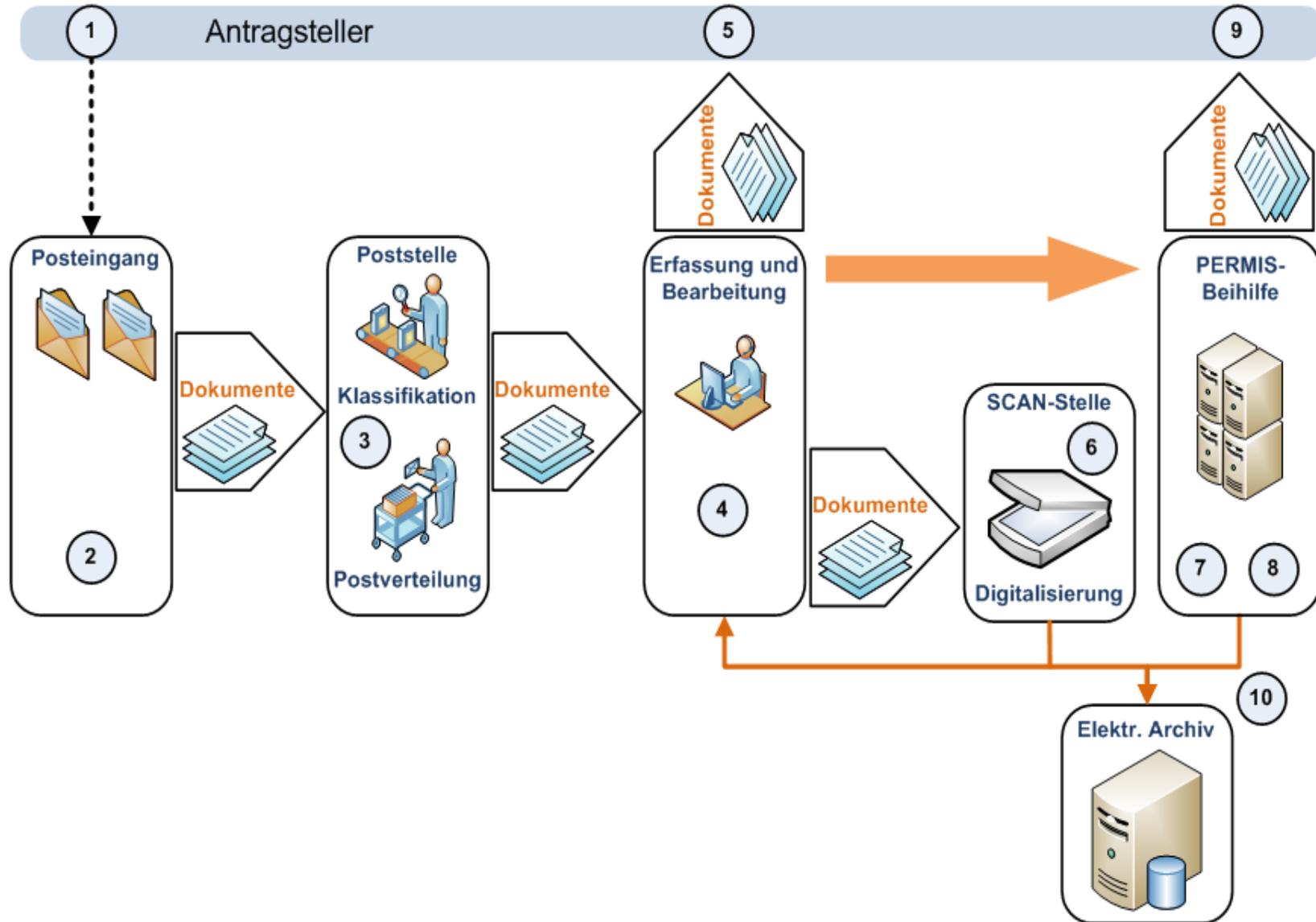
- Transfervolumen stabil halten

3. Güte:

- Bearbeitungsaufwand reduzieren ohne die
Qualität und Geschwindigkeit der Bearbeitung zu
beeinträchtigen

Beihilfe

Der Weg Ihres Beihilfeantrags



Bearbeitung:

- Grundsätzlich: Bearbeitung in der Reihenfolge ihres Eingang
 - „Zeitfresser“: Rechercheaufwand, interne Prüfungen und Korrekturen
- Ausnahmen: Bearbeitung innerhalb von 10 Arbeitstagen
 - Anträge mit Pflegeaufwendungen
 - Temporär: Anträge mit einer Aufwendungssumme ab 2.500,- Euro.
- Nicht von uns beeinflussbar und daher in der Bearbeitungszeit nicht eingerechnet sind Transportzeiten durch die Post etc.

Nachfragen:

- Uns erreicht jeder Brief und jede E-Mail – jede weitere Anfrage bindet im ZPD erhebliche Kapazitäten.
 - schriftliche Anfragen zum Bearbeitungsstand werden nicht mehr beantwortet
 - aktueller Bearbeitungsstand: telefonische Bandansage unter 040 42805-4099.

Diagnosebezogene Unterlagen

- darf die Beihilfe nicht speichern – wiederholte Nachfragen sind keine „Schikane“, sondern leider unumgänglich.

Nachträgliche Beleg-Einreichungen

- zu bereits gestellten Anträgen können aufgrund der großen Antragsmengen nicht zugeordnet werden. Ab einer Aufwendungssumme von 200,- Euro kann ein neuer Antrag gestellt werden.

Anträge richtig einreichen:

- Nur Belegkopien einreichen, jeweils ein Beleg pro DIN A4 Seite, nicht zusammenheften, nicht ineinander falten.

Viele weitere nützliche Hinweise unter

www.hamburg.de/beihilfe

- 1. Vorstellung:
Wer oder was ist „die Beihilfe“?**
- 2. Bearbeitungszeiten:
Wie lief es und was haben wir gelernt?**
- 3. Ausblick:
Was kommt auf uns zu?**
- 4. Kontakt:
Wie erreichen Sie uns?**
- 5. Diskussion**

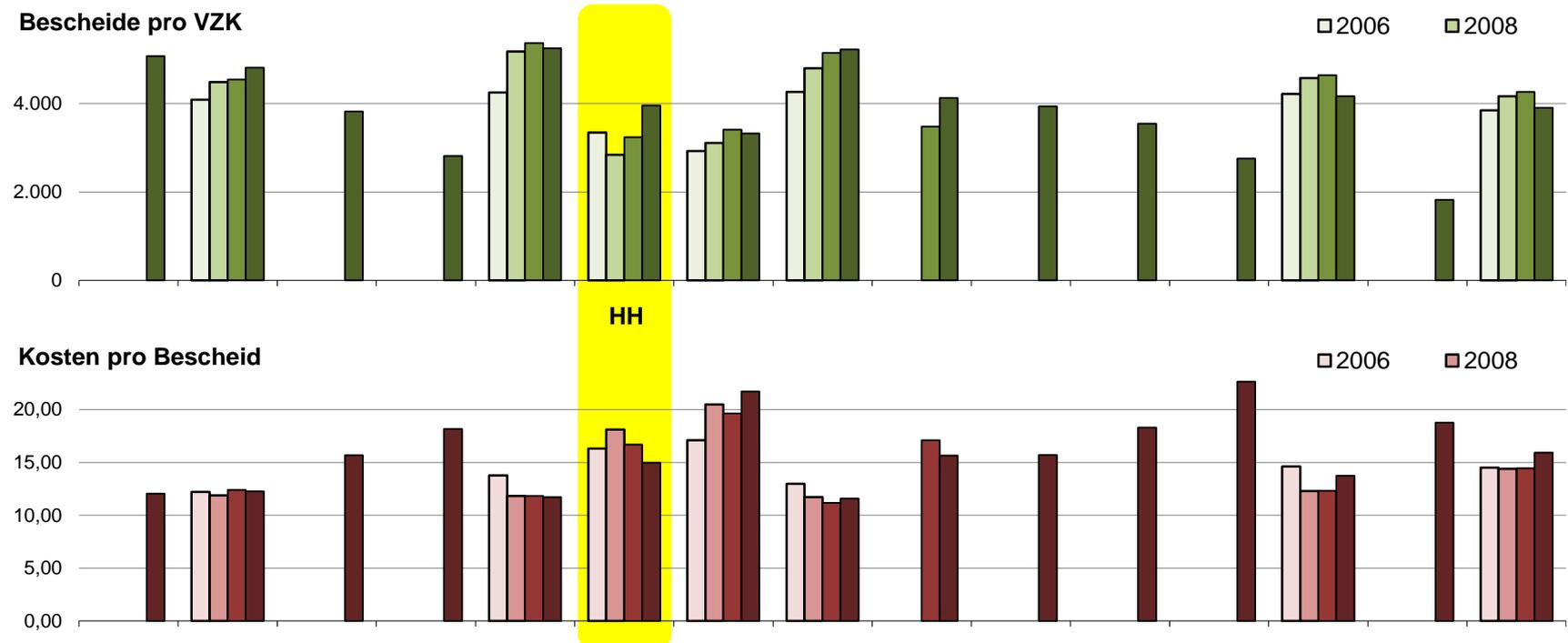
Beihilfe

Bearbeitungsdauer, Eingangs- und Belegaufkommen



Benchmarking der Bezüge abrechnenden Stellen

- beim Produkt Beihilfe nehmen inzwischen 14 Bundesländer teil
- im Ländervergleich erzielt Hamburg mittlere Werte
- deutliche Verbesserung Hamburgs seit 2008
- **Bearbeitungsdauer: Platz 7 von 14**





Personal & Ressourcen

Personalauf-
stockung

Reduzierung
Fehlzeiten

Unterstützung
durch Dritte

Kurzfristige
interne
Verstärkungen



Recht

Novelle
BeihilfeVO

Anpassung
HmbBG



IT

Verbesserung
Verfügbarkeit &
Performance
Fachverfahren

eBeihilfe



Prozesse

neuer
Telefonservice

Rückkehr zu
Verteilungs-
raten

Profikanal



Gründe für

Fortschritte seit Februar 2014:

- 2013 ergriffene Maßnahmen wirken
- Aufbruchsstimmung in der Beihilfe

Gründe für Stagnation in 2015

- IT-Ausfälle
- gestiegene Belegmenge (+ 5% zum Vorjahr)
- Personalabgänge → „Fluktuationstäler“

Nächste Schritte:

- Rückkehr und Stabilisierung in einem Korridor zwischen 8 und 10 Tagen
- Reduzierung der „Bearbeitungsbandbreite“

Sie können mithelfen, Doppelarbeit zu vermeiden und die Bearbeitungszeit Ihrer Anträge zu beschleunigen, wenn Sie...

- **Jede Anfrage nur 1x übersenden:** Ihre Anträge oder Anliegen nicht parallel – zum Beispiel per Mail, Brief und Fax - senden. Sie verursachen damit einen zusätzlichen Aufwand für deren Zuordnung.
- immer das **passende Antragsformular** verwenden.
- **Prozentuale Änderungen der KV/ am Beihilfesatz** immer sofort der Beihilfe melden
- im Antrag oder sonstigem Schriftverkehr bzw. am Telefon stets Ihre **Firmen- und Personalnummer** angeben. Diese stehen in Ihrem letzten Beihilfebescheid oder Ihrer Bezügemitteilung.



(Fortsetzung)

Sie können mithelfen, Doppelarbeit zu vermeiden und die Bearbeitungszeit Ihrer Anträge zu beschleunigen, wenn Sie...

- im Vorwege selbst **sorgfältig prüfen**, ob Sie die Belege bereits geltend gemacht haben.
- die Belege **nicht ineinander falten und nicht heften**, sondern hintereinander an den Antrag legen.
- **Immer ärztliche Verordnungen** bei Hilfsmitteln und Heilanwendungen beifügen
- Bei Verletzungen jeglicher Art Angaben zum möglichen Schadenersatzpflichtigen zu machen



(Fortsetzung)

Sie können mithelfen, Doppelarbeit zu vermeiden und die Bearbeitungszeit Ihrer Anträge zu beschleunigen, wenn Sie...

- Bei **Zahnersatz immer Nachweise für alle Kosten** einreichen
- **Entscheidungen und Leistungsbescheide der Pflegeversicherung:** Bei Antragstellung oder Anfragen immer die dazugehörigen Entscheidungen und Leistungsbescheide der Pflegeversicherungen beifügen.

- 1. Vorstellung:
Wer oder was ist „die Beihilfe“?**
- 2. Bearbeitungszeiten:
Wie lief es und was haben wir gelernt?**
- 3. Ausblick:
Was kommt auf uns zu?**
- 4. Kontakt:
Wie erreichen Sie uns?**
- 5. Diskussion**

Allgemeine Trends

- „Demografischer Wandel“
 - Mehr Pensionäre = mehr Leistungsempfänger = mehr Anträge
 - Weiter steigende Fallzahlen
(allein von 2006-14: Anträge +38 %, Belege +28%)
 - Zudem: Wettbewerb um Mitarbeiter wird stärker
- Kostensteigerungen im Gesundheitswesen
- Einsparverpflichtungen für öffentliche Haushalte

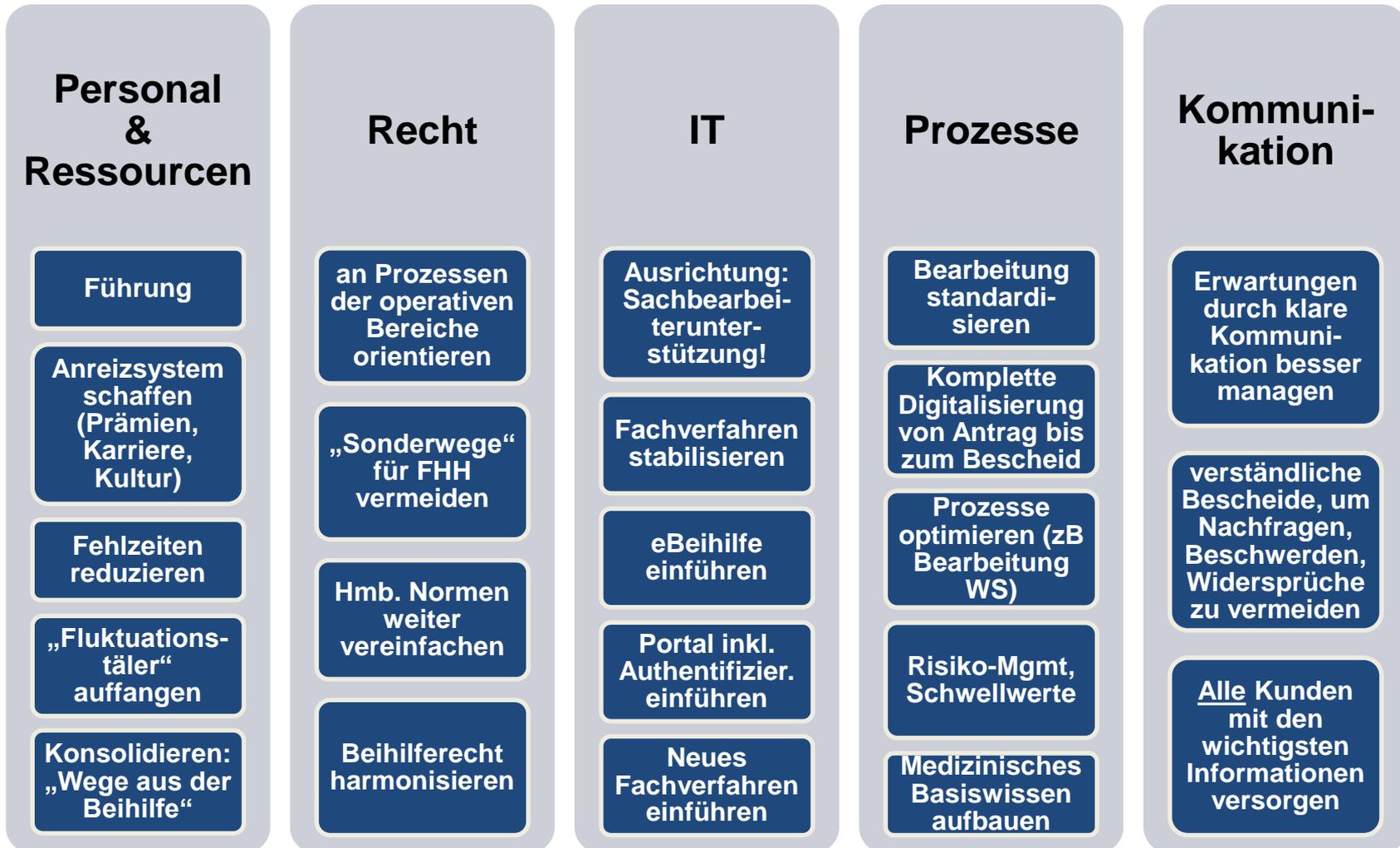
Gesetzesanpassungen

- Keine kurzfristigen Änderungen an hmb. Beihilfenormen
- Pflegestärkungsgesetz II:
 - neue Systematik bei der Beurteilung der Pflegebedürftigkeit:
5 Pflegegrade statt 3 Pflegestufen
 - Gleichrangige Berücksichtigung
körperlicher, geistiger und psychischer Einschränkungen
 - Zentrales Kriterium:
Grad der Selbstständigkeit in sechs Kategorien
 - Frühere Unterstützung mit Pflegegrad 1: kein erheblicher
Unterstützungsbedarf, aber Bedarf für Pflegeberatung,
Anpassung der Wohnungsgegebenheiten (z.B. altersgerechte
Dusche) oder Leistungen für allgemeine Betreuung benötigen.
➔ deutlicher Anstieg bei der Zahl der Leistungsempfänger
 - „Bestandsschutz“ für Pflegebedürftige, die bei in Kraft treten des
Gesetzes bereits Leistungen der Pflegeversicherung beziehen

Technische Neuerungen

	Wann?
Einführung des automatisierten Inputmanagements (eBeihilfe 1a)	2015/16
<i>Teilautomatisierte Prüfung (eBeihilfe 1b)</i> <i>Ziel: Einsparung von Transferleistungen</i>	2016/17
Neues Fachverfahren, Fokus auf Unterstützung von Produktionsprozessen	2017
Einrichtung Klientenhistorie/ Beihilfeakte	2017+

Fünf-Säulen-Modell zur Beihilfekonsolidierung



- 1. Vorstellung:
Wer oder was ist „die Beihilfe“?**
- 2. Bearbeitungszeiten:
Wie lief es und was haben wir gelernt?**
- 3. Ausblick:
Was kommt auf uns zu?**
- 4. Kontakt:
Wie erreichen Sie uns?**
- 5. Diskussion**

Schriftlich:

- 1. Wie:** Im Internet auf <http://www.hamburg.de/beihilfe>
Was: Die wichtigsten Informationen rund um die Beihilfe, Anträge, Merkblätter
Wann: 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche
Wie schnell: Antwort kommt sofort
- 2. Wie:** per E-Mail an beihilfe@zpd.hamburg.de
Was: Alle Fragen zur Beihilfe
Wann: 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche
Wie schnell: wird wie normale Post behandelt, Antwort in der Regel innerhalb von 10 Arbeitstagen (priorisiert nach Dringlichkeit)
- 3. Wie:** per Post an das [ZPD, Normannenweg 35, 20537 Hamburg](#)
Was: Alle Fragen zur Beihilfe und Anträge
Wann: 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche
Wie schnell: Antwort in der Regel innerhalb von 10 Arbeitstagen

Telefonisch / persönlich:

- Wie:** per Telefon - 040 42805 4500 oder Tel.-Nr auf Ihrem Bescheid
Was: Bearbeitungsstand und alle Fragen zur Beihilfe
Wann: Mo. 9-13 Uhr, Di. 14-16 Uhr, Do. 9-13 Uhr
Wie schnell: Antwort kommt sofort oder per Rückruf
- Wie:** persönlich im [ZPD Kundenzentrum, Normannenweg 36, 20537 HH](#)
Was: Anträge und alle Fragen zur Beihilfe
Wann: Mo. 9-13 Uhr, Di. 14-16 Uhr, Do. 9-13 Uhr
Wie schnell: sofort

Auf einen Blick:

Freie und Hansestadt Hamburg
ZPD
Fachbereich Beihilfe – ZPD 45
Normannenweg 36
20537 Hamburg

Telefon: 040 42805 4500 - Mo. 9-13 Uhr, Di. 14-16 Uhr, Do. 9-13 Uhr

Kundenzentrum im ZPD: Mo. 9-13 Uhr, Di. 14-16 Uhr, Do. 9-13 Uhr

E-Mail: beihilfe@zpd.hamburg.de

Internet: <http://www.hamburg.de/beihilfe>