



## 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:

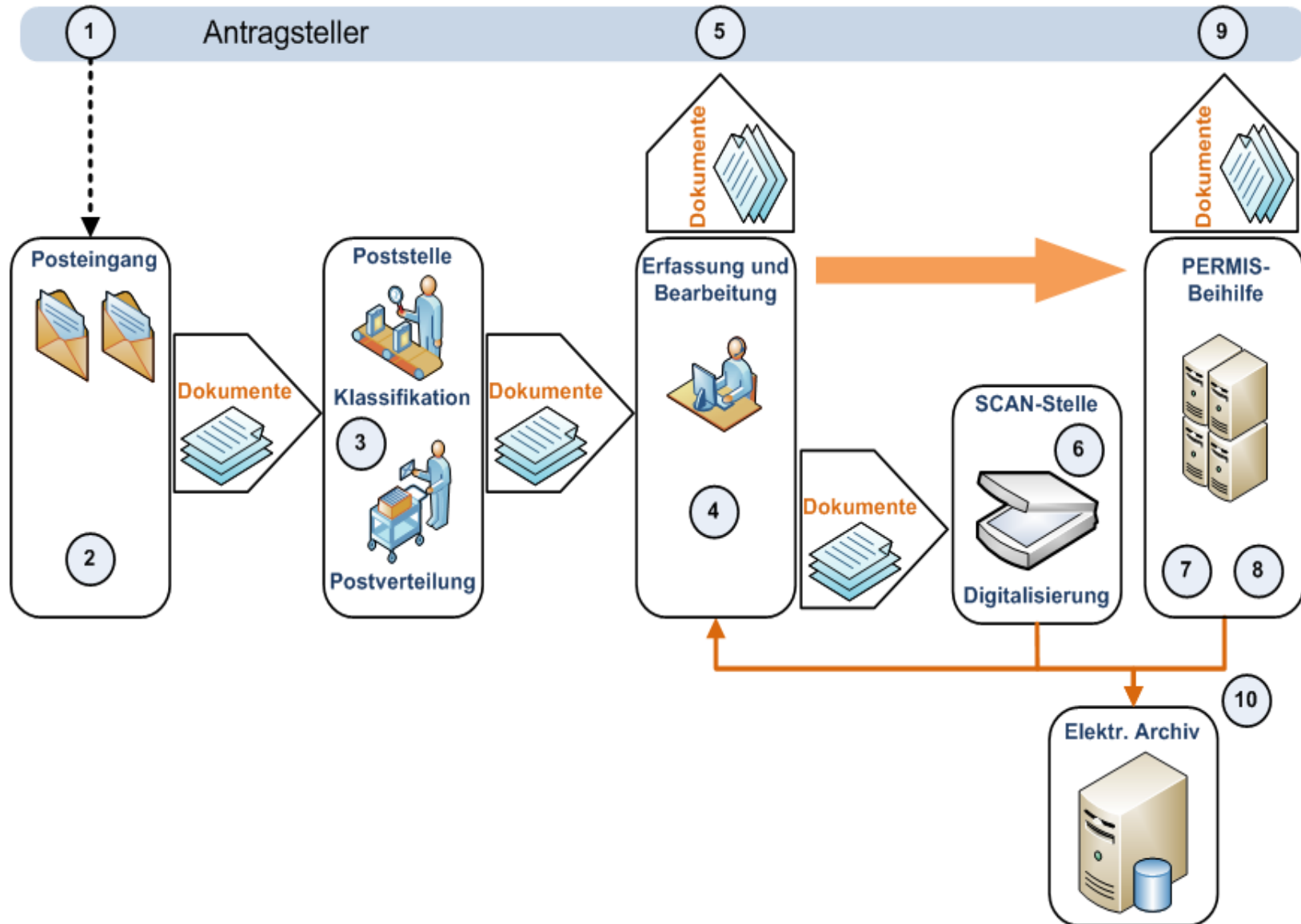
- Transfervolumen stabil halten

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](http://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**

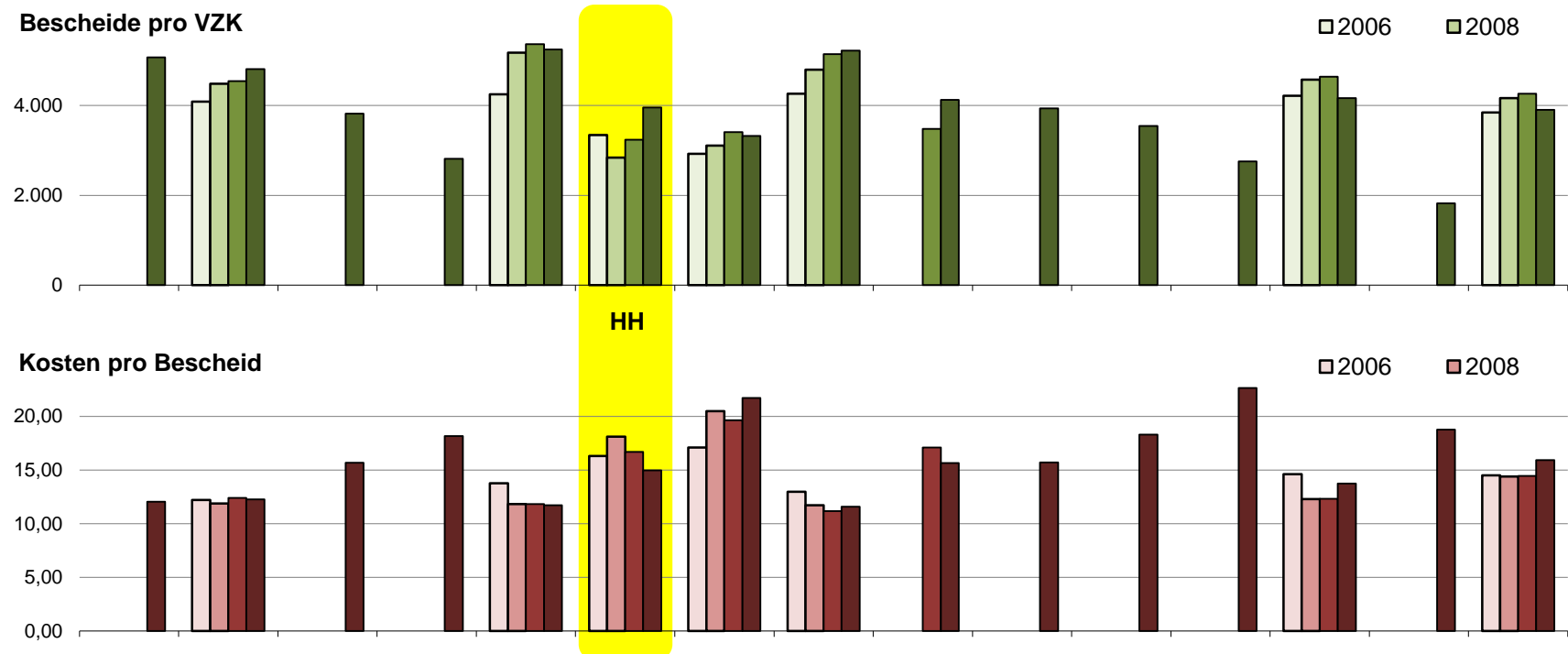
# Beihilfe

## 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

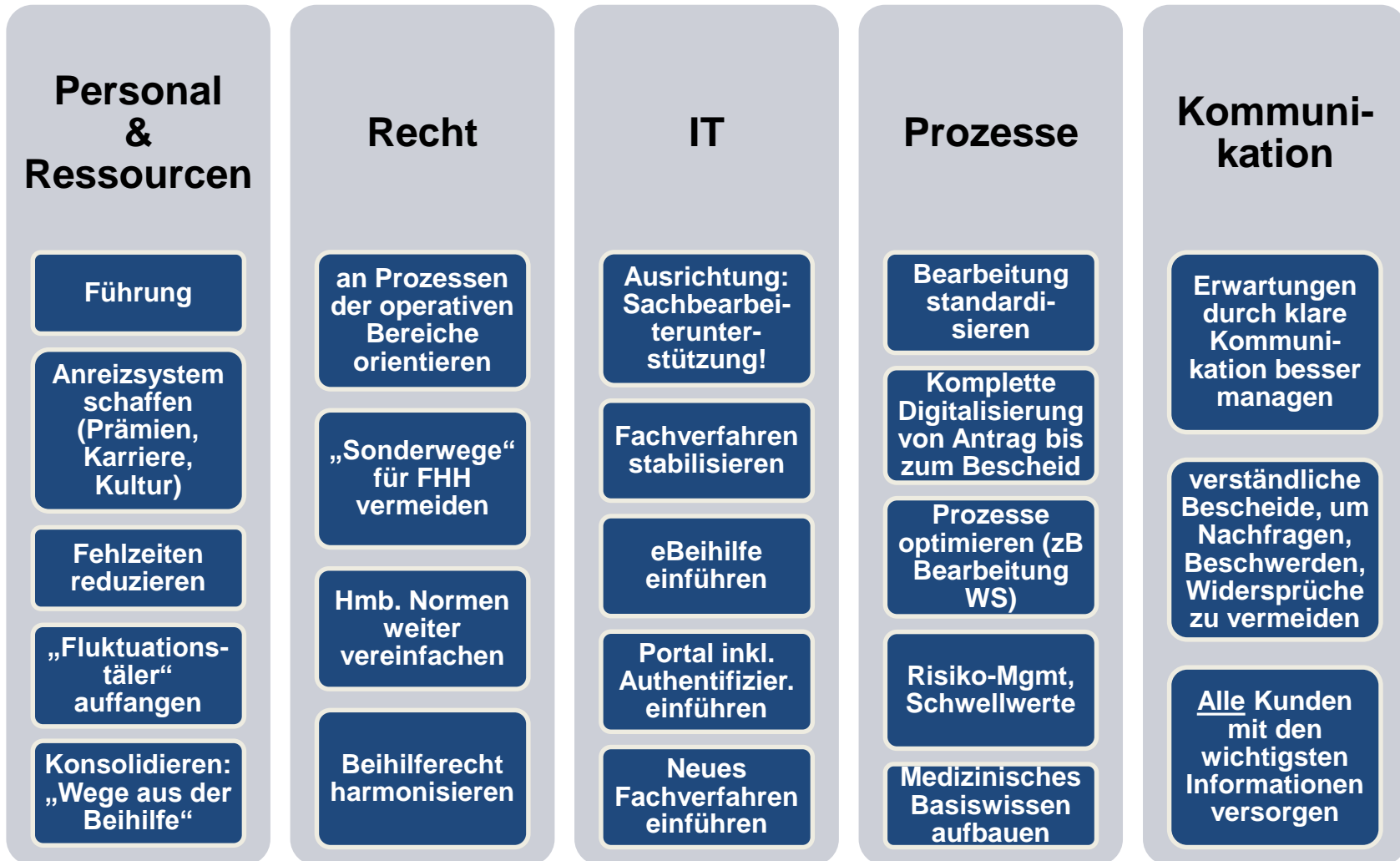
## Gesetzesanpassungen

- 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](mailto: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:

- 1. 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**
- 2. 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](mailto:beihilfe@zpd.hamburg.de)**

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