



Beihilfe der Freien und Hansestadt Hamburg

Informationsveranstaltung zur Beihilfe
Anträge – Bearbeitungszeiten – aktuelle Entwicklungen
11.04.2016

Nikolaus Böttcher | Personalamt P11
Sebastian Lindhof | ZPD4



Senat der Freien und
Hansestadt Hamburg
Personalamt - ZPD

- 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**

- 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**

Nicolaus Böttcher

Referatsleiter
Personalamt

- Besoldungs- und Versorgungsrecht
- Beihilferecht
- Reise- und Umzugskostenrecht

Sebastian Lindhof

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 Team Prüfung und GL

Fachliche Leitstelle Beihilfe
IT
Personal: 5 Vollkräfte

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

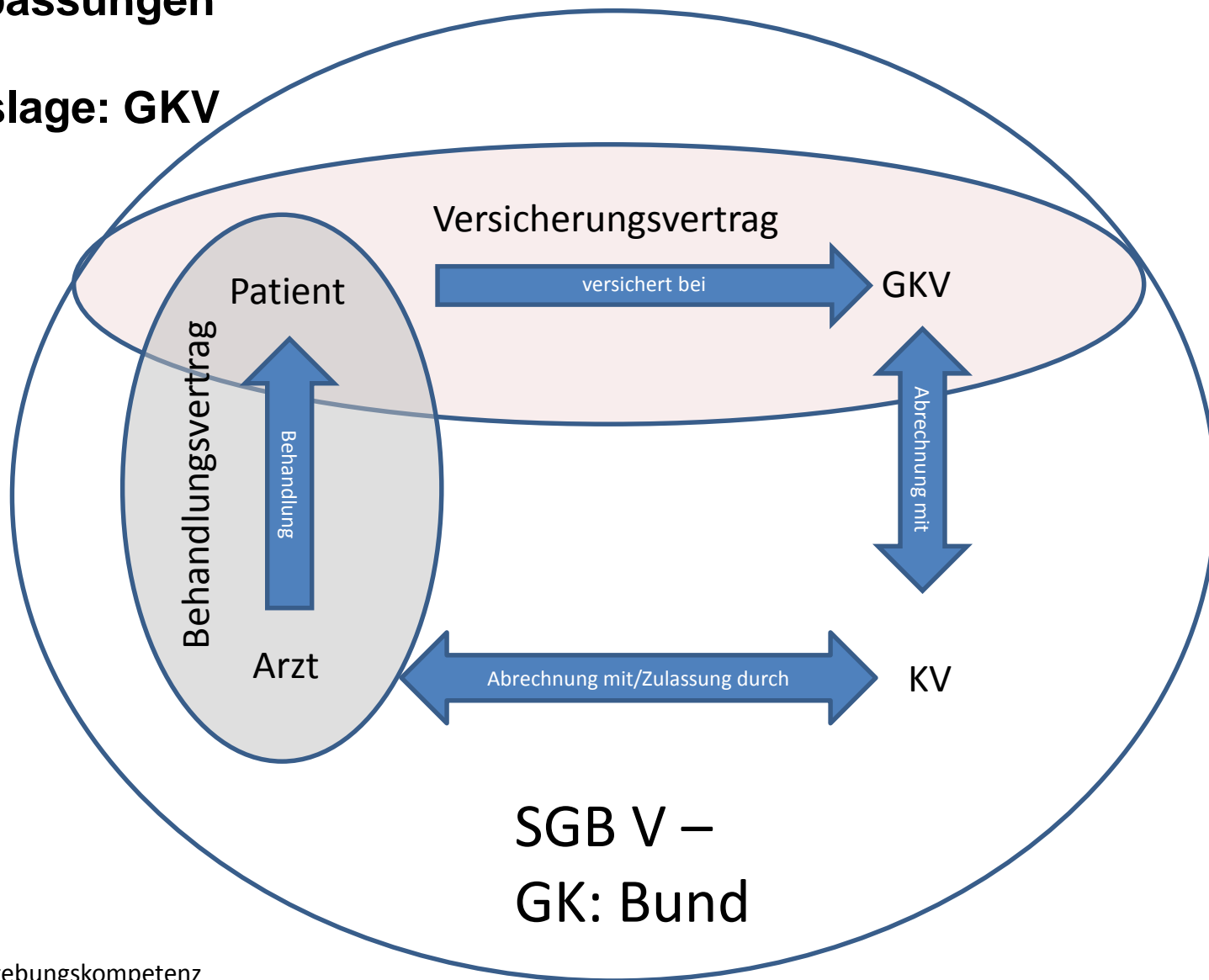
„Die Beihilfe ist ihrem Wesen nach eine Hilfeleistung, die **neben der zumutbaren Eigenbelastung des Beihilfeberechtigten nur ergänzend in angemessenem Umfang einzugreifen** hat, um in einem durch die Fürsorgepflicht gebotenen Maße **die wirtschaftliche Lage des Beamten oder Versorgungsempfängers** durch Zuschüsse aus öffentlichen Mitteln zu **erleichtern**.

Es ist nicht Sinn der Beihilfevorschriften, dem Beamten jegliche finanzielle Belastung infolge Krankheit abzunehmen, vielmehr ergibt sich schon aus dem ergänzenden Charakter der Beihilfevorschriften, dass **der Beihilfeberechtigte im Einzelfall Härten und Nachteile einzurechnen** hat, die sich aus der pauschalierenden und typisierenden Konkretisierung der Fürsorgepflicht durch die Beihilfevorschriften ergeben und **die keine unzumutbaren Belastungen bedeuten.**“

So der theoretische Rahmen – in der Praxis gehen wir lösungsorientiert vor und vermeiden Belastungen für die Beihilfeempfänger, wo immer es geht.

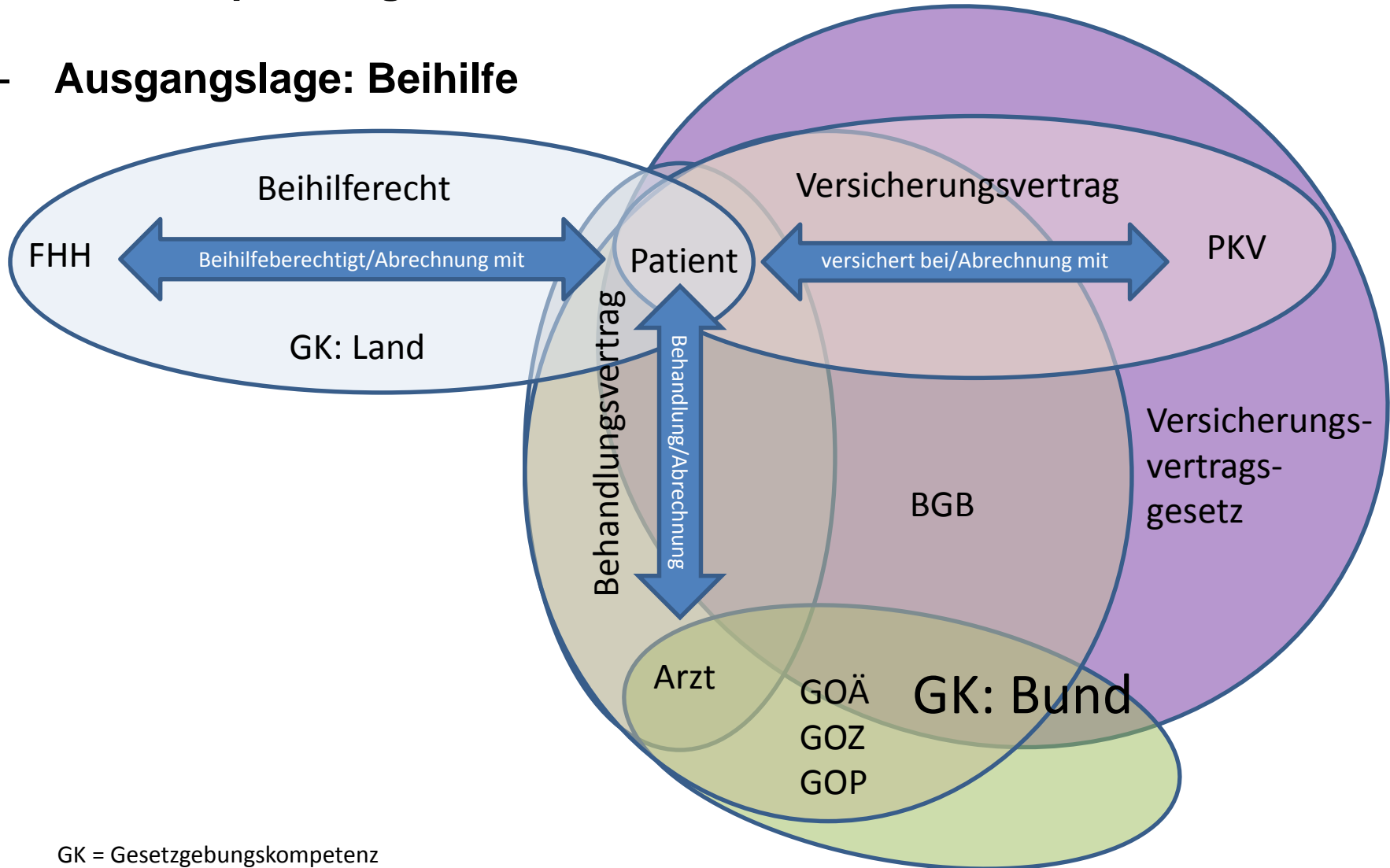
Gesetzesanpassungen

- Ausgangslage: GKV



Gesetzesanpassungen

- Ausgangslage: Beihilfe



GK = Gesetzgebungskompetenz

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:

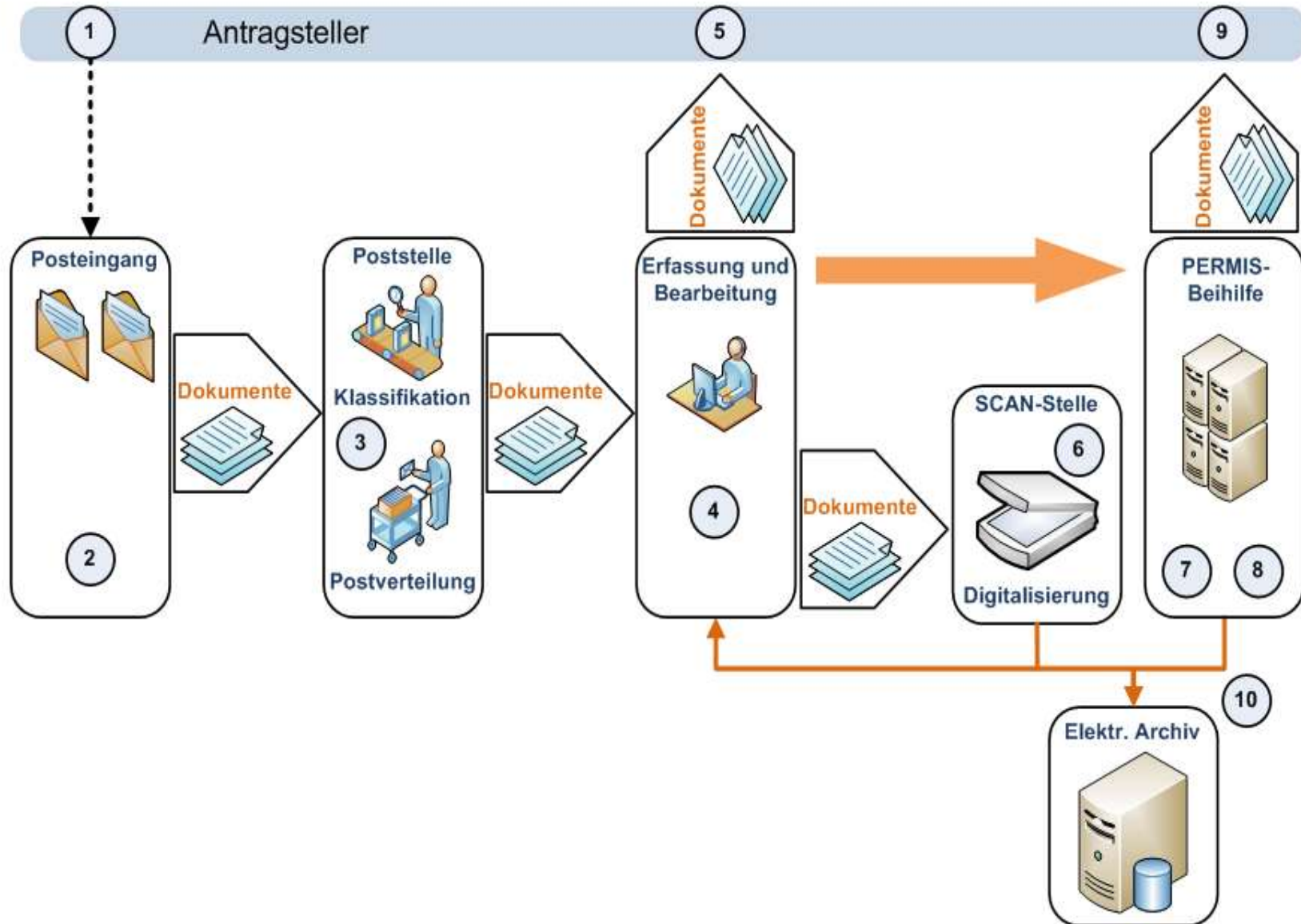
- Anstieg des Transfervolumens im
kontrollierbaren Rahmen halten

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



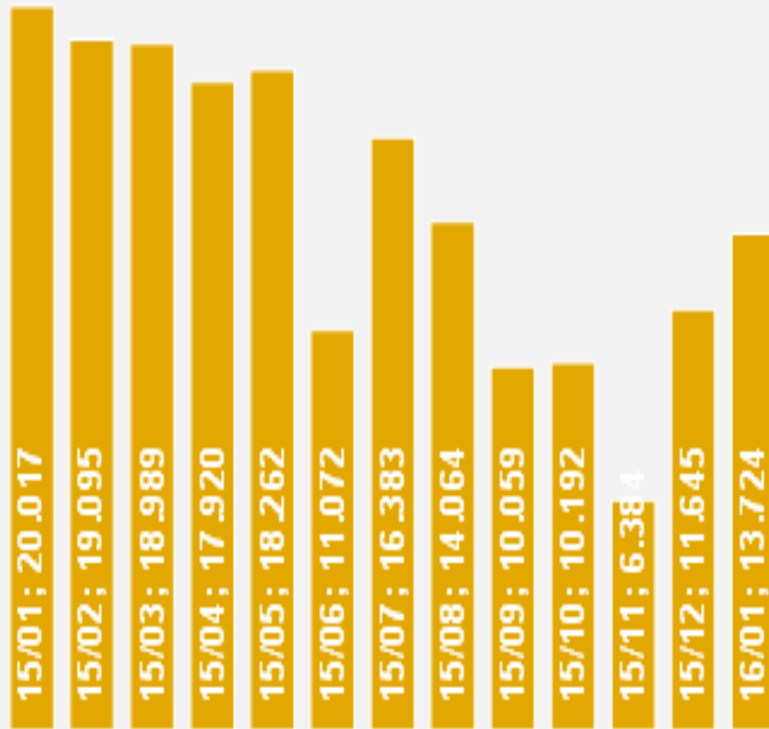
Senat der Freien und
Hansestadt Hamburg
Personalamt - ZPD

Belege Eingänge* Bearbeitungszeit

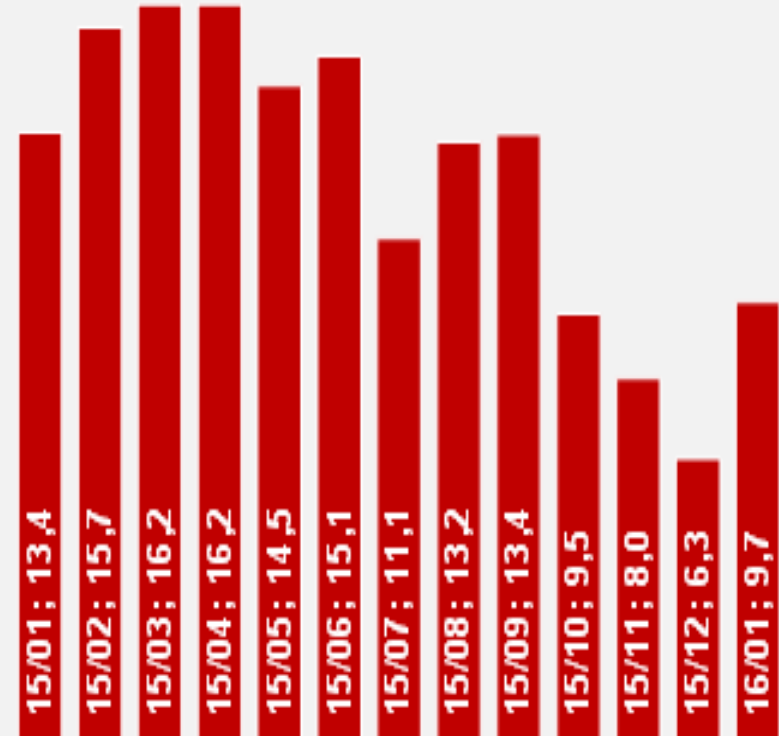


* ab 2013 enthalten die Eingangszahlen - neben den Beihilfeanträgen - auch den zu Festsetzungen führenden Schriftverkehr

Rückstandsmenge am Monatsende

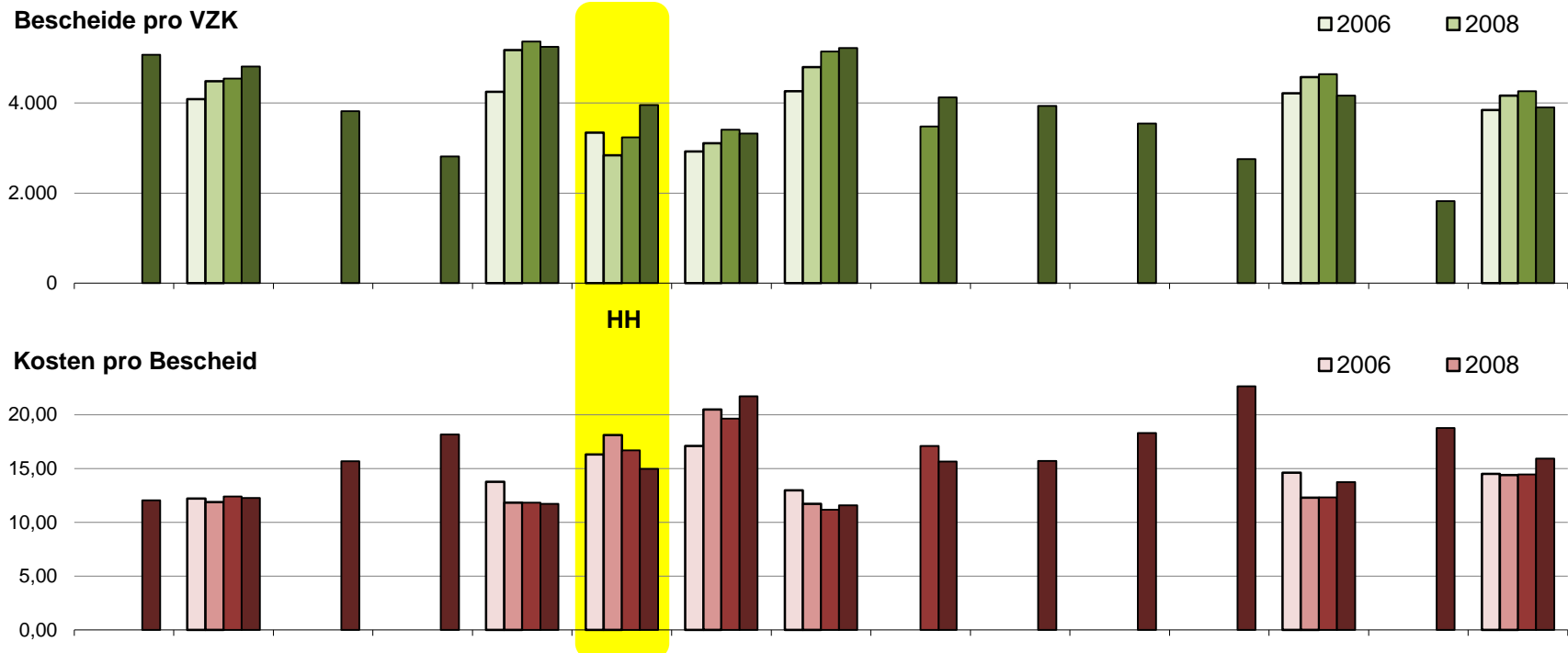


Bearbeitungszeit gesamt



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**



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
- Sämtliche **Entscheidungen und Leistungsbescheide der Pflegeversicherung** sofort an die Beihilfe weiterleiten

- 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: pro Jahr zwischen 3 und 5% (allein von 2006-15: Anträge +43%, Belege +31%)
 - Zudem: Wettbewerb um Mitarbeiter wird stärker
- Kostensteigerungen im Gesundheitswesen
- Einsparverpflichtungen für öffentliche Haushalte

Gesetzesanpassungen

- Keine kurzfristigen Änderungen an hmb. Beihilfenormen
- Pflegestärkungsgesetz II:
 - Gleichrangige Berücksichtigung körperlicher, geistiger und psychischer Einschränkungen
 - neue Systematik bei der Beurteilung der Pflegebedürftigkeit: 5 Pflegegrade statt 3 Pflegestufen
 - 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 durch Überleitung für Pflegebedürftige, die bei in Kraft treten des Gesetzes bereits Leistungen der Pflegeversicherung beziehen

Technische Neuerungen

	Wann?
Einführung des automatisierten Inputmanagements (eBeihilfe 1a)	2016
Teilautomatisierte Prüfung (eBeihilfe 1b)	2017/18
Neues Fachverfahren, Fokus auf Unterstützung von Produktionsprozessen	2018+
Einrichtung Klientenhistorie/ Beihilfeakte	2018+

- 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: Die Antwort ist schon vor Ihnen da.
- 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 unter [040 42805 4141](tel:040428054141) 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](https://www.zpd.hamburg.de/kundenzentrum)
Was: Anträge und alle Fragen zur Beihilfe
Wann: Mo. 9-13 Uhr, Di. 14-16 Uhr, Do. 9-13 Uhr
Wie schnell: sofort

Sehr wichtig bei allen Anfragen → Vollmacht

Ohne schriftlich vorliegende Vollmacht können fallbezogene Informationen nur an die/den Beihilfeberechtigten gegeben werden bzw. nur von ihr/ihm unterschriebene Anträge bearbeitet werden. Eine vorsorgliche Vollmacht ist daher die einzige Möglichkeit, in Notfällen handeln zu können. Einen Vordruck hierfür finden Sie im Internetauftritt des ZPD.

Auf einen Blick:

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

Telefon: 040 42805 4141 - 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>

Fragen & Diskussion