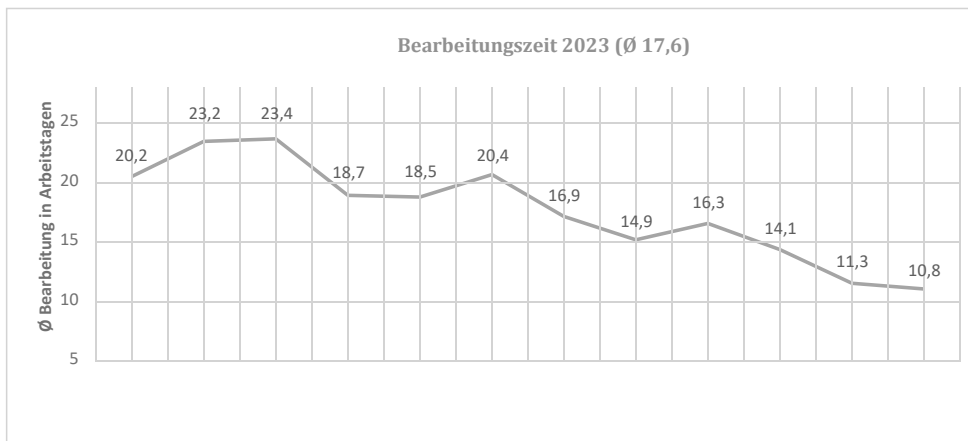
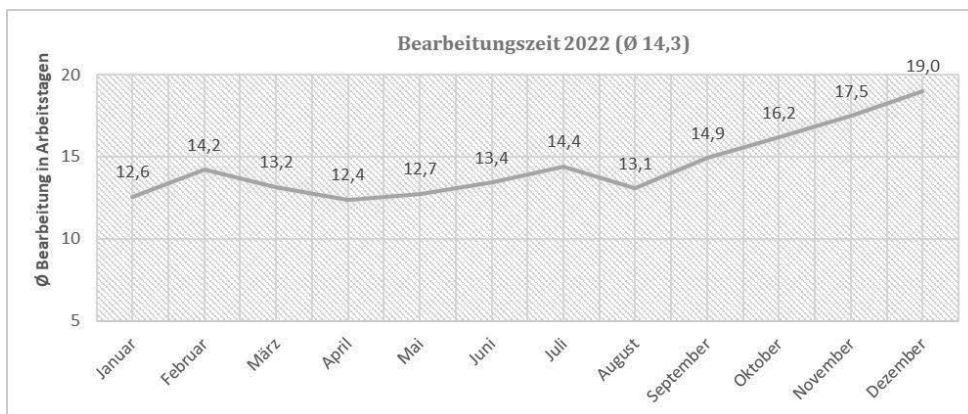


6. wie sich die Bearbeitungszeit seit Januar 2022 je Woche entwickelt hat und wie diese aktuell ist;

Zu 6.:

Für eine bessere Darstellung werden nachfolgend die Bearbeitungszeiten monatlich angegeben.



Die starke Erhöhung der Bearbeitungszeit im Juni 2024 beruht auf einem einmaligen Effekt. Aufgrund einer größeren Programmumstellung konnten nicht alle Anträge im Beihilfeantragsbearbeitungssystem maschinell geprüft und bearbeitet werden. Die Umstellung und maschinelle Bearbeitung der Anträge ist zwischenzeitlich erfolgt.

7. wie viele Anträge derzeit länger als sechs Wochen, wie viele länger als sieben Wochen, wie viel länger als acht Wochen und wie viele länger als neun Wochen nach Einreichung noch nicht ausbezahlt sind (bitte in absoluten Zahlen, wie auch in Prozent angeben);

Zu 7.:

Eine aktuelle Auswertung der Arbeitsvorräte zum Datum 8. Juli 2024 ergibt folgende Werte:

Arbeitsvorräte gesamt (Beihilfetagesstatistik 08.07.2024)	203 245	100 %
davon älter als 6 Wochen	32 831	16,2 %
davon älter als 7 Wochen	17 390	8,6 %
davon älter als 8 Wochen	6 174	3,0 %
davon älter als 9 Wochen	953	0,5 %

8. wie sich diese Zahlen seit Anfang 2024 entwickelt haben;

Zu 8.:

Es ist keine Aussage möglich, da diese Daten nicht historisch vorgehalten werden. Die Auswertung zu Ziffer 7 erfolgte anhand einer internen Arbeitsliste.

9. ob es Typen von Anträgen gibt, die besonders häufig mehr als sechs Wochen in der Bearbeitung brauchen;

Zu 9.:

Die Bearbeitungsdauer für einen Beihilfeantrag hängt von den Umständen des Einzelfalls ab und unterliegt keiner starren Betrachtung. Ausschlaggebende Faktoren sind hierbei die Vollständigkeit und Qualität des Beihilfeantrags sowie die Komplexität der sich stellenden Sachverhalts- und Rechtsfragen. Eine längere Bearbeitungsdauer hängt nicht mit einem speziellen Antragstyp zusammen, sondern regelmäßig mit der Erforderlichkeit einer personellen Sachbearbeitung im elektronischen Beihilfeabrechnungssystem.

Eine personelle Sachbearbeitung ist bei folgenden Sachverhalten erforderlich:

- Erstanträgen von beihilfeberechtigten Personen
- Anträgen, mit denen Änderungen von beihilferelevanten Sachverhalten mitgeteilt werden (z. B. Änderung Krankenversicherungsverhältnis)
- Anträgen mit Besonderheiten und Auffälligkeiten (z. B. Unfallsachverhalte, Antragstellung durch Bevollmächtigte)
- Anträgen mit zusätzlichen Dokumenten (z. B. Heil- und Kostenpläne, ärztliche Bescheinigungen, weitere Schreiben, Vollmachten, Apothekenquittungen)
- Anträgen, mit denen Tagegelder oder Pauschalen etwa im Geburts- oder Todesfall beantragt werden
- Anträgen, mit nicht verrechneten Abschlägen

- Anträgen mit Belegen, die nicht vollständig maschinell geprüft werden können. Im elektronischen Beihilfeantragsbearbeitungssystem des LBV werden bestimmte Belegarten maschinell geprüft. Dies sind Arztrechnungen, Zahnarztrechnungen, Heilpraktikerrechnungen und Rezepte für Arzneimittel. Ein Großteil dieser Belege kann durch die Prüfsoftware abschließend bearbeitet werden. Ergeben sich bei der maschinellen Prüfung Auffälligkeiten, muss eine personelle Sachbearbeitung tätig werden und den Beleg überprüfen.
- Anträgen mit Belegen, die nicht maschinell geprüft werden können, z. B. Krankenhausrechnungen, Pflegebelege, Brillenrechnungen etc. Diese Belege müssen immer zur manuellen Sachbearbeitung.

Anträge mit einer Antragssumme von über 5 000 Euro werden prioritär bearbeitet.

10. welche Maßnahmen sie ergreift, um gerade die ganz langen Bearbeitungszeiten ab sechs Wochen aufwärts zu reduzieren;

Zu 10.:

Das LBV optimiert fortlaufend seine digitalen Geschäftsprozesse im Bereich der Beihilfebearbeitung und setzt auch Künstliche Intelligenz (KI) erfolgreich ein. Zudem wurde bereits durch Samstagsarbeit, Anordnung von Überstunden und Umschichtung von Personal versucht, dem steigenden Antragszugang und dem damit verbundenen Anstieg der durchschnittlichen Bearbeitungszeit zu begegnen. Diese Maßnahmen sind jedoch weitgehend ausgereizt bzw. versprechen keine großen Effekte mehr vor dem Hintergrund der aktuellen Leistungsfähigkeit.

Als langfristige Maßnahmen werden u. a. derzeit verfolgt:

- Personelle Stärkung im Bereich der Beihilfebearbeitung.
- Novellierung der Beihilfeverordnung mit Inkrafttreten ab 2026, mit dem Ziel eines weiteren Ausbaus der maschinellen Verarbeitung von Beihilfebelegen.
- Prüfung der Fremdvergabe einzelner Bearbeitungsbereiche in der Beihilfe.

11. was Antragsteller unbedingt beachten sollten, damit ihre Anträge möglichst zeitnah abschließend bearbeitet werden können;

Zu 11.:

Durch eine elektronische Einreichung von Beihilfeanträgen über die App „Beihilfe BW“ oder über den Beihilfeantrag online im Kundenportal des LBV entfallen Bearbeitungszeiten in der Poststelle, der Scanvorbereitung und beim Scanvorgang. Zusätzlich werden Postlaufzeiten eingespart.

Daneben kann es den Beihilfekundinnen und Beihilfekunden Vorteile bringen, wenn sie Arztrechnungen, Zahnarztrechnungen, Heilpraktikerrechnungen und Rezepte für Arzneimittel getrennt von allen anderen Belegen einreichen. Dies hängt mit den maschinellen Prüfungen zusammen (s. a. Ziffer 9). Arzt-, Zahnarztrechnungen, Heilpraktikerrechnungen und Rezepte für Arzneimittel können zum Großteil mittels der eingesetzten Prüfsoftware abschließend bearbeitet werden. Die gesonderte Einreichung bietet eine höhere Wahrscheinlichkeit für eine schnellere Bearbeitung.

Bei der Einreichung von Rezepten für Arzneimittel ist das von der Apotheke quittierte Rezept ausreichend. Wird neben dem Rezept noch die dazugehörige Quittung der Apotheke (Kassenbeleg) eingereicht, ist eine manuelle Sachbearbeitung notwendig, was die Bearbeitung verzögert.

Eine Verzögerung tritt ebenfalls ein, wenn Beihilfekunden Rechnungen mehrmals vorlegen. Dies gilt auch, wenn ein Beihilfeantrag über die unterschiedlichen Eingangswege mehrfach eingereicht wird, zum Beispiel einmal als Papierantrag und einmal als Beihilfeantrag online im Kundenportal des LBV.

Bei Papieranträgen sollten keine Haftnotizen oder Klebestreifen angebracht werden. Die Dokumente sollten auch nicht geklammert oder geheftet werden. Die genannten Elemente müssen vor dem Scannen aufwändig von Hand entfernt werden.

Anfragen oder Widersprüche sollen getrennt vom Beihilfeantrag eingereicht werden. Ansonsten muss immer eine manuelle Bearbeitung des Beihilfeantrags erfolgen.

Sämtlicher Schriftverkehr sollte gesondert über das Kundenportal des LBV oder auf dem Postweg eingereicht werden.

Ist der Beihilfeantrag nicht vollständig ausgefüllt, führt dies in der Regel auch zu einer verzögerten Bearbeitung.

Das LBV weist hierauf auf seiner Homepage hin.

12. ob es zutreffend ist, dass die Einreichung über die App „Beihilfe BW“ zu einer beschleunigten bzw. bevorzugten Bearbeitung führt;

Zu 12.:

Eine beschleunigte bzw. bevorzugte Bearbeitung von App-Anträgen gegenüber Beihilfeanträgen, die über die anderen Eingangskanäle eingehen, erfolgt nicht. Wie unter Ziffer 11 ausgeführt, entfallen aber Bearbeitungszeiten in der Poststelle, bei der Scanvorbereitung und beim Scanvorgang. Zudem entfallen Postlaufzeiten. Die fachliche Bearbeitung ist von den unter Ziffer 9 erwähnten Faktoren abhängig. App-Anträge werden gegenüber beispielsweise Papieranträgen regelmäßig mit weniger Belegen pro Antrag eingereicht, dadurch kommt es seltener zur Notwendigkeit einer personellen Sachbearbeitung im Beihilfeabrechnungssystem.

13. ob sie die vom Landtag festgelegte Bearbeitungszeit von 20 Arbeitstagen noch für zeitgemäß hält und ob diese im Zeitalter der Digitalisierung nicht deutlich herabgesetzt werden sollte;

Zu 13.:

Die Bearbeitungszeit ist noch zeitgemäß. Erst die Digitalisierung hat es ermöglicht, dass die Vorgabe des Landtags bei einer stetig steigenden Zahl an Beihilfeanträgen und beihilfeberechtigten Personen bei unveränderter Personalausstattung überhaupt eingehalten werden kann.

Im Zeitraum 2019 bis 2023 konnte das LBV die durchschnittliche tägliche Abarbeitung der Beihilfeanträge um 44,8 Prozent steigern. Angesichts weiter steigender Antragszahlen sowie den unter Ziffer 10 ausgeführten Maßnahmen, stellt es weiterhin bzw. zunehmend eine große Herausforderung dar, 20 Arbeitstage im Jahresdurchschnitt einzuhalten.

14. welche Maßnahmen zur Digitalisierung und zum weiteren Ausbau der Automation in der Beihilfebearbeitung seit dem Jahr 2019 ergriffen wurden und in absehbarer Zeit ergriffen werden sollen;

Zu 14.:

Im Bereich der Beihilfebearbeitung wurden u. a. folgende Maßnahmen ergriffen:

- Umstellung der Papier-Antragsbearbeitung auf eine vollständige elektronische Bearbeitung (erstmaliger Einsatz von KI bei der Digitalisierung von Belegen); das System wird laufend optimiert.
- Abruf digitaler Rechnungsdaten im Inputmanagement
- Einführung der App „Beihilfe BW“ und laufende Optimierungen

- Digitalisierung und elektronische Bereitstellung von Prüf- und Überwachungslisten
- Unterstützung der Sachbearbeitung durch den Einsatz maschineller Prüfungen auf Antrags- und Belegebene; ständige Optimierung der Prüfungen
- Vereinfachte Antragsfreigabe nach maschineller Prüfung
- Maschinell unterstützte Antragsverteilung an die Sachbearbeitungen
- Flexibler Einsatz des Prüffegelwerks in der Prüfsoftware; ständige Überprüfung, Verfeinerung bzw. Ausbau der Prüfungen
- Digitale Weiterleitung der Fax- und E-Maileingänge ins vorhandene Vorgangsbearbeitungssystem
- Verlinkung des Kundenportals in der App „Beihilfe BW“ ermöglicht einen direkten Zugang aus der App heraus in das Kundenportal des LBV
- Prüfung von Heilpraktikerbelegen mittels Prüfsoftware seit Ende Juni 2024
- Darstellung des Beihilfestatus eines Beihilfeantrags im Kundeportal
- Elektronische Bereitstellung sämtlicher Arbeitsmittel für die Sachbearbeitung wie etwa Berechnungstools und Textbausteine, sodass ein papierloses Arbeiten möglich ist
- Ausstattung der Beschäftigten mit Laptop, Dockingstation, Kamera, Headset, Monitoren
- Hohe Telearbeitsquote u. a. durch die Möglichkeit von Onlinebesprechungen

Derzeit sind folgende Maßnahmen in Bearbeitung, Planung und Umsetzung:

- Auslesen des Schriftverkehrs mittels KI, um eine zielgenaue maschinelle Zuordnung an die Sachbearbeitungen zu erreichen
- Einführung einer neuen Produktversion im Inputmanagementbereich zur Verarbeitung des E-Rezepts sowie Einsatz einer browserbasierten Benutzeroberfläche
- Anpassungen bei der App „Beihilfe BW“ im Hinblick auf die Annahme von PDF-Dateien u. a. wegen des E-Rezepts
- Neben weiteren LBV-Programmen muss auch das Beihilfeabrechnungssystem vom Großrechner abgelöst werden. Künftig wird das Beihilfeabrechnungssystem in einer Serverlandschaft betrieben (Migration). Die derzeitige Zeitplanung sieht die technische Umstellung ab 2025 vor. Durch diese Umstellung ab Ende 2024 sind Änderungen des Beihilfeabrechnungssystems nur eingeschränkt möglich.

In diesem Zusammenhang muss auch berücksichtigt werden, dass ein Ausbau der Automation nicht losgelöst vom laufenden Betrieb erfolgen kann. Vorrangig müssen Anpassungen in den Systemen umgesetzt werden, die durch Rechtsänderungen (z. B. Pauschale Beihilfe, Pflegebereich) oder neue Aufgaben (z. B. Übernahme der Dienstunfallfürsorge, Beihilfeübernahme Landtagsabgeordnete) notwendig werden.

15. welche Maßnahmen das LBV zur Steigerung der elektronischen Einreichung über die App „Beihilfe BW“ auf den Weg gebracht hat.

Zu 15.:

Folgende Werbemaßnahmen sind im Rahmen der Einführung der App „Beihilfe BW“ ergriffen worden. Die mit dem Klammerzusatz „aktuell“ versehenen Maßnahmen sind weiter im Einsatz:

- Ausführlicher Artikel auf der Startseite der LBV-Internetseite über die App „Beihilfe BW“
- Separater Menüpunkt zur App „Beihilfe BW“ auf der Internetseite des LBV (aktuell)

- Anpassung des Kundenportals, wo auch auf die Möglichkeit der Antragsstellung per App verwiesen wird (aktuell)
- Einmalige Beilage zur Gehaltsmitteilung an alle beihilfeberechtigten Personen
- Hinweis am Ende jedes Beihilfebescheids, dass Anträge auch mittels der App eingereicht werden können und wo weitere Informationen zur App zu finden sind (aktuell)
- Hinweis im Merkblatt für neu eingestellte Beamtinnen und Beamte, dass Beihilfeanträge auch mit der App „Beihilfe BW“ gestellt werden können (aktuell)
- Werbung bei Verbänden und Gewerkschaften im Rahmen von Vorträgen und Informationsveranstaltungen (aktuell)
- Verschiedene Werbemaßnahmen sind direkt durch das Finanzministerium veranlasst worden, z. B. Artikel auf der Internetseite des Finanzministeriums und Rundschreiben an die Ressorts.

Dr. Bayaz

Minister für Finanzen