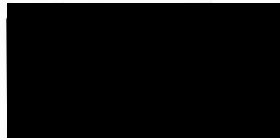




Regierungspräsidium Kassel - Am Alten Stadtschloss 1 · 34117 Kassel



Präsidialbüro


Zentrales Beschwerde- und Anfragemanagement,
Bürgerservice, polit. Anfragen und Angelegenheiten

Aktenzeichen: RPKS-24062024-12-wittig

Bearbeiter Herr Gries
Tel. 0561 106-1009
E-Mail buergerservice@rpks.hessen.de

Datum 15.07.2024

Ihr Schreiben zur aktuellen Situation in der Beihilfestelle

Sehr geehrter Herr 

mit Schreiben vom 24.06.2024 monieren Sie die aktuelle Situation in der Beihilfestelle beim Regierungspräsidium Kassel. Insbesondere die langen Bearbeitungszeiten und die schlechte Erreichbarkeit werden hier mit Blick auf die Gesundheit der betroffenen Landesbeamtinnen und Landesbeamten als kritisch angesehen. Besonders unzufrieden stimmt Sie, dass das Regierungspräsidium Kassel schon seit längerem verspreche, dass sich die Situation in absehbarer Zeit bessere.

Gern antworte ich Ihnen wie folgt:

Der Antragsrückstau ist durch den seit geraumer Zeit deutlichen Anstieg an Beihilfeanträgen – insbesondere auch während der Weihnachtszeit, des Jahreswechsels und der Osterferien – begründet, den wir nicht im selben Maße durch die vorhandenen personellen Ressourcen und Neueinstellungen ausgleichen können. Dennoch stellt die Verkürzung der Bearbeitungszeiten höchste Priorität dar. Bei einem Beihilfeantrag ab einer Gesamtsumme von derzeit 5.000 Euro ist eine beschleunigte Bearbeitung vorgesehen. Die Bearbeitung der Beihilfeanträge erfolgt im Übrigen in chronologischer Reihenfolge nach Eingangsdatum. Die

jeweilige Bearbeitungsdauer eines Beihilfeantrages ist jedoch von verschiedenen Faktoren abhängig, z.B. Leistungsarten, Komplexität der Sachverhalte, Antragsvolumen, Eingangszahlen der Anträge zum Zeitpunkt oder Zeitraum der Antragstellung etc. Dadurch bedingt kann die individuelle Bearbeitungsdauer schwanken und nicht sichergestellt werden, dass alle an einem Tag eingegangenen Anträge zeitgleich bearbeitet werden.

Aktuell werden die Beihilfeanträge, die uns in der Zeit

vom 21.05.2024 bis 28.05.2024

erreicht haben, bearbeitet. Die Bearbeitungszeit beträgt demnach ca. sieben Wochen. Den aktuellen Bearbeitungsstand können Sie jederzeit hier online auf der Website des Regierungspräsidiums abrufen:

<https://rp-kassel.hessen.de/personaldienstleistungen/beihilfen>


Bitte seien Sie versichert, dass wir bemüht sind, die Bearbeitungszeit soweit abzusenken, dass die Bearbeitungsdauer wieder dem regelmäßigen Zahlungsziel von vier Wochen entspricht. Allerdings kann ich Ihnen die von uns angestrebte Verbesserung nicht garantieren und bitte um Verständnis, dass die aktuellen Einsparmaßnahmen im Landeshaushalt sowie der Personalengpass und der Fachkräftemangel eine Planung entsprechender Verbesserungsmaßnahmen erheblich erschweren. In diesem Zusammenhang habe ich großes Verständnis dafür, dass Sie keine weiteren aufschiebenden Entschuldigungen mehr zulassen möchte. Daher mache ich an dieser Stelle deutlich, dass das Problem weder in der nächsten Woche, noch im nächsten Monat behoben sein wird. Das Problem müssen wir als Marathon sehen, nicht als Sprint. Eine deutlich spürbare Reduzierung der Bearbeitungszeit wird uns frühestens zum Jahresende hin gelingen.

Ich bedauere ausdrücklich den Anlass für Ihrer Nachricht, muss Ihnen aber leider auch mitteilen, dass wir momentan noch nicht absehen können, bis wann sich die Situation in der Beihilfestelle wieder merklich entspannen wird. Die längeren Bearbeitungszeiten und Arbeitsrückstände sind für uns ebenso unerfreulich wie für Sie. Sie können sich darauf

verlassen, dass wir mit vollem Einsatz an einer Änderung dieses Zustandes arbeiten. Wir danken für Ihr Verständnis.

Bei Fragen können Sie sich jederzeit an meinen Mitarbeiter, Herrn Gries (Tel.: 0561/106-1009 oder Mail: buergerservice@rpks.hessen.de) wenden.

Mit freundlichen Grüßen


Mark Weinmeister
Regierungspräsident

Regierungspräsidium Kassel
Herrn Regierungspräsidenten Weinmeister
Am Alten Stadtschloss 1
34117 Kassel

Beschwerde über Serviceleistungen im Beihilfeverfahren des RP Kassel

Nicht hinnehmbare Bearbeitungszeiten

Sehr geehrter Weinmeister,

ich wende mich heute persönlich, sicherlich aber auch im Namen unzähliger Landesbeschäftigter an Sie, um auf die unhaltbaren Umstände in der Beihilfebearbeitung hinzuweisen. Eines vorneweg, ich betreibe in keinsten Weise Kritik an Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, denn sie sind nicht für das verantwortlich, was schon seit vielen Jahren systembedingt zu großen Problemen führt. Zunächst zu meiner Person, damit Sie sich ein Bild machen können, auf welcher Basis meine Informationen fußen. Ich bin 2023 nach 44 Jahren Polizeidienst in den Ruhestand getreten. Nun zum Kern meiner deutlichen Kritik, die Bearbeitungszeiten von Beihilfeanträgen. In vielen Gremien haben wir uns über Jahre immer wieder mit dem Thema Beihilfe befasst, bzw. befassen müssen, da die Kritik von Beschäftigten Dauerthema war. Wir haben uns an der Sache orientiert damit beschäftigt und sind auch offensiv und konstruktiv an das RP und auch das Ministerium (Innen) herangetreten. Wir erhielten dann auch Reaktionen bzw. Antworten auf unsere Kritik. Alle ähnelten sich in einem Tenor. Überlastung der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter und systemisch-technische Umstellungen (Software). Man arbeite daran und es werde sich zukünftig beschleunigen und die Bearbeitungszeiten erheblich verkürzen.

Sehr geehrter Herr Weinmeister, ich habe die Hoffnung darauf inzwischen fast aufgegeben. Denn was ich aktuell an meinen persönlichen Erfahrungen konstatiere, spiegelt sich in den Problemen der vielen vergangenen Jahre und erfährt aus meiner Sicht noch eine Steigerung zum Negativen hin. Dass es im Land Hessen Beschäftigte gibt, die sich aufgrund ihres beruflichen Status selbst versichern müssen und der andere Anteil durch die Beihilfe übernommen wird, ist für mich nicht ärgerlich. Ich halte die hessische Beihilfenverordnung im Übrigen auch für eine sehr Gute. Was sich aber in den Bearbeitungszeiten abspielt, ist aus meiner Sicht nicht mehr hinnehmbar. Trotzdem ich seit Jahren die E-Beihilfe nutze (eine gute digitale Lösung), hat dies keinerlei Auswirkung auf die Bearbeitungszeit. Ich gebe Ihnen mein letztes persönliches Beispiel. Am 5. Mai 2024 habe ich über die App einen Beihilfeantrag in Höhe von ca. 3.500 (!) Euro gestellt. Bis heute habe ich keinerlei Nachricht erhalten, geschweige denn einen Bescheid. Recherchen über die App mit dem Kontaktformular führen zu einer elektronischen, offensichtlich KI-basierten Antwort, dass derzeit Anträge aus der zweiten Hälfte des Monats April bearbeitet werden. Wir sprechen zum heutigen Tage über eine Bearbeitungszeit von vielen Wochen!!! Und es wird noch weiter andauern. Das geht so nicht. Alle Privatrechnungen erlauben einen Zahlungsrahmen von 14 bis 30 Tagen. Folgen einer Nichtbegleichung der Rechnungen münden direkt in die Vollstreckung. So muss also jeder, auch ich, den vollen Betrag vorauslegen. Und dann wartet man auf einen Bescheid der Beihilfe, bis heute vergeblich. Meine Krankenkasse hat innerhalb von 3 (!!!) Tagen ihren Anteil auf mein Konto überwiesen.

Aus meiner Sicht werden die Beschäftigten mit dieser Situation völlig alleine gelassen. Viele sind einfach nicht in der Lage, „mal eben“ so einfach mehrere tausend Euro vorzulegen und darauf zu warten, dass sie ihre Auslagen ersetzt bekommen. Zielführend ist auch nicht die Information auf der Beihilfeseite, dass Anträge „über 5.000 Euro schneller bearbeitet werden“.

Sehr geehrter Herr Weinmeister,

diese Praxis muss schnellstmöglich beendet werden, das geht so nicht. Ich habe mir auf der Webseite Ihr Leitbild angeschaut, mehrere Aussagen in Ihren 15 Grundsätzen kollidieren erheblich mit der gegenwärtigen Praxis. Ich möchte gerne auch an den Besuch des stv. Vorsitzenden der GdP Hessen, Karsten Bech (damals auch der HPR-Vorsitzende Polizei), in Ihrem Haus und Ihrem persönlichen Beisein erinnern. Im **März 2023 (!)** kam es zu einem persönlichen Austausch, dem folgende Veröffentlichung der GdP Hessen folgte: *„Im Beisein der Abteilungsleiterin der Abteilung I, Beamtenversorgung Beihilfen Frau Sommer und Leiterin der Beihilfestelle Frau Dr. Neidert, wurden aktuelle Themen besprochen. Festzustellen ist, dass alle Beschäftigten der Beihilfestelle bemüht sind, alle eingegangenen Anfragen sowie alle Beihilfeanträge zeitnah zu bearbeiten. **In der Vergangenheit war es zu Verzögerungen in der Bearbeitung gekommen, die Ursachen wurden inzwischen größtenteils beseitigt. Die normale Bearbeitungszeit für einen Beihilfeantrag ohne Besonderheiten liegt momentan bei etwa 3,5 Wochen.** Entgegen vieler Gerüchte spielt es keine Rolle, ob der Antrag digital per App oder in Papierform eingereicht wird. Ebenso ist es unerheblich, ob ausdrücklich eine Bearbeitung in Heimarbeit durch den Antragsteller ausgeschlossen wird, da alle Vorgänge digitalisiert werden. Bei Anträgen über 5.000 € wird die Höhe des Betrages automatisiert erkannt und einer gesonderten Bearbeitung zugeführt. Hier liegt die bevorzugte Bearbeitungszeit bei ca. 8 Arbeitstagen. In dem Gespräch wurde auch deutlich, dass Anträge mit Minimalbeträgen die gesamten Arbeitsabläufe verlängern, da auch ein solcher Antrag unabhängig der Höhe in gleicher ausführlichen Art und Weise bearbeitet werden muss. Deshalb die Bitte, Kostenaufwendungen bis zur geforderten Höhe von 250 € sammeln. Hierbei aber nicht die Verjährung nach 12 Monaten aus den Augen verlieren! Ein ganz wichtiger Hinweis geht an die Studierenden. Nach der Beendigung des Studiums wird der Bemessungssatz der Anwärtinnen und Anwärter von 70 % auf 50 % abgesenkt. Da bei der Beihilfe der Tag des Einreichens und nicht der Tag der Rechnungsstellung / Inanspruchnahme der Leistung maßgeblich ist, kann es zu einer Versorgungslücke kommen, da von der Krankenkasse nur 30 % abgedeckt werden. Deshalb alle vorhandenen Rechnungen vor Beendigung des Studiums bei der Krankenkasse und der Beihilfestelle abrechnen, damit es nicht zu dieser Versorgungslücke von 20 % kommt. Am Ende des guten zielorientierten Gesprächs wurde vereinbart, dass im Einvernehmen mit dem stellvertretenden Vorsitzenden der GdP Karsten Bech und Frau Dr. Neidert ein Infoschreiben bzgl. der häufigsten Fehlern erstellt wird, um Fehler und Zeitverzögerungen zukünftig zu minimieren“.*

Ich darf das Ergebnis dieses persönlichen Austauschs mit Ihnen als Behördenleiter zum Anlass nehmen, nach mehr als einem Jahr auf die immer noch bestehenden Probleme hinzuweisen. Es ist eben nicht so, dass die normale Bearbeitungszeit bei ca. 3,5 Wochen liegt. Sie sehen doch gerade an meinem Beispiel, dass dies mit Stand heute schon verdoppelt ist. Denn es ist aus meiner Sicht keine Serviceleistung, wenn man so lange auf eine Nachricht warten muss. Man hat einen gesetzlich verankerten Beihilfenanspruch, der auch im beschleunigten Verwaltungshandeln münden muss.

Sehr geehrter Herr Weinmeister, ich weiß nicht, ob Sie persönlich bis ins Detail über die Abläufe Ihrer internen Verwaltung (Beihilfe = landesweite Aufgabe des RP Kassel) so informiert sind, dass Sie sich ein reales Bild machen können. Nehmen Sie gerne mein Beispiel, stellvertretend für eine hohe Anzahl von Beschäftigten die ich kenne, zum Anlass, dies sehr selbstkritisch zu untersuchen.

Freuen würde ich mich persönlich über eine Antwort von Ihnen.

Herzliche Grüße