



Info

Brennpunkt Beihilfe:

Servicecenter kommt!

Unser „Kompetenzteam Beihilfe“ mit Udo Ewen und Carsten Baum an der Spitze hatte die Bearbeitungssituation und das verbesserungsbedürftige Service- und Beratungsangebot der Beihilfestelle mehrfach konsequent und hartnäckig an verantwortlicher Stelle im Finanzministerium reklamiert und konkrete Abhilfemaßnahmen vorgeschlagen. Daher begrüßen wir ausdrücklich, dass das Finanzministerium und das Landesamt für Zentrale Dienste (LZD) die GdP-Vorschläge jetzt aufgreifen und umsetzen.

Anfang Mai 2014 richtet das LZD an seinem Dienstsitz in der Straße „Am Stadtgraben“ in Saarbrücken ein Servicecenter in der Zentralen Beihilfestelle ein. Die Maßnahme ist zunächst auf ein Jahr angelegt (Erprobungszeit). Danach erfolgt eine Auswertung der Erfahrungen (Evaluierung).

Die Beihilfestelle richtet einen besonderen Raum für den Besucherempfang und zwei weitere Zimmer mit einem zentralen Telefondienst (insgesamt 4 Arbeitsplätze) ein. Das Servicecenter wird mit speziell hierfür geschulten Beihilfesachbearbeiterinnen und -sachbearbeitern besetzt sein, die qualifiziert und möglichst abschließend Auskunft erteilen können.

Öffnungszeiten:
montags bis donnerstags von 8 bis 16 Uhr und freitags von 8 bis 12 Uhr.

Die bei der Beihilfestelle eingesetzte „Kernmannschaft“ kann sich künftig „frei von Störungen durch Kundenverkehr und Telefonkontakte“ voll und ganz der Bearbeitung von Beihilfeanträgen widmen. Diese Bearbeitung erfolgt dann auch nicht mehr orientiert am Anfangsbuchstaben des Antragstellers (z.B. für A bis D durch Sachbearbeiter X, für E bis G durch Sachbearbeiterin Y usw.), sondern durch alle verfügbaren Sachbearbeitungskräfte mit zugeteilten Tageskontingenten „vom Stapel weg“. Dadurch wird ein flexiblerer Personaleinsatz und einheitlicher Stand der Gesamtarbeitsmenge erreicht. Unterschiedliche, z.T. überlange Bearbeitungszeiten, deren durchschnittliche Dauer zuvor je nach Anfangsbuchstaben des Antragstellers bzw. von Sachbearbeiter zu Sachbearbeiter zwischen wenigen Tagen und mehr als 5 Wochen schwankte, sollen dann der Vergangenheit angehören.

Das Servicecenter soll am 5. Mai seine Arbeit aufnehmen. Das LZD wird auf seiner Internetseite

<http://www.saarland.de/zbs.htm>

informieren (u.a. über die Telefonnummern des Servicecenters). Außerdem wird die Beihilfestelle allen ab April erteilten Beihilfebescheiden ein Infoblatt beilegen, in dem dann u.a. auch die Tel.-Nr. drinstehen wird.

GdP – präsent und kompetent!

v.i.S.d.P.: Gewerkschaft der Polizei, Kaiserstr. 258, 66133 Saarbrücken

Fon: 0681 84124 10, Fax: - 15, www.gdp-saarland.de, gdp-saarland@gdp-online.de

17.03.2014