



Bundesverwaltungsamt, 50728 Köln

Kundeninformation

- ausschließlich per E-Mail -

HAUSANSCHRIFT Barbarastraße 1, 50735 Köln-Riehl
POSTANSCHRIFT 50728 Köln
TEL 022899358-4678 oder 0221 758-4678
FAX 022899358-2894
ANSPRECHPARTNER / -IN Frau Kosch
E-MAIL Livia.Kosch@bva.bund.de
INTERNET www.bundesverwaltungsamt.de

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom

Mein Zeichen, meine Nachricht vom

Datum

KM-1.9-Beihilfe-1/18

15.05.2018

Sehr geehrte Damen und Herren,

wie Sie sicherlich im Einzelfall bemerkt haben, entsprechen die Bearbeitungszeiten des für die Bearbeitung der Beihilfeangelegenheiten Ihrer Behörde bzw. Einrichtung oder Institution verantwortlichen Referates B I 4 (Beihilfe) derzeit nicht den gewohnten und auch von der Abteilung B (Beihilfe) angestrebten Werten.

Die langen Bearbeitungszeiten sind im Wesentlichen durch unvorhergesehene Personalausfälle verursacht worden, die zudem mit dem Antragshoch zum Jahreswechsel zusammenfielen, gefolgt von einer Grippewelle im Februar. Die Ausfälle konnten einige Zeit durch den erhöhten Arbeitseinsatz der verbleibenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aufgefangen werden, aufgrund der nachfolgend beschriebenen Ereignisse ist dies derzeit jedoch nicht mehr möglich.

Die bislang eingesetzte Fachanwendung zur Beihilfebearbeitung ist veraltet, darüber hinaus steht das zugehörige Zahlungsmodul zum Jahresende nicht mehr zur Verfügung. Aus diesem Grund war die Umstellung auf ein moderneres IT-System notwendig. Die hierfür erforderlichen Datenmigrationen und dreiwöchigen Schulungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben Anfang des Jahres begonnen und werden bis Ende Oktober 2018 andauern.

Eine weitere Belastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ergibt sich derzeit aus der geplanten Einführung der Beihilfe-App, über welche Kurzanträge gestellt werden können. Diese wird in Köln pilotiert, was letztlich auch Ihnen zu Gute kommen wird. Bis Ende des Jahres soll für alle unsere Kunden die Möglichkeit bestehen, Beihilfeanträge papierlos per App zu stellen.

Bereits Anfang des Jahres hat die Abteilung B eine Vielzahl personeller und organisatorischer Maßnahmen eingeleitet, um die Rückstände aufzufangen.

Personell wird das Referat seit Januar 2018 durch Geschäftsaushilfen aus anderen Abteilungen unterstützt. Innerhalb der Abteilung unterstützen die anderen Referate durch Übernahme der Antragsbearbeitung oder entsenden befristet Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Unterstützung nach Köln.

Zur dauerhaften Verbesserung der Situation wurden Personalgewinnungsmaßnahmen eingeleitet, die sukzessive seit dem 1. März 2018 greifen, sich jedoch aufgrund der Einarbeitung erst etwa erst ein halbes Jahr später positiv auswirken.

Da alle aufgeführten Maßnahmen noch nicht ausreichen, um die Rückstände kurzfristig vollständig abarbeiten zu können, wurde entschieden, den Betrieb der Hotline für die Zeit vom 21.05. bis zum 15.06.2018 vollständig einzustellen.

Auf diese Weise können sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vollumfänglich auf die Bearbeitung der Beihilfeangelegenheiten konzentrieren und die Rückstände konzentriert abarbeiten.

Die damit zusammenhängenden Unannehmlichkeiten bedauere ich sehr. Seien Sie versichert, dass die Abteilung B alles in ihrer Macht Stehende tut, um möglichst rasch wieder zu den gewohnten und angemessenen Bearbeitungszeiten zurückzukehren.

Die befristete Einstellung des Hotlinebetriebs ist eine Maßnahme, die – auch in Ihrem Sinne – dazu beiträgt, die Rückstände schnellstmöglich abzubauen.

Die Erreichbarkeit per E-Mail ist für Notfälle sichergestellt. Darüber hinaus bitte ich darum, von reinen Sachstandsanfragen abzusehen.

Für Rückfragen stehe ich gern zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen
im Auftrag
elektr. gez. Livia Kosch