



FACHBEREICH

Beihilfe

THEMATIK

IT-Störungen in der Beihilfebearbeitung

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit dieser Informationsschrift möchte ich Sie über massive Störungen der IT in der Beihilfe des Bundesverwaltungsamtes informieren, die erhebliche Rückstände in der Beihilfebearbeitung zur Folge haben.

Um Transparenz für Sie zu schaffen, möchte ich Sie über die Hintergründe informieren:

Die Beihilfebearbeitung setzt ein funktionierendes IT-Abrechnungssystem (ABBA/eBiV) voraus. Der Betrieb des Abrechnungssystems liegt in der vorgegebenen Zuständigkeit des „Informationstechnikzentrum Bund“ (ITZBund). Leider konnte das ITZBund die massiven Betriebsstörungen Ende 2018 und Anfang dieses Jahres nicht schnell und nicht nachhaltig beheben. So fiel das System in den ersten achtzehn Arbeitstagen im Januar an vier Tagen flächendeckend und ganztägig aus.

Die Betriebsstörungen fallen mit den Arbeitsspitzen am Anfang eines jeden Jahres auf Grund erhöhter Antragsgänge zusammen. Somit konnten unsere organisatorischen und personellen Vorkehrungen, mit denen wir in dieser Zeit akzeptable Bearbeitungszeiten sicherstellen wollten, nicht wirken.

Die entstandenen Rückstände und Verzögerungen entsprechen keinesfalls unserem Verständnis von einer guten Beihilfebearbeitung.

Wir haben – neben ständigen, eskalierender Interventionen gegenüber dem ITZBund - zahlreiche organisatorische und personelle Maßnahmen (Priorisierung der Beihilfefestsetzung, Mehrarbeit, Heranziehen aller Personalressourcen z.B. Abzug von Personal aus Projekten u. a) ergriffen, um die Ausfälle zu kompensieren.

Die Kritik und der Unmut unserer Kunden über lange Bearbeitungszeiten sind berechtigt und nachvollziehbar. Ich versichere Ihnen, dass wir alle im Bundesverwaltungsamt und hier insbesondere unsere Kolleginnen und Kollegen, die die Beihilfeanträge bearbeiten, mit hohem Engagement versuchen, wieder zu akzeptablen Bearbeitungszeiten zurückzukehren.

Mit freundlichen Grüßen
Im Auftrag

Thomas Vogelsang