



Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Thomas Mütze BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN**

vom 11.11.2015

Papierlose Sachbearbeitung (PSB) in der Finanzverwaltung (Beihilfe) I

Ich frage die Staatsregierung:

1. Welche Ziele verfolgt die Staatsregierung mit der Einführung der PSB?
2. Welche Dienststellen haben die PSB schon eingeführt?
3. a) Ist es richtig, dass es bei der Einführung der PSB zu erheblichen Rückständen kommt?
b) Wenn ja, bis zu wie viel Tagen und in welchem Umfang der Dokumente (in Prozent)?
4. Welche Ursachen nennt die Staatsregierung für die Rückstände?
5. a) In welchem Umfang (in Prozent) und wie oft müssen einzelne eingescannte Dokumente nachbearbeitet werden?
b) Welche zeitlichen Rückstände werden durch die Nachbearbeitung verursacht?

Antwort

des **Staatsministeriums der Finanzen, für Landesentwicklung und Heimat**

vom 11.01.2016

1. Welche Ziele verfolgt die Staatsregierung mit der Einführung von PSB?

Mittlerweile digitalisieren die größeren privaten Krankenversicherungen den Posteingang (Scannen und Erkennen) und haben ihre Geschäftsprozesse auf papierlose Bearbeitung umgestellt. Eine wachsende Zahl von Beihilfeabrechnungstellen und privaten Krankenversicherern setzt außerdem eine computergestützte Rechnungsprüfung (CRP) ein, um die von den Versicherten eingereichten Belege maschinell zu erfassen und die geltend gemachten Aufwendungen einer EDV-gestützten Überprüfung auf ihre (gebührenrechtliche) Richtigkeit bzw. Erstattungsfähigkeit zu unterziehen. Das Gesamtverfahren besteht aus den drei Teilschritten

1. **Scannen**, Arbeitsvorbereitung und Scannen des eingereichten Schriftgutes (z. B. Arzneimittelverordnungen, Arztrechnungen) auf Großscannern,
2. **Erkennen**, Analyse der gescannten Belege und Extraktion der Inhalte mittels einer intelligenten Schrifterkennungssoftware und Nachbearbeitung durch fachkundiges Personal und
3. **Prüfung/Regelwerk**, maschinelle Prüfung der Inhalte hinsichtlich formaler Gesichtspunkte und auf Erstattungsfähigkeit der Einzelposten.

Dieses Ziel verfolgt auch die Staatsregierung mit PSB. Durch Anbindung an das bestehende Beihilfeabrechnungssystem wird eine Entlastung der Beihilfesachbearbeiter von den derzeitigen Routinetätigkeiten (z. B. Ablage, Erfassungsaufwand) durch Einführung einer intelligenten Scanlösung („Scannen und Erkennen“), Einführung der papierlosen Aktenführung und Sachbearbeitung sowie des zentralen Bescheidversandes erreicht.

2. Welche Dienststellen haben PSB schon eingeführt?

Bisher wurde PSB an den Beihilfestellen Augsburg, Landshut, Regensburg, Straubing und Würzburg eingeführt.

3. a) Ist es richtig, dass es bei der Einführung der PSB zu erheblichen Rückständen kommt?

- b) Wenn ja, bis zu wie viel Tagen und in welchem Umfang der Dokumente (in Prozent)?

4. Welche Ursachen nennt die Staatsregierung für die Rückstände?

Die Bearbeitungszeiten in den Beihilfestellen (übergreifend) belaufen sich aktuell (51. KW) im Durchschnitt auf sehr gute 7,5 Kalendertage (inklusive Wochenenden und ggf. Feiertagen). Durch zahlreiche personelle, organisatorische und technische Maßnahmen konnten die aufgrund der nachfolgend genannten Gründe aufgelaufenen Rückstände abge-

arbeitet und die Bearbeitungszeiten seit Sommer deutlich gesenkt werden. So konnte auch die zuletzt vorgenommene Umstellung auf PSB an der Dienststelle Landshut Mitte Oktober 2015 durch die vorgenommenen Verbesserungen ohne messbare Verlängerung der Bearbeitungszeiten gestaltet werden. Die durchschnittliche Bearbeitungszeit dort betrug in der letzten Woche vor der Umstellung 8,8 Kalendertage und belief sich in der 51. KW auf 5,6 Kalendertage.

Zu Beginn der schrittweisen Einführung von PSB bis ca. Mitte dieses Jahres ist es zu Bearbeitungsrückständen gekommen. Die höchste durchschnittliche Bearbeitungsdauer betrug damals 26,9 Kalendertage (inklusive Wochenenden und ggf. Feiertagen) in der 23. KW.

Zurückzuführen war das auf folgende Gründe: In Bayern wurde ab Mitte 2014 schrittweise mit der Umstellung der Beihilfe auf PSB begonnen. In der Umstellungsphase eines solchen Systemwechsels waren Auswirkungen auf die Bearbeitungszeiten nicht gänzlich zu vermeiden. Außerdem waren in den Anfangsmonaten 2015 die Antragseingänge im Vergleich zum ersten Quartal 2014 deutlich erhöht, nämlich um 4,7 %. Zudem wurde das Landesamt für Finanzen von der im Februar und März 2015 aufgetretenen besonders langen Grippewelle nicht verschont, sodass in den Beihilfestellen die Fehlzeiten wegen Krankheit erheblich höher waren als im Durchschnitt. In den Monaten Juni und Juli hat sich außerdem der diesjährige lange Poststreik zusätzlich negativ ausgewirkt.

5. a) In welchem Umfang (in Prozent) und wie oft müssen einzelne eingescannte Dokumente nachbearbeitet werden?

Der Umfang der Nachbearbeitung hängt von verschiedenen Faktoren ab. So gestaltet sich z. B. die automatisierte Erkennung bei unstrukturierten handschriftlichen Belegen schwierig und bei Rezepten hängt das Ergebnis davon ab, an welcher Stelle im Beleg die Apotheke den Stempel angebracht hat. Darüber hinaus erhält das Landesamt für Finanzen im Vergleich zu den Versicherungen nur Kopien, die teilweise eine erheblich schlechtere Qualität als Originale aufweisen und dadurch mehr Nachbearbeitungsaufwand erzeugen. In einer vor ein paar Monaten durchgeführten Ermittlung der Erkennungsraten wurden über alle Belegarten hinweg 81,8 % der Belege richtig automatisiert klassifiziert. Bei der Felderkennung konnten über alle zu ermittelnden Feldwerte hinweg 67,4 % sicher automatisiert erkannt werden. Mittlerweile konnten aufgrund technischer Optimierungen die Erkennungsraten weiter verbessert werden. Ein Großteil der verbleibenden Werte, die nachbearbeitet werden müssen, ist auf den Beihilfeberechtigten und dessen persönliche Daten (z. B. Adresse, Geburtsdatum) zurückzuführen, da Anträge oft handschriftlich eingereicht werden. Aus diesem Grund werden den Beihilfeberechtigten demnächst zusammen mit dem Bescheid personalisierte Antragsformulare übermittelt, durch die der Berechtigte sicher automatisiert erkannt werden kann. Damit wird der Nachbearbeitungsaufwand weiter sinken.

b) Welche zeitlichen Rückstände werden durch die Nachbearbeitung verursacht?

Im Regelfall ergeben sich keine zeitlichen Rückstände durch die Nachbearbeitung, da das gesamte Eingangsvolumen vom Vortag am nächsten Tag nachbearbeitet wird.