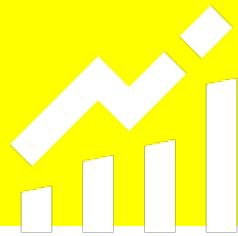




Baden-Württemberg



Gemeinsam spürbar Bürokratielasten abbauen

Projektbericht

„Beihilfe – Teilprojekt 4: Beihilfe-App“

01/2025

Inhaltsverzeichnis

1. MANAGEMENT SUMMARY	3
1.1 Kurzinformationen zum Projekt	3
1.2 Entlastungswirkungen auf einen Blick	3
1.3 Umstellungsaufwand auf einen Blick	4
1.4 Entlastungsergebnis auf einen Blick.....	5
2. DOKUMENTATION	6
2.1 Hintergrundinformationen zum Projekt.....	6
2.2 So wurden die Entlastungswirkungen des Projekts geschätzt	6
2.2.1 Saldo monetäre Be- und Entlastung (jährlich).....	8
2.2.2 Beschleunigung von Verfahren	12
2.2.3 Qualitative Verbesserungen.....	2
2.3 So wurde der Umstellungsaufwand geschätzt.....	2
QUELLENANGABEN	III

1. MANAGEMENT SUMMARY

Im Folgenden werden die Entlastungen durch das Projekt **Beihilfe – Teilprojekt 4: Einführung der Beihilfe-App** dargestellt. Federführendes Ressort ist das Ministerium für Finanzen (FM) Baden-Württemberg.

1.1 Kurzinformationen zum Projekt

Ziel des Entlastungsprojekts ist die Einführung einer Beihilfe-App. Neben dem Papierantrag und dem Online-Antrag über das LBV-Kundenportal soll sie einen zusätzlichen Eingangskanal bieten. Mit der Beihilfe-App haben die beihilfeberechtigten Personen die Möglichkeit, Rechnungen, Rezepte und andere Belege im Krankheitsfall und Pflegekosten einfacher und schneller beim Landesamt für Besoldung und Versorgung (LBV) einzureichen. Seit März 2021 befindet sich die Beihilfe-App im Produktivbetrieb.

1.2 Entlastungswirkungen auf einen Blick

Entlastungswirkungen des Projekts werden anhand von drei Dimensionen geschätzt: monetäre Entlastung (Euro/Jahr), Beschleunigung von Verfahren und qualitative Verbesserungen. Die monetäre Entlastung ist von besonderer Bedeutung, weil sie direkt zum Erreichen des Entlastungsziels von 200 bis 500 Mio. Euro aus dem Koalitionsvertrag 2021-2026 beiträgt.

Tabelle 1: Monetäre Entlastung in Euro/Jahr (Saldo)

Jährliche monetäre Entlastung	insgesamt EUR	davon Wirtschaft EUR	davon Bürgerinnen und Bürger EUR ¹	davon Verwaltung EUR
Σ	5.720.000	-	4.580.000	1.140.000

¹ Zeitliche Be- und Entlastungen der Bürgerinnen und Bürger werden monetarisiert in Euro ausgewiesen (Zeitbedarf x 25 Euro Stundensatz).

Tabelle 2: Beschleunigung von Verfahren

Beschreibung Verfahrensbeschleunigung	
Verfahren zur Bearbeitung von Beihilfeanträgen	
Beschleunigung Verfahren um ... Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer eines Beihilfeantrags beim LBV ändert sich durch die Beihilfe-App nicht. Durch digitales Einreichen entfallen aber Postlaufzeiten für den Papierversand der Anträge sowie der Beihilfebescheide.	

Tabelle 3: Qualitative Verbesserungen

Beschreibung qualitativer Verbesserungen	
<ul style="list-style-type: none"> • Zeitgemäßer Zugang zur Antragstellung • Steigert Akzeptanz des Verfahrens bei den beihilfeberechtigten Personen • Stärkt das Image des LBV als moderne Dienstleistungsbehörde 	

1.3 Umstellungsaufwand auf einen Blick

Um die dargestellten Entlastungen zu erreichen, ist in der Regel ein einmaliger Umstellungsaufwand erforderlich.

Tabelle 4: Umstellungsaufwand in Euro (einmalig)

Einmaliger Umstellungsaufwand	insgesamt EUR	davon Wirtschaft EUR	davon Bürgerinnen und Bürger EUR ²	davon Verwaltung EUR
Σ	3.100.000	-	1.860.000	1.240.000

² Zeitliche Be- und Entlastungen der Bürgerinnen und Bürger werden monetarisiert in Euro ausgewiesen (Zeitbedarf x 25 Euro Stundensatz).

1.4 Entlastungsergebnis auf einen Blick

Das Projekt **Beihilfe – Teilprojekt 4: Beihilfe-App** trägt alles in allem mit einer monetären Entlastung von rund 5,72 Mio. Euro/Jahr zum Erreichen des Entlastungsziels von 200 bis 500 Mio. Euro aus dem Koalitionsvertrag 2021-2026 bei.

Hinzu kommen qualitative Verbesserungen durch die Schaffung eines weiteren zeitgemäßen Zugangs zur Beihilfeantragsstellung. Das LBV schärft somit sein Image als moderne Dienstleistungsbehörde und stärkt die Akzeptanz bei den beihilfeberechtigten Personen.

Um diese Entlastungen zu erreichen, wurde ein einmaliger Umstellungsaufwand in Höhe von 3,10 Mio. Euro investiert.

2. DOKUMENTATION

Die Dokumentation zeigt, wie das Entlastungsergebnis des Projekts geschätzt wurde. Grundlage ist die Methodik des Erfüllungsaufwands.³ In der Dokumentation sind außerdem Datenquellen und Annahmen verzeichnet.

2.1 Hintergrundinformationen zum Projekt

Ziel des Entlastungsprojekts ist die Einführung einer Beihilfe-App. Neben dem Papierantrag und dem Online-Antrag über das LBV-Kundenportal soll sie einen zusätzlichen Eingangskanal bieten. Mit der Beihilfe-App haben die beihilfeberechtigten Personen die Möglichkeit, Rechnungen, Rezepte und andere Belege im Krankheitsfall und Pflegekosten einfacher und schneller beim LBV einzureichen.

Die Beihilfe-App ist seit März 2021 beim LBV im Produktivbetrieb und steht den beihilfeberechtigten Personen als Antragsweg zur Verfügung. Seitdem ist die Anzahl der Antragstellungen über die App kontinuierlich gestiegen. Im Juli 2024 betrug der Anteil der App am Antragsvolumen 48,6 % und am Belegvolumen auf 34,5 %. Es kann von einer weiteren Steigerung ausgegangen werden.

2.2 So wurden die Entlastungswirkungen des Projekts geschätzt

Das Entlastungsergebnis eines Projekts wird geschätzt, indem für die monetären Entlastungen die Be- und Entlastungswirkungen saldiert werden. Die Beschleunigung von Verfahren wird beschrieben und quantifiziert. Qualitative Verbesserungen werden beschreibend erfasst.

³ Statistisches Bundesamt (Destatis) 2022.

Das Projekt **Beihilfe – Teilprojekt 4: Beihilfe-App** wirkt schwerpunktmäßig entlastend. Folgende Be- und Entlastungswirkungen wurden identifiziert und den Entlastungsdimensionen zugeordnet.

Tabelle 5: Übersicht Be- und Entlastungswirkungen nach Entlastungsdimensionen

Entlastungsdimension		Be- und Entlastungswirkung
Monetäre	Entlastung	<p><u>Beihilfeberechtigte Personen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Schnelleres Ausfüllen der Beihilfeanträge (vorausgefüllter Antrag in App) • Entfallender Zeit- und Sachaufwand für das Kopieren (Papierantrag) bzw. Scannen von Belegen • Entfallender Sachaufwand Porto bei Versand Papierantrag <p><u>Verwaltung:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Entfallende Bearbeitungszeiten in Poststelle und Arbeitsvorbereitung, bei der Scanvorbereitung und beim Scavorgang sowie in der Registratur • Entfallender Zeit- und Sachaufwand für Druck und Versand Beihilfebescheid
	Belastung	<ul style="list-style-type: none"> • Jährliche Betriebskosten der Verwaltung für die App (z.B. externe Hotline) • Einmaliger Aufwand der Verwaltung für die Entwicklung der App (z.B. interne und externe Projektkosten, Penetrationstest) • Einmaliger Aufwand der beihilfeberechtigten Personen für Installation und Anmeldung in der App sowie Verknüpfung mit Service-Konto (service-bw)

Entlastungsdimension	Be- und Entlastungswirkung
Beschleunigung von Verfahren	Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer eines Beihilfeantrags beim LBV ändert sich durch die Beihilfe-App nicht. Durch digitales Einreichen entfallen aber Postlaufzeiten für den Papierversand der Anträge sowie der Beihilfebescheide.
Qualitative Verbesserungen	<ul style="list-style-type: none"> • Zeitgemäßer Zugang zur Antragstellung • Steigert Akzeptanz des Verfahrens bei den beihilfeberechtigten Personen • Stärkt das Image des LBV als moderne Dienstleistungsbehörde

2.2.1 Saldo monetäre Be- und Entlastung (jährlich)

Tabelle 6: Saldo monetäre Be- und Entlastung nach Adressatengruppen in Euro/Jahr⁴

Saldo monetäre Be- und Entlastung (Euro/Jahr)			
Adressatengruppe	Entlastung EUR	Belastung EUR	Saldo EUR
Wirtschaft	-	-	-
Bürgerinnen und Bürger ⁵	4.580.000	-	4.580.000
Verwaltung	1.250.000	110.000	1.140.000
Insgesamt	5.830.000	110.000	5.720.000

⁴ Differenzen in den Summen durch Runden der Zahlen.

⁵ Zeitliche Be- und Entlastungen der Bürgerinnen und Bürger werden monetarisiert in Euro ausgewiesen (Zeitbedarf x 25 Euro Stundensatz).

Die Wirtschaft ist von den Maßnahmen nicht betroffen. Sie wird weder be- noch entlastet.

Ermittlung der Fallzahlen

Zur Ermittlung der Entlastungswirkungen werden zunächst die Anzahl der Anträge sowie der eingereichten Belege benötigt. Ausschlaggebend ist dabei die Veränderung der Anteile der jeweiligen Antragsart im Zeitverlauf. Als Grundwert wird der Durchschnitt des Antragsvolumens bzw. der eingereichten Belege der Jahre 2021 bis 2023 zu Grunde gelegt (Ausgangswert). Es werden durchschnittlich 1,80 Mio. Anträge bzw. 10,36 Mio. Belege pro Jahr bei der Beihilfestelle eingereicht. In den Monaten Januar und Februar 2021⁶ wurden 55,4 % der Anträge bzw. 66,6 % der Belege analog in Papierform eingereicht. Die restlichen Anträge wurden elektronisch über das Kundenportal gestellt.

Für die Schätzung der Entlastungswirkungen wird die zukünftig erwartbare Verteilung des Antragsvolumens auf die unterschiedlichen Antragsarten betrachtet. Das Finanzministerium schätzt auf Basis von Erfahrungswerten aus dem Austausch mit dem Bund, dass zukünftig rund 75 % der Anträge über die App gestellt werden. Entsprechend verringert sich das Volumen bei zwei bisherigen Antragsarten. Der Papierantrag wird weiterhin eine gewisse Rolle spielen, da es Sachverhalte gibt, die auf lange Sicht vermutlich nicht über die digitalen Einreichverfahren abgewickelt werden können (z.B. das Einreichen von Aufwendungen im Todesfall). Es wird von einem Antragsvolumen von rund 15 % ausgegangen. Der Anteil des Online-Antrags über das Kundenportal wird sich ebenfalls zugunsten der Antragstellung über die App reduzieren und zukünftig voraussichtlich noch 10 % betragen. Es kann somit davon ausgegangen werden, dass künftig jährlich geschätzt rund 730.000 Papieranträge ((1,80 Mio. x 55,4/100) - (1,80 Mio. x 15/100)) und rund 4,56 Mio. Papierbelege elektronisch über die Beihilfe-App eingereicht werden. Zusätzlich werden jährlich geschätzt rund 620.000 Online-Anträge ((1,80 Mio. x

⁶ Es handelt sich um die letzten zwei Monate vor Einführung der Beihilfe-App.

$(100-55,4)/100) - (1,80 \text{ Mio.} \times 10/100)$ und rund 2,41 Mio. Belege⁷ nicht mehr über das Online-Portal, sondern über die App eingereicht werden.

Bürgerinnen und Bürger

Für die Bürgerinnen und Bürger ergibt sich eine jährliche Entlastung von insgesamt geschätzt rund 4,58 Mio. Euro.

Das Ausfüllen der Beihilfeanträge wird mit der App einfacher gegenüber der Antragstellung auf Papier. Es wird von einer Zeitersparnis von rund 2 Minuten pro Antragstellung ausgegangen. Bezogen auf die angenommene Veränderung der Antragszahlen ergibt sich eine jährliche Entlastung von rund 610.000 Euro ($730.000 \times 2/60 \times 25$).

Bei der Antragstellung auf Papier mussten ggf. die einzureichenden Belege kopiert werden. Dies war allerdings nicht immer erforderlich. In der Regel werden Rechnungen an die beihilfeberechtigten Personen in doppelter Ausführung versandt. Sofern die Rechnung bei der privaten Krankenkasse nicht auf elektronischem Weg eingereicht wurde, konnte eine Kopie für die eigenen Unterlagen der beihilfeberechtigten Personen bzw. zur Einreichung beim LBV notwendig werden. Es wird angenommen, dass über alle einzureichenden Belege hinweg ein Aufwand von rund 0,5 Minuten pro Beleg entsteht. Bezogen auf die angenommene Veränderung der Belegzahlen ergibt sich somit eine jährliche Entlastung von rund 950.000 Euro ($4,56 \text{ Mio.} \times 0,5/60 \times 25$), wenn diese Anträge über die App gestellt werden. Neben dem Zeitaufwand entstand zusätzlicher Sachaufwand für das Kopieren in Form von Kosten für Papier und Tinte. Diese Kosten werden mit durchschnittlich 0,05 Euro pro Beleg angenommen, sodass sich jährliche Einsparungen beim Sachaufwand von rund 230.000 Euro ergeben ($4.560.000 \times 0,05$). Um den Beihilfeantrag letztlich einzureichen, musste dieser auf dem Postweg an das LBV übermittelt werden. Je nach Anzahl der eingereichten Belege pro Antrag erfolgte der Versand als Kompakt- oder Großbrief. Im Durchschnitt betragen die Kosten 1,30 Euro pro Versand. Werden die

⁷ Die Anzahl der Belege ergibt sich aus dem Verhältnis von Belegen pro Antrag im Monat Juli 2024.

Anträge über die App gestellt, können jährliche Versandkosten von rund 950.000 Euro eingespart werden ($730.000 \times 1,30$).

Erfolgte die Antragsstellung bisher über das Kundenportal, dann mussten die Belege eingescannt oder auf andere geeignete Weise digitalisiert werden, um sie elektronisch an die Beihilfestelle zu übermitteln. Der durchschnittliche Zeitaufwand wird mit 2 Minuten pro Beleg angenommen. Bei Antragstellung über die App können Belege direkt im Antragsprozess abfotografiert und so dem Antrag beigefügt werden. Der Aufwand wird mit durchschnittlich 0,2 Minuten pro Beleg angenommen. Bezogen auf die angenommene Veränderung der eingereichten Belege ergibt sich eine Entlastung von rund 1,84 Mio. Euro ($2.410.000 \times (2,0 - 0,2) / 60 \times 25$).

Verwaltung

Die Verwaltung wird durch die Maßnahmen des Projekts insgesamt um geschätzt 1,14 Mio. Euro/Jahr monetär entlastet.

Entlastungen der Verwaltung ergeben sich durch den Wegfall der Digitalisierung von Papieranträgen im DIP-Bereich (Digitalisierung Posteingang Beihilfe), wenn die Anträge stattdessen per App gestellt werden. Es reduziert sich der Zeitaufwand in der Poststelle, für die Arbeitsvorbereitung sowie für das Scannen und die Registratur. Der durchschnittlich entfallende Zeitaufwand wird auf 2 Minuten pro Antrag geschätzt. Bezogen auf die angenommene Veränderung der Antragszahlen ergibt sich eine jährliche Entlastung von geschätzt rund 720.000 Euro ($730.000 \times 2 / 60 \times 29,70^8$).

Bei der Antragsstellung auf Papier wird auch der Beihilfebescheid analog in Papierform an die beihilfeberechtigten Personen übermittelt. Das LBV gibt den Aufwand für Druck und Versand der Beihilfebescheide mit rund 0,5 Euro pro Bescheid an. Bei der Antragstellung per App ergeht der Bescheid ausschließlich in elektronischer Form. Bezogen auf

⁸ Statistisches Bundesamt 2022, Seite 69, Lohnkostentabelle Verwaltung: einfacher Dienst Land.

die angenommene Veränderung der Antragszahlen ergibt sich eine jährliche Entlastung von geschätzt rund 370.000 Euro (730.000 x 0,5).

Bei Nutzung des Online Antrags über das Kundenportal können die beihilfeberechtigten Personen selbst entscheiden, ob sie den Bescheid in Papierform oder elektronisch erhalten wollen. Es wird angenommen, dass noch 50 % der beihilfeberechtigten Personen den Bescheid auf Papier erhalten. Mit der Antragstellung per App können bei der angenommenen Veränderung der Antragszahlen jährliche Entlastungen von geschätzt rund 160.000 Euro (620.000 x 0,5 x 0,5) erreicht werden.

Dem stehen zusätzliche jährliche Belastungen für die Verwaltung durch Betriebskosten der App von geschätzt rund 110.000 Euro gegenüber (z.B. externe Hotline).

2.2.2 Beschleunigung von Verfahren

Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer eines Beihilfeantrags beim LBV wird nicht dadurch bestimmt, dass dieser entweder über einen der beiden digitalen Eingangskanäle des LBV (Beihilfeantrag online per Kundenportal, Beihilfe-App) oder analog in Papierform eingereicht wird. Entscheidend sind vielmehr andere Faktoren, wie zum Beispiel die Vollständigkeit und Qualität des Beihilfeantrags sowie die Komplexität der sichstellenden Sachverhalts- und Rechtsfragen. Eine längere Bearbeitungsdauer hängt nicht mit einem speziellen Antragstyp zusammen, sondern regelmäßig mit der Erforderlichkeit einer personellen Sachbearbeitung im elektronischen Beihilfeabrechnungssystem. Durch digitales Einreichen entfallen aber Postlaufzeiten für den Papierversand der Anträge und der Beihilfebescheide. Zudem entfällt der Bearbeitungsschritt zum Einscannen und Digitalisieren der Papieranträge⁹.

⁹ vgl. LT-Drucksachen 17/7211: https://www.landtag-bw.de/resource/blob/267328/c7a1e7793fe2dc54cf4ddefc0c537aeb/17_7211_D.pdf (Abruf: 10.12.2024).

2.2.3 Qualitative Verbesserungen

Durch die Einführung der Beihilfe-App wird den beihilfeberechtigten Personen ein zusätzlicher zeitgemäßer Eingangskanal für das Stellen von Beihilfeanträgen angeboten. Die Beihilfekundinnen und -kunden können ihre Belege mittels App schnell und unkompliziert bei der Beihilfestelle einreichen. Das LBV kann sich dadurch als moderne Dienstleistungsbehörde des Landes präsentieren. Durch den verbesserten Service wird die Akzeptanz des Verfahrens bei den antragstellenden Personen gestärkt.

2.3 So wurde der Umstellungsaufwand geschätzt

Tabelle 7: Umstellungsaufwand (einmalig) nach Adressatengruppen

Adressatengruppe	Umstellungsaufwand (einmalig) EUR
Wirtschaft	-
Bürgerinnen und Bürger ¹⁰	1.860.000
Verwaltung	1.240.000
Insgesamt	3.100.000

Um die dargestellten Entlastungen zu erreichen, war einmaliger Umstellungsaufwand von insgesamt 3,10 Mio. Euro zu investieren. Dieser fiel bei den Bürgerinnen und Bürgern sowie bei der Verwaltung an.

Zu Nutzung der App müssen die beihilfeberechtigten Personen die App aus einem App-Store herunterladen und auf ihrem Smartphone installieren. Des Weiteren müssen sie sich, falls nicht bereits geschehen, beim Servicekonto BW registrieren und dieses anschließend mit dem Kundenportal beim LBV verknüpfen. Das LBV schätzt den Aufwand auf 5 bis 30 Minuten bzw. auf durchschnittlich 17,5 Minuten pro Fall. Nach Angaben des

¹⁰ Zeitliche Be- und Entlastungen der Bürgerinnen und Bürger werden monetarisiert in Euro ausgewiesen (Zeitbedarf x 25 Euro Stundensatz).

LBV nutzen aktuell (Stand September 2024) rund 154.000 beihilfeberechtigte Personen die App. Insgesamt gibt es in Baden-Württemberg rund 340.000 beihilfeberechtigte Personen.¹¹ Wird der prognostizierte Anteil von 75 % für die Antragstellung über die App zugrunde gelegt, dann steigt die Zahl der App-Nutzer auf voraussichtlich rund 255.000 an ($340.000 \times 0,75$). Damit ergibt sich für die Bürgerinnen und Bürger ein Umstellungsaufwand von rund 1,86 Mio. Euro ($255.000 \times 17,5/60 \times 25$).

Für die Verwaltung ergibt sich der Umstellungsaufwand im Wesentlichen aus den Kosten für die Entwicklung der Beihilfe-App. Diese umfassen neben den Entwicklungskosten selbst die Aufwände für externe Projektunterstützung, interne Projektkosten luK- bzw. Fachbereich sowie für den Penetrationstest. Laut LBV beträgt der Umstellungsaufwand für die Verwaltung rund 1,24 Mio. Euro.

¹¹ Vgl. Landesamt für Besoldung und Versorgung (LBV) 2024.

QUELLENANGABEN

Statistisches Bundesamt (Destatis) 2022: Leitfaden zur Ermittlung und Darstellung des Erfüllungsaufwands in Regelungsvorhaben der Bundesregierung. https://www.destatis.de/DE/Themen/Staat/Buerokratiekosten/Publikationen/Downloads-Buerokratiekosten/erfüllungsaufwand-handbuch.pdf?__blob=publicationFile (Abruf: 20.07.2023)

Landesamt für Besoldung und Versorgung (LBV) 2024: Fachliches Thema – Bearbeitungsstand. https://lbv.landbw.de/beamte-und-richter/beihilfe/-/asset_publisher/yLnmReohGSsv/content/beihilfe-aktueller-bearbeitungsstand-und-%C3%A4ltestes-antragsdatum?__com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_yLnmReohGSsv_assetEntryId=308615&__com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_yLnmReohGSsv_redirect=https%3A%2F%2Flbv.landbw.de%3A443%2Fbeamte-und-richter%2Fbeihilfe%3Fp_p_id%3Dcom_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_yLnmReohGSsv%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26__com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_yLnmReohGSsv_assetEntryId%3D308615%26__com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_yLnmReohGSsv_cur%3D0%26p_r_p_resetCur%3Dfalse (Abruf: 12.12.2024)