



Stand: 22.02.2022

Information zur aktuellen Antragsbearbeitung in der Beihilfeabteilung

Aktuell stellen uns Corona-bedingte Personalausfälle sowie das alljährliche Antragshoch zum Jahresbeginn vor enorme Herausforderungen. Hinzu kommt, dass die Infrastruktur im Bereich der Beihilfe digitalisiert wurde. Zum 01.10.2021 wurde ein Dokumentenmanagementsystem eingeführt. Posteingänge werden seitdem elektronisch erfasst, Akten digital geführt und Druck und Versand erfolgen nun automatisiert. Zum 01.12.2021 erfolgte die Umstellung auf eine moderne Beihilfe-Fachanwendung, welche auf die vorbenannten EDV-Lösungen passgenau abgestimmt ist.

Im Umfeld eines derart umfangreichen Projekts sind Rückstände nicht zu vermeiden. Um die Bearbeitungsdauer zu verbessern, wurden folgende Maßnahmen umgesetzt:

- Urlaubssperre während der Weihnachtsferien.
- Konzentration sämtlicher Kapazitäten der Abteilung auf die Beihilfefestsetzung.
- Anordnung von Überstunden.
- Einsatz interner Personalressourcen aus anderen Bereichen.
- Bevorzugte Bearbeitung von Beihilfeanträgen mit Rechnungsbeträgen ab 4.000 EUR.
- Zusammenfassung von zwischenzeitlich eingehenden weiteren Anträgen.
- **Telefonische Erreichbarkeit der Beihilfeabteilung über eine Hotline**

Damit sich die Beihilfeabteilung ausschließlich auf die Antragsbearbeitung konzentrieren kann, wurde die telefonische Erreichbarkeit vorübergehend eingeschränkt. Gleichzeitig wurde eine Hotline (Durchwahl – 444) eingerichtet, mit folgenden Servicezeiten:

Montag und Dienstag: 8:00 Uhr bis 16:00 Uhr

Mittwoch und Donnerstag: 8:00 Uhr bis 12:00 Uhr

Damit Ihre Beihilfeanträge zügig bearbeitet werden können, bitte ich Sie höflich, von Sachstandsfragen möglichst abzusehen. Die NVK arbeitet mit Hochdruck daran, die Rückstände zu beheben und ist bestrebt, Sie schnellstmöglich wieder so zu betreuen, wie Sie es von uns gewohnt sind. Ich danke Ihnen sehr für Ihr Verständnis und für Ihre Unterstützung bei der Beschleunigung der Bearbeitung.

Mit freundlichen Grüßen
Die Geschäftsführerin

Dr. Marina Wagener