



Bundesverwaltungsamt, 11055 Berlin



## Kundeninformation

- ausschließlich per E-Mail -

HAUSANSCHRIFT DGZ-Ring 12, 13086 Berlin

POSTANSCHRIFT 11055 Berlin

TEL 022899358-681379 oder 0221 758-681379

FAX 022899358-

ANSPRECHPARTNER / -IN Uta Schade

E-MAIL [Kundenmanagement@bva.bund.de](mailto:Kundenmanagement@bva.bund.de)

INTERNET [www.bundesverwaltungsamt.de](http://www.bundesverwaltungsamt.de)

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom

Mein Zeichen, meine Nachricht vom

Datum

**KM-1.9-Beihilfe-2/19**

**25.01.2019**

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit dem vorliegenden Schreiben möchte ich Sie über massive Störungen der IT in der Beihilfe des Bundesverwaltungsamtes (BVA) informieren, die erhebliche Rückstände in der Beihilfebearbeitung zur Folge haben.

Um Transparenz für Sie 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 Antragseingänge 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.

### Diensträume

DGZ-Ring 12, Berlin (Weißensee)  
Erreichbar mit öffentlichen Verkehrsmitteln  
Buslinie: 156; Haltestelle: Wigandstaler Straße  
Buslinie: 158, 255; Haltestelle: Hamburger Platz

### Servicezeit

Besuche und Anrufe bitte möglichst  
Mo.-Do. 08:00 – 16:30 Uhr, Fr. 08:00 – 15:00 Uhr

### De-Mail

[Poststelle@bva-bund.de-mail.de](mailto:Poststelle@bva-bund.de-mail.de)

### Überweisungsempfänger

Bundeskasse Trier  
**Konto**  
Deutsche Bundesbank Filiale Saarbrücken  
IBAN: DE81 5900 0000 0059 0010 20  
BIC: MARKDEF 1590

Wir haben - neben ständigen, eskalierenden 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 zu kommen.

Für Rückfragen und weitere Erläuterungen wenden Sie sich gerne an uns oder auch an den Abteilungsleiter der Beihilfe im BVA Herrn Vogelsang.

Mit freundlichen Grüßen

im Auftrag



Ortrun Xylander