



Herrn
Andreas Meyer-Lauber
Vorsitzender des DGB NRW
Friedrich-Ebert-Str. 34-38
40210 Düsseldorf

Landesamt für Besoldung und Versorgung Nordrhein-Westfalen
Unser Gespräch am 10. Januar 2011

Sehr geehrter Herr Meyer-Lauber,

in unserem Gespräch am 10. Januar hatten wir auch über die Situation im Landesamt für Besoldung und Versorgung (LBV) gesprochen. Für Ihre Sorgen um die aktuellen Probleme dieser Behörde habe ich großes Verständnis. Eine Verbesserung liegt mir sehr am Herzen.

Ich hatte Ihnen zugesagt zu erläutern, welche Maßnahmen das Finanzministerium getroffen hat bzw. treffen wird, um die Situation zu verbessern. Vorab möchte ich Ihnen versichern, dass das Landesamt und das Finanzministerium alle Anstrengungen unternehmen, die für die Kundinnen und Kunden genauso wie für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unerfreuliche Situation rasch zu verbessern.

Das Landesamt für Besoldung und Versorgung ist die größte Behörde in meinem Geschäftsbereich und bundesweit das größte Lohnbüro. Seine Situation ist aktuell stark geprägt von der Umstellung auf ein neues Bezügeverfahren auf eine Standardsoftware (SAP), die in nahezu allen Arbeitsbereichen zu einer starken Belastung und Arbeitsverdichtung führt. Diese Umstellung erfolgt seit Beginn des letzten Jahres in mehreren Schritten (zunächst im Jahr 2010 im Bereich "Besoldung", nunmehr sukzessive in den Bereichen "Versorgung" und "Entlohnung"). Sie wird Ende 2011 abgeschlossen werden. Durch die Systemumstellung ist es – wie Ihnen vermutlich bekannt ist – im vergangenen Jahr leider auch zu nicht vertretbaren Verzögerungen bei der Aufnahme der Bezügezahlung neu eingestellter Anwärtinnen und Anwärter gekommen.

Um die Dimension dieser Verfahrensumstellung zu verdeutlichen: Das neue Bezügeverfahren für 620.000 Zahlfälle ist für die Firma SAP das Europa

~~weit größte HCM-Projekt. In die reine Verfahrensumstellung im LBV sind etwa 150 Personen eingebunden, davon rd. 60 allein vom LBV. Dies wird von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nebenher geleistet. Nach einem Umzug der kompletten Behörde im ersten Halbjahr 2010 – begleitet von einem kapitalen Wasserschaden im Neubau – erfolgten im Bereich "Beihilfe" weitere dringend notwendige, gravierende Verfahrensumstellungen, die bislang gut gelungen sind und die Bearbeitungszeiten der fast eine Million Beihilfeanträge jährlich langfristig deutlich verbessern. Erste Fortschritte zeigen sich bereits jetzt. Die Bearbeitungszeiten liegen bei etwa zwei Wochen.~~

Vor dem Hintergrund dieser Gesamtsituation ist das Anrufaufkommen allgemein exorbitant hoch - mehr als 3 Millionen Anrufe im Jahr. Die wesentliche Ursache für das derzeit hohe Telefonaufkommen liegt vor allem in der Umstellung des Bezügeverfahrens begründet. Die telefonischen Annahmewerten sind aktuell in dem umgestellten Bereich "Besoldung" schlichtweg unbefriedigend. Ich gehe davon aus, dass das erhöhte Telefonaufkommen nach Abschluss der Verfahrensumstellung zurückgehen und sich damit auch die Erreichbarkeit der Behörde insgesamt wieder normalisieren wird.

Was tun wir?

Wir haben nach mehreren Mehrarbeitsaktionen des LBV eine Reihe unterstützender Maßnahmen getroffen: Das Ministerium hat zusätzliche Haushaltsmittel bereitgestellt für die Beschäftigung von Aushilfs- und Zeitarbeitskräften. Im Bereich der Bearbeitung von Widersprüchen und Pfändungen werden vorübergehend fünf Juristen eingesetzt, um Rückstände abzubauen. Ferner wird derzeit eine verstärkte Zusammenarbeit mit NRWDirekt angestrebt, die durch Einrichtung von zehn zusätzlichen Telefonarbeitsplätzen schon zum 1. Februar wirksam werden soll.

Ich bitte um Verständnis, dass es momentan vor dem Hintergrund der notwendigen Haushaltskonsolidierung leider nicht möglich ist, zusätzliche Stellen auszubringen. Offen lassen muss ich zum jetzigen Zeitpunkt, ob es gelingt, weitere Verbesserungen durch eine Konditionierung von bestehenden kw-Vermerken zu erzielen. Auch für das LBV hat das Kabinett entschieden, die ursprünglich für 2011 vorgesehene 1,5%ige Stellenkürzung auszusetzen.

Ferner habe ich eine Arbeitsgruppe eingesetzt, die Handlungsfelder in den Bereichen Personal, Organisation, IT, Haushalt und in den Fachbereichen Beihilfe, Besoldung, Entlohnung und Versorgung identifizieren soll, die geeignet sind, die Situation der Behörde im operativen Bereich wie auch in der Steuerung durch das Finanzministerium mittel- und längerfristig allgemein zu verbessern. Deren Ergebnisse erwarte ich in Kürze.

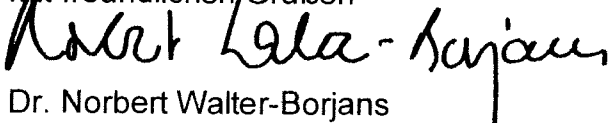
Von besonderer Bedeutung ist in diesem Zusammenhang eine angestrebte Standardisierung der unterschiedlichen Kommunikationsverfahren zwischen

den Personalakten führenden Dienststellen und dem LBV (so genannter Änderungsdienst). Seite 3 von 3

Die Verwaltung setzt alles daran, die Probleme in den Griff zu bekommen. Lassen sich nicht alle drängenden Probleme mit den kurzfristig ergriffenen Maßnahmen lösen, muss ggf. nachjustiert werden. Ich werde das im Blick behalten.

Ich würde mich freuen, wenn Sie Ihren Mitgliedsgewerkschaften und ihren Mitgliedern die zur Zeit schwierige Situation des Landesamtes vermitteln und auch ein wenig um Verständnis werben würden.

Mit freundlichen Grüßen



Dr. Norbert Walter-Borjans
