



**Ansprechpersonen für Beschäftigte  
der Zollverwaltung im Ruhestand**  
Rahmenkonzeption

## Inhaltsverzeichnis

I. Ausgangspunkt.....	3
II. Kurzdarstellung der Ist-Situation .....	4
III. Neukonzeption .....	5
1. Angesprochener Personenkreis .....	5
2. Geschäftsplanmäßige Tätigkeit .....	5
3. Aufgabenprofil der Ansprechpersonen .....	5
a) <i>Allgemeines</i> .....	5
b) <i>Niederschwellige Hilfestellung bei fachlichen Fragen</i> .....	6
c) <i>Weitere Unterstützungsleistungen</i> .....	6
d) <i>Dienstrechtliche Rahmenbedingungen</i> .....	7
4. Fortentwicklung der konzeptionellen Grundlagen.....	8
a) <i>Erarbeitung eines Leitfadens für Ansprechpersonen</i> .....	8
b) <i>Kontinuierliche Fortentwicklung und Verbesserung</i> .....	8

## **I. Ausgangspunkt**

Die Generalzolldirektion leitet gemäß § 5a Finanzverwaltungsgesetz bundesweit die Durchführung der Aufgaben der Zollverwaltung. Der hieraus folgende Steuerungsauftrag ist untrennbar verbunden mit der Ausübung der Fürsorgepflicht des Dienstherrn nach § 78 ff Bundesbeamtengesetz (BBG). Danach haben die Behörden der Zollverwaltung im Rahmen des Dienst- und Treueverhältnisses für das Wohl der Beamtinnen und Beamten und ihrer Familien, auch für die Zeit nach Beendigung des Beamtenverhältnisses, zu sorgen.

Bei der Wahrnehmung der Fürsorgepflicht gegenüber ihren Beschäftigten im Ruhestand und deren Familien baut die Generalzolldirektion über die in § 78ff. BBG hinausgehenden Pflichten auf eine reiche und bewährte Tradition der Zollverwaltung auf: Die Unterstützung von Ruheständlerinnen und Ruheständlern hat in den Behörden der Zollverwaltung auf allen Verwaltungsebenen, gerade aber auch an der Basis in den Hauptzollämtern und Zollfahndungsämtern vielfältige Formen guter Praxis hervorgebracht.

Die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Personalvertretungen und den in ihnen vertretenen Gewerkschaften hat jedoch die Erkenntnis wachsen lassen, dass eine gute Tradition der bewussten Pflege und der verwaltungsseitigen Investition bedarf, um durch alle strukturellen Veränderungen der letzten Jahre hindurch wach gehalten und für die Gegenwart produktiv in wirksame Unterstützung umgesetzt zu werden.

Hierzu soll das vorliegende Konzept als Grundlage und Richtschnur dienen.

## **II. Kurzdarstellung der Ist-Situation**

Die Service-Center der Zollverwaltung sind geschäftsplanmäßig für die überwiegende Zahl der Versorgungsempfänger/innen, deren Versorgung auf einem Beamtenverhältnis zum Bund, auf einem Richterverhältnis zum Bund oder auf einem Vertrag mit dem Bund beruht, zuständig. Neben der förmlichen Zuständigkeit für die Bearbeitung von Anträgen stehen die Service-Center auch beratend zur Verfügung.

Daneben können sich alle ehemaligen Beschäftigten der Zollverwaltung seit jeher auch mit ihren Fragen an Beschäftigte der Hauptzollämter bzw. der Zollfahndungsämter sowie der Generalzolldirektion wenden. Allerdings war außerhalb der Service-Center diese Zuständigkeit nicht bundesweit verbindlich geregelt. Die Aufgaben sind vielmehr vielfach freiwillig von Beschäftigten wahrgenommen worden, die meist über einschlägige Kenntnisse verfügten.

Umfassende fachlich fundierte Beratung und Hilfestellung konnte dabei vor Ort aufgrund des breiten Spektrums von Fragen aus der Seniorenbetreuung nicht geleistet werden. Vielfach bestand die Betreuungsleistung daher in der Weitervermittlung an zuständige Sachbearbeiter/innen, insbesondere der Service-Center. Die Aufgabenwahrnehmung erfolgt somit nach Bedarf in vielgestaltiger Form und in unterschiedlicher Intensität.

Ver mehrt an Bedeutung haben elektronische Informationsangebote wie der Intranetauftritt der Service-Center und der Internetauftritt der Zollverwaltung gewonnen, aber auch derjenige des Bundesverwaltungsamtes ([www.bva.bund.de](http://www.bva.bund.de)).

Auf Grundlage dezidierter gewerkschaftlicher Forderungen setzt sich der Bezirkspersonalrat bei der GZD nachdrücklich dafür ein, Seniorenbeauftragte zu benennen und mit einem Aufgabenprofil zu versehen, das über die geschilderte bloße Vermittlungsleistung hinausgeht. Er weist darauf hin, dass die vorhandenen elektronischen Informationsmöglichkeiten persönliche Kontakte nicht vollständig ersetzen können. Aus der demografischen Entwicklung und den tiefgreifenden organisatorischen Veränderung in der Bundesfinanzverwaltung der letzten Jahre, entsteht aus Sicht des BPR zudem ein erhöhter Beratungsbedarf, dem die Verwaltung Rechnung tragen müsse. Dabei solle auch berücksichtigt werden, wie die Betreuung der Beschäftigten im Ruhestand in anderen Bundesverwaltungen gehandhabt werde.

In ihrem gemeinsamen Bestreben, den Kontakt der Behörden der Zollverwaltung mit ihren Beschäftigten im Ruhestand über die gesetzlichen Fürsorgepflichten hinaus als zusätzliches Fürsorgeangebot der Verwaltung zu definieren und auszugestalten, sehen sich die Generalzolldirektion und der Bezirkspersonalrat bestärkt durch einen entsprechenden Konsens zwischen dem Bundesministerium der Finanzen und dem dortigen Hauptpersonalrat. Das vorliegende Konzept versteht sich daher auch als Umsetzung eines Auftrags der obersten Verwaltungsebene.

### **III. Neukonzeption**

#### **1. Angesprochener Personenkreis**

Die Ansprechpersonen für Beschäftigte der Zollverwaltung im Ruhestand stehen allen ehemaligen Beschäftigten der Zollverwaltung, Beamtinnen und Beamte wie Tarifbeschäftigte zur Verfügung. Die Angehörigen und Hinterbliebenen der ehemaligen Beschäftigten erhalten in gleicher Weise Unterstützung. Darüber hinaus können sich auch aktive Beschäftigte mit Fragen in Bezug auf die Zeit nach dem Ausscheiden aus dem aktiven Dienst an die Seniorenbetreuung wenden, wobei hier in erster Linie die Personalführenden Stellen zuständig sind.

#### **2. Geschäftsplanmäßige Tätigkeit**

Für jedes Hauptzollamt und Zollfahndungsamt ist jeweils eine Beschäftigte bzw. ein Beschäftigter mit der Wahrnehmung der Seniorenbetreuung betraut. Diese Tätigkeit ist grundsätzlich im Sachgebiet A bzw. Sachgebiet 100 anzusiedeln. Die Zuständigkeit wird geschäftsplanmäßig ausgewiesen.

Die Betreuung für die ehemaligen Beschäftigten der Generalzolldirektion erfolgt grundsätzlich jeweils durch Beschäftigte des regionalen Arbeitsbereichs der Direktion I im Referat Personal Einzelfälle. Auch diese Zuständigkeit wird geschäftsplanmäßig ausgewiesen.

Ein zusätzlicher Personalbedarf für die Wahrnehmung dieser generell bestehenden und in vielfältiger Form bereits ausgeübten Aufgabe wird nicht anerkannt. Ob aus einer intensivierten und systematisierten Aufgabenwahrnehmung die Notwendigkeit einer gezielten Verstärkung folgt, ist im Lichte der Erfahrungen mit der Umsetzung zu bewerten.

Die Kontaktdaten der zuständigen Seniorenbeauftragten werden in das bestehende Internetangebot der GZD zum Thema „Versorgung des Bundes“ aufgenommen.

#### **3. Aufgabenprofil der Ansprechpersonen**

##### *a) Allgemeines*

Der Umfang der Betreuung richtet sich nach den Umständen im Einzelfall. Zu den Aufgaben gehören:

- Niederschwellige Hilfestellung bei fachlichen Fragen
- Kontaktherstellung zu den fachlich zuständigen Ansprechpersonen in den SC bzw. beim Bundesverwaltungsamt (BVA)

- niederschwellige Unterstützung bei Antragstellung auf Beihilfe, Anerkennung von Pflegegraden und Schwerbehinderung
- Ersthilfe für Hinterbliebene bei Todesfällen oder für Angehörige mit besonderen Problemlagen
- Einbeziehung interessierter Beschäftigter im Ruhestand im Rahmen geeigneter dienstlicher Veranstaltungen mit geselligem Charakter

#### *b) Niederschwellige Hilfestellung bei fachlichen Fragen*

Für die Ansprechpersonen für Beschäftigte der Zollverwaltung im Ruhestand wird seitens der Abteilung Service-Center der GZD eine fachliche Kurzunterweisung entwickelt, in der die Grundzüge der rechtlichen Bestimmungen vermittelt werden, die für Beschäftigte im Ruhestand besonders von Interesse sind. Hierbei sollen insbesondere auch bestehende Zuständigkeiten und die relevanten Verfahrensabläufe vermittelt werden.

Flankiert wird diese niedrighschwellige Qualifizierung durch Angebote wie z.B. einen jährlichen Erfahrungsaustausch der Ansprechpersonen unter Moderation der Abteilung Service-Center.

Die Ansprechpersonen außerhalb der Service-Center können und sollen jedoch nicht umfassend in allen Belangen des Versorgungsrechts und anderer besonderes relevanter Rechtsgebiete, wie z.B. der Beihilferegelungen Hilfestellung leisten. Hierdurch würden überflüssige und unwirtschaftliche Doppelstrukturen geschaffen, durch die die Stellen außerhalb der Service-Center wie auch diese selbst übermäßig belastet würden.

#### *c) Weitere Unterstützungsleistungen*

Über die fachliche Hilfestellung im oben dargestellten Sinne hinaus sollen Ansprechpersonen auf örtlicher Ebene für weitere Fragen der Beschäftigten im Ruhestand zur Verfügung stehen.

Zu solchen weiteren Tätigkeiten – gerade auch diese wurden bisher im Rahmen lokalen Engagements auf örtlicher Ebene wahrgenommen – gehört zum einen die Vermittlung zu konkreten Ansprechpersonen anderer Dienststellen, insbesondere der Service-Center bzw. des BVA. Darüber hinaus beinhalten diese Tätigkeiten konkrete Hilfestellungen bei der Antragsbearbeitung, wie etwa beim Finden und Ausfüllen von Formularen. Daneben wird auf örtlicher Ebene ein E-Mail- bzw. Post-Verteiler gepflegt über den interessierten Beschäftigten im Ruhestand aktuelle Informationen zur Verfügung gestellt werden können.

Der Versand von Kondolenzkarten, die Verfassung von Nachrufen und das Veranlassen von Kranzspenden liegt demgegenüber bei den Personalführenden Stellen bzw. den Service-

Centern der Zollverwaltung, da dort für alle aktiven und ehemaligen Beschäftigten die erforderlichen Informationen vorliegen. Dies schließt eine Unterstützung bei der Abstimmung der Kondolenzsachen durch die Ansprechperson vor Ort nicht aus. Oberste Zielsetzung bleibt dabei, einen angemessenen und würdevollen Umgang der Zollverwaltung mit Todesfällen sicher zu stellen.

Voraussetzung für eine umfassende Betreuung ist, dass die jeweilige Ansprechperson eine Übersicht über die Ruhestandsbeschäftigten im Zuständigkeitsbereich hat. Dazu erhalten alle Beschäftigten vor ihrem Ausscheiden aus dem aktiven Beschäftigungsverhältnis von den Personalführenden Stellen ein Hinweisschreiben mit Angaben zur zuständigen Ansprechperson und den zuständigen Stellen der Service-Center bzw. des BVA sowie zu den jeweils aktuellen Informationsangeboten im Internet. Das Hinweisschreiben wird bundeseinheitlich den Personalführenden Stellen durch DI.A zur Verfügung gestellt.

Eine Kontaktaufnahme zu den Beschäftigten im Ruhestand und ihren Angehörigen ist nur unter Wahrung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen möglich. Die Erstellung genereller Namenslisten durch die Service-Center ist daher nicht zulässig. Daher wird mit dem Hinweisschreiben der personalführenden Stellen auch eine Einverständniserklärung übermittelt, auf deren Grundlage eine Kontaktaufnahme im Rahmen der Seniorenbetreuung ermöglicht wird.

#### *d) Dienstrechtliche Rahmenbedingungen*

Durch die Aufnahme der Funktion der Ansprechperson für Beschäftigte der Zollverwaltung im Ruhestand in den Geschäftsverteilungsplänen wird dokumentiert, dass der Dienstherr die Fürsorgepflicht in besonderer Weise wahrnimmt und bezüglich der Betreuungsaufgaben die gleichen Grundsätze gelten, wie bei allen anderen dienstlichen Obliegenheiten.

Die niederschwellige Hilfestellung bei fachlichen Fragen stellt keine Rechtsberatung dar. Auch gibt es keinen Rechtsanspruch für konkrete Hilfestellungen durch die Ansprechpersonen. Daher können an die Verwaltung und die Ansprechpersonen keine Ansprüche geltend gemacht werden, wenn im Rahmen dieser Hilfestellung Fehler unterlaufen, Fristen unbeachtet bleiben oder Hinweise auf Ansprüche unterbleiben. Die Verantwortung für das Stellen von Anträgen, die Einhaltung von Fristen etc. verbleibt bei den (ehemaligem) Beschäftigten bzw. deren Angehörigen.

#### **4. Fortentwicklung der konzeptionellen Grundlagen**

##### *a) Erarbeitung eines Leitfadens für Ansprechpersonen*

Die Abteilung Service-Center der GZD koordiniert die Erarbeitung eines Leitfadens mit den wichtigsten fachlichen Informationen, die für die Ansprechpersonen bedeutsam sind. Der Leitfaden soll knapp und übersichtlich gehalten sein. Er wird bei relevanten Änderungen überarbeitet und dient als Grundlage für z.B. Workshops im Rahmen des regelmäßigen Erfahrungsaustauschs. Neben der Vermittlung der fachlichen Informationen dient der Leitfaden den Ansprechpersonen als Übersicht über weitere Kontaktstellen, auch außerhalb der Zollverwaltung, sowie praktische Hilfestellung. Damit erhalten die Ansprechpersonen Leitlinien, für ein angemessenes und rechtlich sicheres Verhalten für ihre Aufgabenwahrnehmung in Zusammenhang mit Krankheiten, Todesfällen oder beginnender Demenz. Gleichzeitig werden in dem Leitfaden auch die Grenzen der gebotenen Unterstützung aufgezeigt. Dazu wird ein beispielhafter Ausschlusskatalog von Maßnahmen enthalten sein, die die örtlichen Ansprechpersonen nicht übernehmen sollen (z.B. Übernahme von Vollmachten, Rechtsberatung).

##### *b) Kontinuierliche Fortentwicklung und Verbesserung*

Als traditionell wichtiges Handlungsfeld der Zollverwaltung wird die durch dieses Konzept neu ausgerichtete Fürsorge für die Beschäftigten im Ruhestand kontinuierlich fortentwickelt und verbessert. Als Foren für eine Betrachtung des Erreichten und möglicher Verbesserungsansätze bieten sich die kontinuierlichen Veranstaltungen des Führungskräftedialogs der Zollverwaltung an (Erfahrungsaustausch, Führungskräfteforum usw.).