

A8 / 2018 / XVI

Datum: 09.11.2018

A N T R A G

der SPD-, FDP- und FW-Fraktion, Fraktion Bündnis 90/Die Grünen
an die Verbandsversammlung

**Einrichtung eines einheitlichen Beschwerdemanagements beim LWV Hessen
- Antrag der SPD-Fraktion, Fraktion Bündnis 90/Die Grünen, FDP- und FW-Fraktion -**

Beratungsfolge	Termin	Entscheidung
Ausschuss für Soziales und Jugendhilfe	10.12.2018	vorberatend
Personal- und Organisationsausschuss	12.12.2018	vorberatend
Haushalts- und Finanzausschuss	13.12.2018	vorberatend
Verbandsversammlung	19.12.2018	beschließend

Finanzielle, personelle und organisatorische Auswirkungen

Finanzielle Auswirkungen im laufenden Haushaltsjahr / Wirtschaftsjahr? <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Noch nicht absehbar <input type="checkbox"/> Ja, €				
Stehen Mittel zur Verfügung? <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Ja		Produkt / Sachkonto:		Wird ein Antrag auf überplanmäßige / außerplanmäßige Ausgaben gestellt? <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Ja
Ist die Begründung der Unabweisbarkeit der Kosten in Sachverhaltsdarstellung enthalten? <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Ja		Finanzielle Auswirkungen in den Folgejahren? <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Noch nicht absehbar <input type="checkbox"/> Ja, €		
Auswirkungen auf den Stellenplan im lfd. Haushalts- / Wirtschaftsjahr? <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Noch nicht absehbar <input type="checkbox"/> Ja			Sonstige personelle / organisatorische Auswirkungen <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Noch nicht absehbar <input type="checkbox"/> Ja	
Auswirkungen auf den Stellenplan in den Folgejahren? <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Noch nicht absehbar <input type="checkbox"/> Ja			Sonstige personelle / organisatorische Auswirkungen <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Noch nicht absehbar <input type="checkbox"/> Ja	
Kosten insgesamt €	Belastung LWV €	Beteiligung Dritter €	Ergänzende Darstellung zu den finanziellen Auswirkungen siehe unter Ziffer der Begründung.	
Veranschlagung im Teilergebnishaushalt <input type="checkbox"/>	im Teilfinanzhaushalt -Investitionstätigkeit- <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Nein	€ <input type="checkbox"/> Ja	Sachkonto

Beschlussvorschlag

Die Verbandsversammlung beschließt:

Der Verwaltungsausschuss wird beauftragt, ein Konzept zur Einrichtung eines einheitlichen Beschwerdemanagements beim LWV zu entwickeln, das auch den mit der Umsetzung des BTHG verbundenen neuen Anforderungen, weiteren neuen gesetzlichen Regelungen sowie den Anforderungen der Digitalisierung und Einführung des DMS gerecht wird. Die Grundlagen hierzu sind im Projekt GSTH zu erarbeiten.

Begründung

Im LWV besteht derzeit keine eindeutige Regelung im Umgang mit Beschwerden. Beschwerden werden in den einzelnen Organisationseinheiten des LWV unterschiedlich – zumeist nach Vorgabe der Führungskraft – behandelt. Um eine hohe Qualität der Arbeit sicherzustellen, ist ein kontinuierliches Qualitäts- und Verbesserungsmanagement beim LWV erforderlich. So wurde auch im Bericht der Unternehmensberatung gfa public zu den Ergebnissen der Voruntersuchung im Projekt Gesamtsteuerung Teilhabe, das kontinuierliche Qualitäts- und Verbesserungsmanagement als einer der Steuerungsaspekte in der Blickrichtung Aufgaben/Prozesse genannt.

Ein wesentlicher Baustein eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) kann das Beschwerdemanagement bilden. Mit der Methode der Selbstbewertung ist eine systematische Analyse von Stärken und Verbesserungsbereichen einer Organisation möglich.

Ein aktives Beschwerdemanagement hilft bei der Beziehung zwischen Kunde und Verwaltung sowohl als Feed-Back-Instrument als auch als Prognose- und Bedarfsinstrument. Die Verwaltung muss zwar auf jede Beschwerde individuell reagieren, nutzt diese aber auch zum Erkennen wiederkehrender und struktureller Fehler. Die strukturierte Erfassung, Analyse und Bewertung von Beschwerden kann damit Grundlage des „ständigen Verbesserns“ sein.

Durch die strukturierte Bearbeitung in einem erfolgreichen Beschwerdemanagement kann das Image des LWV bei seinen Kunden und Partnern nachhaltig positiv beeinflusst werden. Darüber hinaus ist ein Beschwerdemanagement heute Bestandteil fast jeder modernen Verwaltung.

Das Beschwerdemanagement könnte folgende Elemente umfassen:

Analyse (Selbstbewertung und systemische Analyse) des vorhandenen Beschwerdemanagements in den verschiedenen Organisationseinheiten des Verbandes:

- ⇒ Benennung der verschiedenen Arten der Beschwerden
- ⇒ bisherige Zuständigkeiten bei Bearbeitung von Beschwerden
- ⇒ Verfahren zur Abarbeitung der Beschwerden in den verschiedenen Organisationseinheiten

Entwicklung eines einheitlichen Beschwerdemanagements, das den aktuellen und künftigen Anforderungen an den LWV gerecht wird:

- ⇒ Welche Beschwerdearten sind aktuell und werden aus derzeitiger Sicht künftig zu bearbeiten sein?
- ⇒ Wo sind diese Beschwerden aus sachlichen und fachlichen Erwägungen sowie aus Effizienzgründen zu bearbeiten (beim Sachbearbeiter, zuständigen Fachbereich, Bündelung bei neu zu schaffender zentralen Beschwerdestelle, ...)?
- ⇒ Festlegung eines zielführenden Verfahrens für die Abarbeitung der verschiedenen Beschwerdearten mit Festlegung der jeweiligen Zuständigkeiten nach den vorgenannten Kriterien
- ⇒ Welche wesentlichen Schwerpunkte ergeben sich für ein solches Konzept aus dem Bericht gfa public mit Blick auf die Ergebnisse der Voruntersuchung im Projekt Gesamtsteuerung Teilhabe und des empfohlenen kontinuierlichen Qualitäts- und Verbesserungsmanagements als einer der Steuerungsaspekte im Hinblick auf Aufgaben/Prozesse wie
 - Art und Umfang des Leistungsangebotes
 - Anzahl der Stellen, die der Kunde für die Erlangung der Leistung kontaktieren muss
 - Zugänglichkeit/Ansprechbarkeit (Öffnungszeiten, telefonische Erreichbarkeit)
 - Warte-, Reaktions- und Verfahrenszeiten
 - Beratungskompetenz
 - individuelle Beratung und Hilfen (verständliche und richtige Informationen, Flexibilität)
 - freundlicher Umgang mit den Kunden
 - Eignung der Räume für den Publikumsverkehr (z. B. Barrierefreiheit)



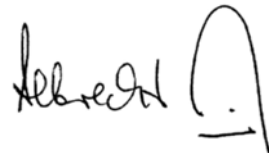
(Stefan Reuß)
Vorsitzender der
SPD-Fraktion



Michael Thiele)
Vorsitzender der Fraktion
Bündnis 90/Die Grünen



(Dr. Stefan Naas)
Vorsitzender der
FDP-Fraktion



(Albrecht Fritz)
Vorsitzender der
FW-Fraktion