

**Dienstanweisung  
für das  
Zentrale  
Beschwerdemanagement**

---

<b>1</b>	<b>Allgemeines</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Geltungsbereich</b> .....	<b>3</b>
2.1	Sachlicher Geltungsbereich .....	3
2.2	Örtlicher Geltungsbereich .....	4
<b>3</b>	<b>Adressat des Zentralen Beschwerdemanagements</b> .....	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Unterscheidung zwischen Beschwerde und Anregung, Lob</b> .....	<b>4</b>
4.1	Beschwerde .....	4
4.2	Anregung, Lob .....	5
<b>5</b>	<b>Prüfung der unmittelbaren Abhilfemöglichkeit bei Beschwerden</b> .....	<b>5</b>
5.1	Abhilfe vor Ort möglich .....	5
5.2	Abhilfe vor Ort nicht möglich .....	5
<b>6</b>	<b>Dezernatsansprechpartnerinnen bzw. -partner</b> .....	<b>5</b>
<b>7</b>	<b>Geschäftsstelle für Anregungen und Beschwerden</b> .....	<b>5</b>
<b>8</b>	<b>Beschwerden und Anregungen an die Verwaltungsführung</b> .....	<b>6</b>
<b>9</b>	<b>Beschwerden und Anregungen an die politische Vertretung</b> .....	<b>6</b>
<b>10</b>	<b>Inkrafttreten</b> .....	<b>7</b>

## 1 Allgemeines

Die Verbesserung der Außendarstellung und Außenwahrnehmung des Landschaftsverbandes Rheinland (LVR) in seiner Rolle als regionaler Dienstleister ist eines der strategischen Ziele, die sich der Verwaltungsvorstand gesetzt hat.

In engem Kontakt mit den Bürgerinnen bzw. Bürgern und der Kundschaft des LVR sollen zukünftig deren Beschwerden, Anregungen und auch Lob zur ständigen Qualitätsverbesserung und Prozessoptimierung genutzt werden.

So haben sich die Mitglieder des Verwaltungsvorstandes im Rahmen des Corporate Governance Kodexes dazu verpflichtet, Beschwerden im Rahmen eines funktionierenden Beschwerdemanagements ergebnisoffen, zügig und sachlich ordnungsgemäß zu behandeln.

Aufbauend auf den positiven Erfahrungen mit der Beschwerdebearbeitung in den LVR-Dezernaten hat der Verwaltungsvorstand sich zur Weiterentwicklung und Einführung eines Zentralen Beschwerdemanagements entschlossen.

Diese Dienstanweisung erläutert das neue Zentrale Beschwerdemanagement und stellt nachfolgend ab Ziffer 4 ff. die einzelnen Verfahrensschritte und Regelungen dar. Grundlage hierfür ist der Bearbeitungsablauf, der in der **Anlage** schematisch dargestellt ist. Ergänzend wird auf die Intranetseite der Geschäftsstelle für Anregungen und Beschwerden hingewiesen.

## 2 Geltungsbereich

### 2.1 Sachlicher Geltungsbereich

Diese Dienstanweisung gilt für die Bearbeitung von

- Anregungen
- Äußerungen von Lob
- Beschwerden (siehe hierzu auch Definition in Ziffer 4, Satz 2) einschließlich Beschwerden gegenüber den Fachaufsicht führenden Stellen
- Gegenvorstellungen

Ausgenommen:

Von den Regelungen dieser Dienstanweisung sind nicht erfasst

- Dienstaufsichtsbeschwerden
- formelle Rechtsbehelfe
- prozessuale Beschwerden
- Beschwerden nach dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG)

Diese werden von den zuständigen LVR-Fachbereichen bearbeitet.

## **2.2 Örtlicher Geltungsbereich**

Diese Dienstanweisung gilt für den gesamten LVR.

Für die Bearbeitung der unmittelbar an die LVR-Kliniken und die LVR-HPH-Netzwerke gerichteten Eingaben gelten die dort implementierten Qualitätsmanagement- und Beschwerdeverfahren; in diesen Fällen erfolgt über die Dezernatsansprechpartnerinnen bzw. -partner (siehe Ziffer 6) eine statistische Meldung an die Geschäftsstelle für Anregungen und Beschwerden.

## **3 Adressat des Zentralen Beschwerdemanagements**

Das Zentrale Beschwerdemanagement wurde für die Bürgerinnen bzw. Bürger sowie interne und externe Kundschaft, die Geschäftspartnerinnen und -partner und sonstige Dritte eingerichtet.

Sie haben die Möglichkeit, sich mit ihren Anregungen, Beschwerden oder der Äußerung von Lob (Eingaben) unmittelbar an die LVR-Verwaltung zu wenden.

Ansprechpartnerinnen- bzw. partner sind hier die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter vor Ort, die Geschäftsstelle oder ein Mitglied des Verwaltungsvorstandes persönlich.

Zudem können sie sich - soweit es sich nicht um LVR-interne Kundenbeziehungen handelt - im Rahmen der Regelungen der Zuständigkeits- und Verfahrensordnung auch schriftlich an die politische Vertretung des LVR wenden.

Bei den an die LVR-Verwaltung gerichteten Eingaben bestimmt sich das weitere Verfahren nach Ziffer 4 ff., bei schriftlichen Eingaben an die politische Vertretung nach Ziffer 9.

## **4 Unterscheidung zwischen Beschwerde und Anregung, Lob**

Die Mitarbeiterin bzw. der Mitarbeiter vor Ort, der bzw. dem die Eingabe mündlich oder schriftlich zugeht, prüft, ob es sich um eine Beschwerde, eine Anregung oder die Äußerung von Lob handelt.

### **4.1 Beschwerde**

Eine Beschwerde wird definiert als Artikulation von Unzufriedenheit oder Ärger über eine bestimmte Entscheidung, Situation oder das Verhalten von Personen.

Mit dem Vorbringen einer Beschwerde soll auf einen als negativ empfundenen Zustand bzw. ein entsprechendes Verhalten aufmerksam gemacht werden mit dem Ziel, eine Änderung zu erreichen; dies ist bisweilen mit der weitergehenden Erwartung verbunden, eine Art Wiedergutmachung oder Entschuldigung bei persönlichem Fehlverhalten oder ggf. auch materiellen Schadensersatz zu erhalten.

Das Vorbringen der Unzufriedenheit, also das „Sich - Beschweren“, kann sowohl schriftlich als auch mündlich erfolgen.

Vom Zentralen Beschwerdemanagement werden auch Beschwerden gegenüber einer Fachaufsicht führenden Stelle sowie Gegenvorstellungen erfasst; nicht erfasst sind solche gemäß Ziffer 2.1 Satz 2 dieser Dienstanweisung.

## **4.2 Anregung, Lob**

Eingaben in Form der Anregung und Äußerung eines Lobes werden über die Dezernatsansprechpartnerinnen bzw. -partner an die Geschäftsstelle weiter geleitet.

## **5 Prüfung der unmittelbaren Abhilfemöglichkeit bei Beschwerden**

Bei Vorliegen einer (Fachaufsichts-) Beschwerde gemäß Ziffer 4.1 oder Gegenvorstellung erfolgt in einem weiteren Schritt die Prüfung, ob

- eine unmittelbare Abhilfe vor Ort durch die Mitarbeiterin bzw. den Mitarbeiter möglich ist
- die Beschwerdeführerin bzw. der Beschwerdeführer noch eine schriftliche Stellungnahme des LVR erwartet.

### **5.1 Abhilfe vor Ort möglich**

Soweit möglich - dies bedingt auch, dass die Beschwerdeführerin bzw. der Beschwerdeführer keine schriftliche Stellungnahme der Verwaltung erwartet - erfolgt eine unmittelbare Abhilfe vor Ort durch die angesprochene Mitarbeiterin bzw. den angesprochenen Mitarbeiter.

Die Geschäftsstelle erhält dann über die Dezernatsansprechpartnerin bzw. den -partner eine statistische Meldung zur Beschwerde. Dies geschieht vor dem Hintergrund, dass es Ziel eines Zentralen Beschwerdemanagements auch ist, Prozessoptimierungspotentiale festzustellen.

### **5.2 Abhilfe vor Ort nicht möglich**

Ist eine Abhilfe vor Ort gemäß Ziffer 5.1 nicht möglich, erfolgt die Weiterleitung der Eingabe über die Dezernatsansprechpartnerinnen bzw. -partner an die Geschäftsstelle.

## **6 Dezernatsansprechpartnerinnen bzw. -partner**

Für jedes LVR-Dezernat werden Ansprechpartnerinnen bzw. -partner benannt. Sie fungieren als dezernatsintern koordinierende Bindeglieder zwischen der Geschäftsstelle und den Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern in den LVR-Dezernaten.

Anregungen und Beschwerden, die nicht unmittelbar vor Ort erledigt werden konnten, sowie Lob sind ausschließlich über sie an die Geschäftsstelle weiterzuleiten. Dies gilt gleichermaßen für die statistischen Meldungen über die vor Ort erledigten Beschwerden.

Die Ansprechpartnerinnen und -partner für die LVR-Dezernate sind zugleich Ansprechpartnerin bzw. -partner der Geschäftsstelle für die Abgabe von Stellungnahmen und statistischen Meldungen der LVR-Fachdezernate.

## **7 Geschäftsstelle für Anregungen und Beschwerden**

Die Geschäftsstelle ist der LVR-Direktorin bzw. dem -Direktor unterstellt und organisatorisch im LVR-Fachbereich 06 angesiedelt als selbständige, von den sonstigen Aufgaben

des LVR-Fachbereiches abgegrenzte Stabsstelle mit eigener Leitung. Sie nimmt ihre Aufgaben eigenständig oder nach Weisung der LVR-Direktorin bzw. des -Direktors wahr.

Die Geschäftsstelle bearbeitet die unmittelbar an sie gerichteten und die ihr zuzuleitenden Eingaben abschließend unter den Prämissen serviceorientiert, sachkompetent, zeitnah und deeskalierend.

Zur Sicherstellung eines effektiven wie ergebnisoffenen Beschwerdemanagements, entsprechend der Selbstverpflichtung des Verwaltungsvorstandes im Corporate Governance Kodex, erfordert dies auch eine kritische Auseinandersetzung mit den Stellungnahmen der LVR-Fachdezernate.

Die Geschäftsstelle steuert die Bearbeitung nach den Erfordernissen des Einzelfalles. Dabei hat sie die Möglichkeit, Akten einzusehen bzw. sich vor Ort zu informieren. Bei einer aller Voraussicht nach unkomplizierten Beschwerde kann eine unmittelbare Klärung durch Nachfrage vor Ort erfolgen. Stellungnahmen der LVR-Fachdezernate holt sie über die Dezernatsansprechpartnerinnen bzw. -partner ein.

Die Geschäftsstelle berichtet dem Verwaltungsvorstand zusammenfassend zwei Mal jährlich über die wesentlichen Ergebnisse des Zentralen Beschwerdemanagements.

Den LVR-Dezernaten stellt sie statistische Auswertungen für Berichte zur Verfügung.

Sie ist Ansprechpartnerin der Ombudspersonen in den LVR-Kliniken nach den Regelungen der dortigen Geschäftsordnung.

## **8 Beschwerden und Anregungen an die Verwaltungsführung**

Beschwerden oder Anregungen, die persönlich an ein Mitglied des Verwaltungsvorstandes gerichtet sind, werden der Geschäftsstelle zur Bearbeitung zugeleitet.

Sie steuert die Bearbeitung und fertigt das Antwortschreiben zur Unterschrift der LVR-Direktorin bzw. des -Direktors oder der LVR-Dezernentin bzw. des -Dezernenten.

## **9 Beschwerden und Anregungen an die politische Vertretung**

Neben der Möglichkeit, sich mit Anregungen und Beschwerden zunächst unmittelbar an die Verwaltung zu wenden, haben Bürgerinnen und Bürger, externe Kundschaft, Geschäftspartnerinnen und -partner sowie andere Dritte die weitere Möglichkeit, sich im Rahmen der Regelungen der Zuständigkeits- und Verfahrensordnung an die politische Vertretung des LVR zu wenden.

Solche Eingaben müssen schriftlich erfolgen mit dem Ziel, sie in der politischen Vertretung zu beraten.

Leiten Mitglieder der politischen Vertretung Eingaben der Bürgerinnen bzw. Bürger sowie der Kundschaft an die Verwaltung mit der Bitte weiter, ihnen nachzugehen, werden diese wie unmittelbar an die Verwaltung gerichtete Eingaben bearbeitet. Solche und schriftliche Eingaben an die politische Vertretung, die unmittelbar in den LVR-Dezernaten eingehen, werden der LVR-Direktorin bzw. dem -Direktor nach den Regelungen der Allgemeinen Geschäftsweisung (AGA) von dort zugeleitet. Im Weiteren werden sie über die Dezernatsansprechpartnerinnen bzw. -partner an die Geschäftsstelle zur Bearbeitung geleitet.

## **10 Inkrafttreten**

Diese Dienstanweisung tritt ab 01.03.2010 in Kraft.

Köln, 01.03.2010

10.11-031-02\_0

Der Direktor  
des Landschaftsverbandes  
Rheinland

Harry K. Voigtsberger

## Bearbeitungsablauf LVR - Zentrales Beschwerdemanagement

