

Landschaftsverband Westfalen-Lippe (LWL) · 48133 Münster

Servicezeiten:

Montag-Donnerstag 08:30-12:30 Uhr, 14:00-15:30 Uhr

Freitag 08:30-12:30 Uhr

per Rundschreiben an:
Leistungserbringer SGB IX (außer LWL-Angebote)
(per Mail über zuständige Regionalplanung)

Ansprechpartnerin: Kristina Lichte

Tel.: 0251 591-7312

E-Mail: kristina.lichte@lwl.org

Münster, 02.09.2025

Einführung der digitalen Erfassung von besonderen Vorkommnissen und Beschwerden ab dem 15.09.2025

Sehr geehrte Damen und Herren,

ab dem 15.09.2025 steht für die Erfassung besonderer Vorkommnisse und Beschwerden ein digitales Verfahren zur Verfügung.

Die Nutzung des digitalen Verfahrens ist für die Erfassung besonderer Vorkommnisse ab dem 01.01.2026 verpflichtend.

Für Beschwerden bietet der digitale Weg ab dem 15.09.2025 eine zusätzliche Option neben den bisherigen Möglichkeiten (Brief, Telefon, E-Mail, persönlich).

Über die Details dazu möchte ich Sie mit diesem Rundschreiben informieren.

Digitale Erfassung von besonderen Vorkommnissen

Zeitlicher Ablauf

Besondere Vorkommnisse können ab dem 15.09.2025 digital über ein neues Online-Formular gemeldet werden. In einem Übergangszeitraum zwischen dem 15.09.2025 und dem 31.12.2025 können Sie Ihre Meldungen sowohl digital als auch wie gewohnt in

Papierform einreichen. Ab dem 01.01.2026 ist die digitale Meldung verpflichtend. Wir können dann nur noch besondere Vorkommnisse bearbeiten, die bei uns digital über das Online-Formular eingegangen sind.

Ihr Weg zum neuen Online-Formular

Sie können das neue Online-Formular zum Melden von besonderen Vorkommnissen über das sogenannte Citrix Unified Gateway (cug.lwl.org), das Sie bereits von PerSEH und LeiDok kennen, aufrufen. Dazu melden Sie sich zunächst mit Ihren bekannten Zugangsdaten an und wählen dann die neue Option „Besondere Vorkommnisse“.

Alle Nutzer:innen, die PerSeH und LeiDok bereits nutzen können, erhalten ab dem 15.09.2025 automatisch auch die Berechtigung, um besondere Vorkommnisse zu melden. Mitarbeitende, die neu hinzukommen, müssen von den einrichtungsinternen Administrator:innen für die Nutzung des neuen Online-Formulars zunächst berechtigt werden. Wie Sie als Administrator:in Berechtigungen erteilen können, erfahren Sie auf unserer Infoseite „Benutzer:innen verwalten mit LWL-Bena“ unter: www.lwl-inklusionsamt-soziale-teilhabe.de/de/informationen-fur-fachleute/lwl-bena/. Nach erfolgter Berechtigung können sich auch die neuen Nutzer:innen über den oben beschriebenen Weg zum Online-Formular anmelden.

Umgang mit dem Online-Formular

Das Online-Formular fragt nach denselben Informationen, die Sie bisher schriftlich bei uns eingereicht haben. Sie können Ihre Mitteilung nach dem Ausfüllen des Formulars datenschutzkonform versenden und erhalten eine automatisierte Bestätigung. Sollten auf Basis der mitgeteilten Informationen Fragen ungeklärt bleiben, wird sich die für Sie zuständige Person aus der Regionalplanung bei Ihnen melden.

Digitale Erfassung von Beschwerden

Die Mitteilung von Beschwerden kann ab dem 15.09.2025 ebenfalls digital über ein neues Online-Formular erfolgen. Gemeint sind sowohl Beschwerden über Leistungen oder Ähnliches sowie Beschwerden über Teilhabeangebote.

Den Link zum Online-Formular finden Sie ab dem 15.09.2025 auf unserer Internetseite unter: <https://www.lwl-inklusionsamt-soziale-teilhabe.de/de/kontakt-und-ansprechpersonen/feedback/>. Das Online-Formular kann wahlweise als „Gast“ oder mit der persönlichen „Bund ID“ ausgefüllt werden.

Gerne können Sie die neue Möglichkeit zur digitalen Erfassung von Beschwerden an die Leistungsberechtigten, die Angehörigen und Personen im Umfeld des Teilhabeangebotes weitergeben.

Selbstverständlich sind Beschwerden weiterhin auch per Post, E-Mail und Telefon möglich.

Bei Rückfragen melden Sie sich gerne telefonisch oder per E-Mail bei mir.

Mit freundlichen Grüßen

Lichte