

## 12 Erstellung eines zweigeteilten Aufgabenbuchs der Bundesgeschäftsstelle (BGS): interne Planungsfassung und externer Servicekatalog

Antragsteller\*in: Valentin Kukuk

### Antragstext

ADRESSATEN: Bundesvorstand und Bundesgeschäftsstelle

Der Bundesvorstand wird beauftragt in Zusammenarbeit mit der Bundesgeschäftsstelle die Erstellung eines zweigeteilten Aufgabenbuchs vorzunehmen:

1. Interne Planungsfassung (für Bundesvorstand und BGS)

Zu Beginn jedes Geschäftsjahres legt die BGS eine interne Planungsfassung vor, die auf den Erfahrungen der Vorjahre aufbaut und die Arbeitsgrundlage für das Jahr bildet. Sie enthält insbesondere:

- Aufgabenfelder, Prioritäten, Meilensteine und Fristen der BGS,
- die konkrete Zuteilung von Aufgaben an den Bundesvorstand (inkl. Vertretungen, Freigaberegeln, Berichtslinien),
- Antwortzeitklassen für Anfragen und Standardvorgänge,
- kurze Prozessbeschreibungen mit Checklisten für wiederkehrende Abläufe (z. B. Erstattungen, Vertragsprüfung, Mandatsprüfung, Veranstaltungsorganisation),
- Reporting-Takt (z. B. Monatsbericht zu Eingängen, Durchlaufzeiten, offenen Vorgängen) sowie eine jährliche Fortschreibung.

2. Externer Servicekatalog (für Mitglieder)

Parallel erstellt die BGS eine öffentliche, verständliche Kurzfassung für Mitglieder, die:

- klar die Zuständigkeiten der BGS je Themenfeld erläutert,
- Einreichungswege (Serviceportal/Formular, E-Mail, Telefon) und erforderliche Unterlagen benennt,
- Richtwerte für Antwortzeiten ausweist (z. B. Standard, komplex, Eilfall),
- die proaktive Rückmeldung der BGS festschreibt: Bei Ablehnungen oder fehlerhaften Unterlagen informiert die BGS aktiv, nennt Gründe und erklärt die nötigen Korrekturen,
- moderne Verfahren vorsieht, insbesondere die Online-Einreichung von Mandatsprüfungsunterlagen sowie Status-Tracking für Erstattungen und ähnliche Vorgänge.

31 Fristen und Veröffentlichung

- 32 • Entwurf interne Planungsfassung: binnen 8 Wochen nach Beschluss an den  
33 Bundesvorstand.
- 34 • Entwurf externer Servicekatalog: binnen 12 Wochen nach Beschluss,  
35 anschließend Veröffentlichung auf den offiziellen Kanälen.
- 36 • Pflege: jährliche Aktualisierung beider Fassungen; Benennung eines  
37 verantwortlichen Redakteurs in der BGS.

## Begründung

38 Das zweigeteilte Aufgabenbuch schafft gleichzeitig Planungssicherheit intern und  
39 Transparenz nach außen. Intern werden Aufgaben klar verteilt, Prioritäten  
40 verbindlich gesetzt und Abläufe mit einfachen Checklisten abgesichert – so weiß  
41 der Bundesvorstand frühzeitig, wer was bis wann übernimmt, und die BGS kann  
42 Erfahrungen aus den Vorjahren gezielt nutzen. Extern erhalten Mitglieder einen  
43 serviceorientierten Überblick, wie und wofür die BGS erreichbar ist, welche  
44 Unterlagen benötigt werden und wann mit einer Antwort zu rechnen ist. Besonders  
45 wichtig: Proaktive Rückmeldungen bei Ablehnungen oder Fehlern verhindern  
46 Leerlauf und Nachfragen. Mit Online-Einreichung und Status-Tracking wird die  
47 Abwicklung moderner, schneller und nachvollziehbarer.