

# Handbuch

## Administration LWL-Bena

---

## Inhalt

<b>Vorwort .....</b>	<b>1</b>
<b>1. Terminologie .....</b>	<b>2</b>
1.1 Administrator:in.....	2
1.2 Benutzer:in.....	2
<b>2. Anmeldung .....</b>	<b>3</b>
<b>3. LWL-Bena .....</b>	<b>4</b>
3.1 Auftragsliste.....	4
3.2 Neue Anfrage – Neue Benutzerkennung.....	5
3.3 Neue Anfrage – Neues Kennwort/entsperren .....	6
3.4 Neue Anfrage – Änderung beantragen.....	7
3.5 Neue Anfrage – Benutzer löschen.....	8
3.6 Verfahren .....	8
3.7 Einrichtungen .....	9
3.8 Vertretungen .....	11
3.9 Benutzerliste .....	12
3.10 Excel-Export.....	13
3.11 Hilfen.....	13
<b>4. Unterstützung für Benutzende.....</b>	<b>13</b>
<b>5. Weitere Unterstützungen .....</b>	<b>14</b>

---

## Vorwort

Der Landschaftsverband Westfalen-Lippe nutzt verschiedene webbasierte Datenverarbeitungsprogramme und stellt diese den Leistungserbringern zur Verfügung.

Dieses Handbuch beschreibt, wie die Administrierenden der Leistungserbringer Anwendende für die verschiedenen Verfahren anlegen und mit den erforderlichen Berechtigungen und Vertretungsregelungen ausstatten.

Dies kann mit der Anwendung **LWL-Benutzeradministration** (LWL-Bena) erreicht werden.

# 1. Terminologie

Im Handbuch werden Sie öfter die Begriffe „Administrator:in“ und „Benutzer:in“ lesen. Im Folgenden möchten wir kurz erläutern, was es mit diesen beiden Begriffen bzw. Rollen auf sich hat.

## 1.1 Administrator:in

Die Administrierenden sind Mitarbeitende der jeweiligen Einrichtung. Sie werden von dieser als Administrierende benannt und dem LWL in der Registrierung mitgeteilt. Zum Abschluss des Registrierungsprozesses erhalten sie die Zugangsdaten für die Anwendung LWL-Bena. Die Anwendung wird in diesem Handbuch ausführlich beschrieben.

Sie sind in Ihrer Einrichtung verantwortlich für Anlage, Änderung und Löschung von Benutzenden, sowie für die Zuweisung unterschiedlicher Verfahren. Dafür nutzen sie LWL-Bena. Mitarbeitende müssen zunächst als Benutzende angelegt und dabei mindestens einem Verfahren und einer Einrichtung zugewiesen werden. Anschließend können die Administrierenden den angelegten Benutzenden bei Bedarf weitere Einrichtungen oder Verfahren zuordnen sowie Vertretungsregelungen hinzufügen. Sie sind außerdem erste Ansprechperson für Benutzende wenn z.B. das Passwort vergessen wurde oder bei Anmeldeproblemen.

## 1.2 Benutzer:in

Benutzende werden von den Administrierenden in LWL-Bena angelegt, entsprechend berechtigt und verwaltet.

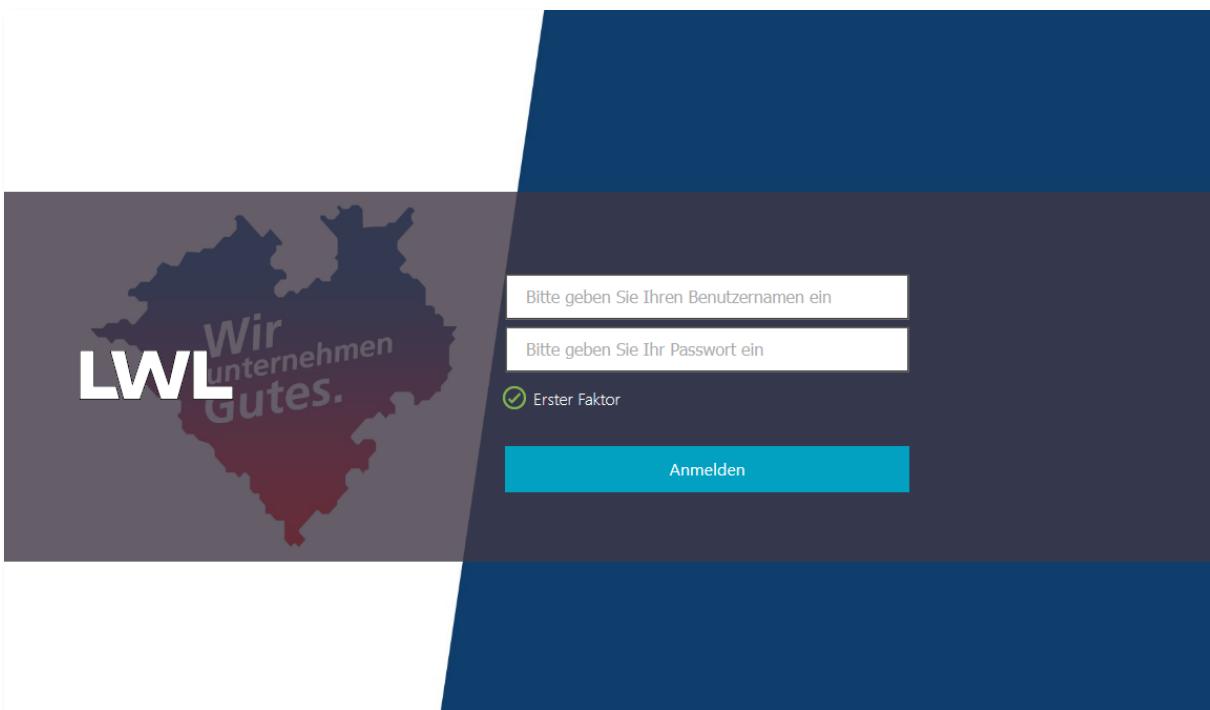
In Abhängigkeit zu den zugewiesenen Verfahren bieten sich den Benutzenden verschiedene Möglichkeiten. In PerSEH zum Beispiel, sehen die Benutzenden eine Liste mit den Leistungsberechtigten der jeweiligen Einrichtungen für die sie von der administrierenden Person berechtigt wurden. Zusammen mit den Leistungsberechtigten dokumentieren sie den Teilhabebedarf in einer Fortschreibung und senden diese elektronisch an die zuständigen Teilhabeplanenden beim LWL.

## 2. Anmeldung

Sowohl für Sie als administrierende Person als auch Benutzende ist die erste Station die Anmeldung an das sogenannte Citrix Unified Gateway (CUG).

Über das CUG erhalten Sie Zugriff zu den jeweiligen Anwendungen des LWL. Zum Aufruf des CUG geben Sie in die Adresszeile Ihres Internetbrowsers (Firefox, Microsoft Edge oder Chrome) die folgende Adresse ein: <https://cug.lwl.org>

Abbildung 1: Anmeldemaske des CUG



Geben Sie anschließend Benutzername (Kennung) und AD-Kennwort (Passwort) ein, welche Ihnen zuvor vom LWL schriftlich mitgeteilt wurden. Sie können nun auf „Anmelden“ klicken.

Bei der ersten Anmeldung werden Sie aufgefordert, ein neues Kennwort zu vergeben.

Für das Kennwort gelten folgende Regeln:

- Die Mindestlänge des Passwortes beträgt 14 Zeichen.
- Das Passwort muss Groß- und Kleinbuchstaben, sowie mindestens eine Ziffer und ein Sonderzeichen enthalten.
- Das gewählte Passwort darf weder einen Teil noch den vollständigen Vor- oder Nachnamen des jeweiligen Benutzenden enthalten.
- Das Kennwort darf nur einmal innerhalb von 24 Stunden geändert werden.
- Es werden die letzten sechs Passwörter gespeichert, die dann nicht wiederverwendet werden dürfen.

Geben Sie erst Ihr altes Kennwort ein, dann Ihr **neues** Kennwort und um das neue Kennwort zu bestätigen, müssen Sie es anschließend nochmals eingeben.

Nachdem Ihre Zugangsdaten akzeptiert wurden, werden Sie aufgefordert, den 2. Faktor für die Authentifizierung („**Enter Passcode**“) einzugeben. Dieser wird Ihnen in Form einer sechsstelligen

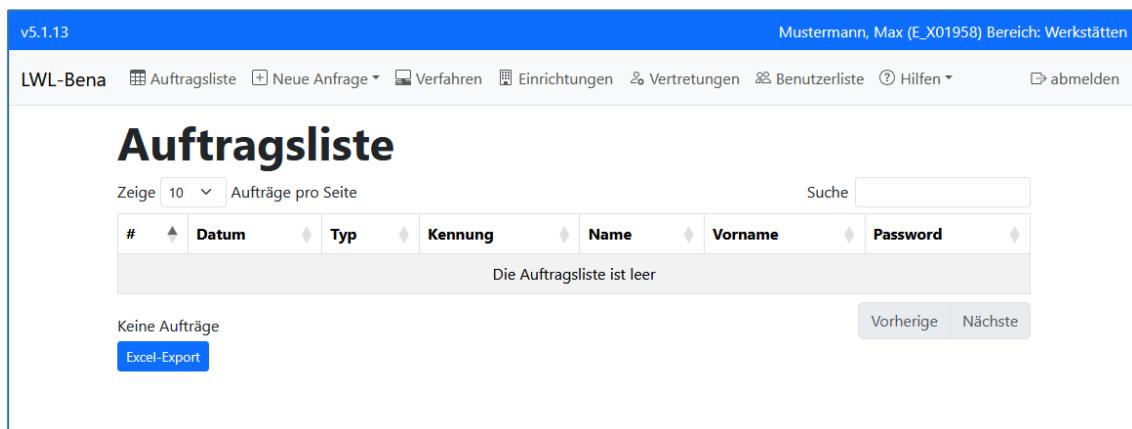
Nummer per E-Mail (Standard) oder per SMS auf Ihr Diensthandy **bei jeder Anmeldung** zugestellt. Geben Sie den sechsstelligen Code in das Feld ein und drücken Sie anschließend auf „Senden“.

Nach erfolgreicher Anmeldung an das CUG haben Sie als administrierende Person nun die Möglichkeit auf die Web-Anwendung LWL-Bena zuzugreifen. Von Ihnen angelegte Benutzende werden an dieser Stelle auf die von Ihnen zugewiesenen Verfahren zugreifen können. Der Anmeldeprozess bleibt identisch.

### 3. LWL-Bena

LWL-Bena ist ein Programm zur Anlage und Verwaltung von Benutzenden. Hier können Sie unter anderem Benutzende anlegen, bearbeiten und löschen.

#### 3.1 Auftragsliste



The screenshot shows the 'Auftragsliste' (Order List) page of the LWL-Bena application. The page has a header with the version 'v5.1.13' and a user 'Mustermann, Max (E\_X01958) Bereich: Werkstätten'. The main content area is titled 'Auftragsliste' and contains a table with columns: #, Datum, Typ, Kennung, Name, Vorname, and Password. The table is currently empty, displaying the message 'Die Auftragsliste ist leer'. There are navigation buttons 'Vorherige' and 'Nächste' at the bottom, and a 'Excel-Export' button. The top navigation bar includes links for 'Auftragsliste', 'Neue Anfrage', 'Verfahren', 'Einrichtungen', 'Vertretungen', 'Benutzerliste', 'Hilfen', and 'abmelden'.

Abbildung 2: Startseite LWL-Bena / Auftragsliste

Beim Aufruf von LWL-Bena landen Sie auf der Seite „Auftragsliste“. Auf dieser Seite können Sie alle Aufträge einsehen, die Sie über das Menü „Neue Anfrage“ gestellt haben. Eine Anfrage ist z.B. das Anlegen einer neuen Benutzerkennung oder das Anfordern eines neuen Kennworts für einen Benutzenden. Wenn Sie sich zum ersten Mal bei LWL-Bena anmelden, ist die Liste natürlich noch leer. Standardmäßig sind die Anfragen bzw. Aufträge in der Tabelle so sortiert, dass die neuesten Einträge oben stehen. Sie haben die Möglichkeit, durch klicken auf eine der Spaltenüberschriften die Sortierung anzupassen.

The screenshot shows the 'Auftragsliste' (Order List) screen. At the top, there is a message: 'Auftrag wurde erfolgreich angelegt.' (Order was successfully created). Below this, there is a table with columns: #, Datum, Typ, Kennung, Name, Vorname, and Password. One row is visible: # 21-01-2026 11:17, Typ 'Neue/r Benutzer/in', Kennung 'Mustermann', Name 'Mustermann', Vorname 'Martina', and Password is empty. At the bottom of the table, there are buttons for 'Vorherige' (Previous), '1' (Current page), and 'Nächste' (Next). There is also an 'Excel-Export' button.

Abbildung 3: Neue Benutzerkennung unter Auftragsliste

### 3.2 Neue Anfrage – Neue Benutzerkennung

Dieser Bereich wird benötigt, wenn Sie für einen Benutzenden eine Kennung erstellen möchten. Jeder Benutzende benötigt eine eigene Kennung. Klicken Sie dazu in der Menüleiste auf **Neue Anfrage** und dann auf **Neue Benutzerkennung**.

The screenshot shows the 'Mitarbeiterkonto erstellen' (Create Employee Account) form. It is divided into several sections: 'Stammdaten' (Address), 'Einrichtungen' (Institutions), 'Verfahren' (Procedure), and buttons at the bottom.

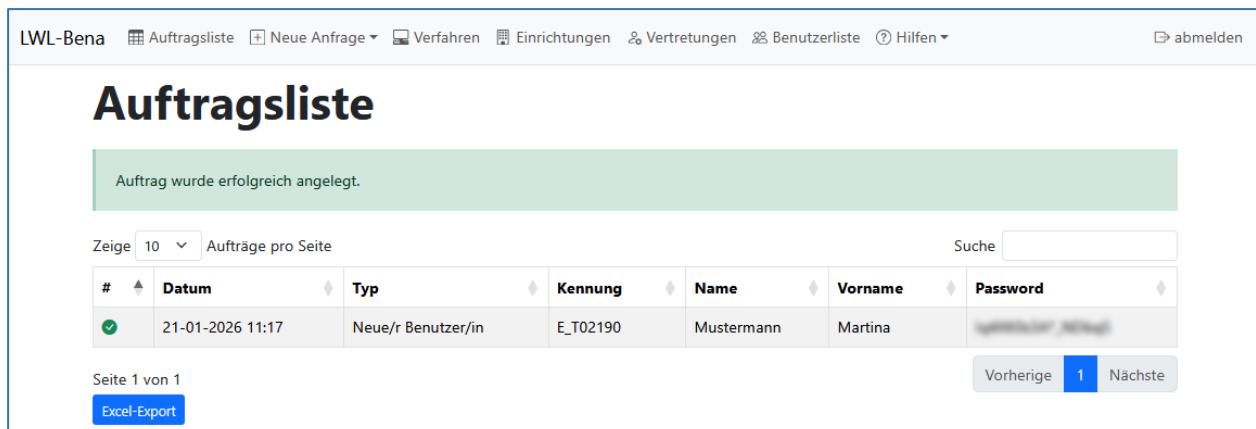
- Stammdaten:** Fields for Name (Mustermann), Vorname (Martina), Email (mustermann@beispieleinrichtung.de), and Telefon (0123456789). A dropdown for 'Zwei-Faktor-Authentifizierung' (Two-factor authentication) is set to 'E-Mail'.
- Einrichtungen:** A dropdown menu shows 'Beispieleinrichtung' (9007733) is selected. Other options include 'Beispieleinrichtung 1' (9023551) and 'Beispieleinrichtung 2' (9027206).
- Verfahren:** A grid of procedure options. Top row: 'Leistungsdokumentation Werkstatt' (checked) and 'PerSEH für Werkstätten (BEI\_NRW)' (checked). Bottom row: 'MASS Fachtest' (unchecked) and 'Meldung besonderer Vorkommnisse' (unchecked).
- Buttons:** 'Erstellung beantragen' (Request creation) and 'Abbrechen' (Cancel).

Abbildung 4: Maske - Neue Benutzerkennung / Mitarbeiterkonto erstellen

Füllen Sie die Stammdaten in der Maske mit den Daten des Benutzenden aus. Achten Sie insbesondere auf:

- **2-Faktor-Authentifizierung:** Hier wählen Sie aus, ob Ihr Benutzender den Passcode per E-Mail oder dienstlichem Telefon erhalten soll.
- **E-Mail:** Hier muss die persönliche E-Mail-Adresse des Benutzenden angegeben werden. An die E-Mail-Adresse sendet z.B. PerSEH automatisch Informationen, wenn ein Teilhabeplanender einen Kommentar an einer Fortschreibung des Benutzenden hinterlegt.
- **Einrichtungen:** Wählen Sie aus, aus welcher Einrichtung Ihr Benutzender Fälle bearbeiten/sehen darf. Sie müssen **mindestens eine** Einrichtung auswählen.
- **Verfahren:** Wählen Sie für welche(s) Verfahren Ihr Benutzender berechtigt werden soll. Sie müssen **mindestens ein** Verfahren auswählen

Nachdem Sie den Antrag gesendet haben, finden Sie diesen auf der Seite „Auftragsliste“. Ein grüner Haken impliziert, dass Ihre Anfrage erfolgreich bearbeitet wurde und der Benutzende nun freigeschaltet ist. Das Initialpasswort aus der Spalte „Password“ ist nun dem Benutzenden zusammen mit seiner Kennung mitzuteilen.



#	Datum	Typ	Kennung	Name	Vorname	Password
✓	21-01-2026 11:17	Neue/r Benutzer/in	E_T02190	Mustermann	Martina	(redacted)

Abbildung 5: Auftrag erfolgreich abgeschlossen

### 3.3 Neue Anfrage – Neues Kennwort/entsperren

Sollte der Benutzende das Passwort vergessen haben, die Benutzerkennung gesperrt haben oder das Konto deaktiviert sein (s. a. Benutzerliste), können Sie hier ein neues Initialkennwort beantragen.

Abbildung 6: Neues Kennwort/Entsperrnen

Klicken Sie dazu in der Menüleiste auf **Neue Anfrage** und dann auf **Neues Kennwort/entsperren**.

**Wählen Sie die entsprechende Kennung aus der Auswahlliste aus und senden Sie den Auftrag ab.** Nach kurzer Zeit finden Sie diesen unter „Auftragsliste“ wieder. Das dort genannte Initialpasswort in der Spalte „Password“ muss durch Sie an den entsprechenden Benutzenden weitergegeben werden.

### 3.4 Neue Anfrage – Änderung beantragen

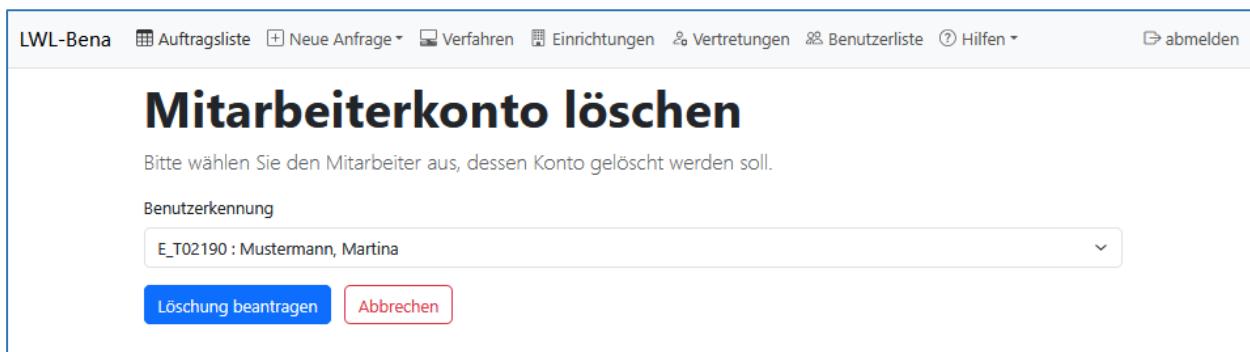
Möchten Sie Veränderungen an einer Benutzerkennung vornehmen, weil sich z.B. der Name oder die Telefonnummer geändert hat, verwenden Sie das Formular unter **Neue Anfrage** und dann auf **Änderung beantragen**.

Abbildung 7: Formular – Änderung beantragen

Wählen Sie zunächst den Benutzenden aus, wo Sie Änderungen vornehmen möchten. Es sollten sich alle Formular-Felder entsprechend der aktuell hinterlegten Werte füllen. Nehmen Sie die entsprechenden Änderungen vor und senden Sie den Antrag ab. Wie gewohnt finden Sie Ihren Antrag auf der Seite „Auftragsliste“.

### 3.5 Neue Anfrage – Benutzer löschen

Falls Sie einen Benutzenden löschen möchten, können Sie dies über das Formular unter **Neue Anfrage** und dann **Benutzer löschen** tun. Auf der folgenden Seite können Sie eine der bestehenden Benutzerkennungen auswählen, die gelöscht werden soll. Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche „Kennung wählen...“. Wählen Sie eine aus und klicken Sie anschließend auf „Antrag senden“.



Hinweis: Das Löschen einer Kennung kann nicht rückgängig gemacht werden. In solchen Fällen muss der Benutzende dann neu angelegt werden.

### 3.6 Verfahren

Verfahren sind von dem LWL zur Verfügung gestellte Programme (ugs. auch Apps) mit denen Ihre Mitarbeitenden verschiedene Dinge erledigen können wie z.B. die digitale Abrechnung über das Verfahren **MASS** oder die Dokumentation der Bedarfsermittlung über das Verfahren **PerSEH**.

Unter dem Menü-Eintrag **Verfahren** können Sie sehen, für welche Verfahren Benutzende bereits berechtigt wurden. Auf die berechtigten Verfahren können Ihre Benutzenden nach der Anmeldung am Citrix Unified Gateway (CUG) zugreifen. Jedem Benutzenden können mehrere Verfahren zugewiesen werden. In Zukunft werden der Verfahrensliste weitere Verfahren hinzugefügt, die Sie dann nach Bedarf zuweisen können.

Wählen Sie zunächst den Benutzenden in der Liste aus wo Sie ein Verfahren zuordnen möchten. Es öffnet sich eine Tabelle mit mindestens einem zugeordneten Verfahren die dieser Benutzerkennung bereits zugeordnet sind.

LWL-Bena   Auftragsliste   Neue Anfrage   Verfahren   Einrichtungen   Vertretungen   Benutzerliste   Hilfen   abmelden

## Verfahren

Hier können Sie die zugeordneten Verfahren für Ihre Mitarbeiter einsehen.

Ich möchte die zugeordneten Verfahren für folgenden Benutzer einsehen: E\_T02190 : Mustermann, Martina

Folgende Verfahren sind zugeordnet:

Name
Leistungsdokumentation Werkstatt
PerSEH für Werkstätten (BEI_NRW)

Änderung beantragen

Um dem Benutzenden mit einem weiteren Verfahren zu verbinden, wählen Sie rechts die blaue Schaltfläche **Änderung beantragen** aus. Sie werden anschließend zum gleichnamigem Formular weitergeleitet, wo Sie Verfahren hinzufügen und weitere Änderungen durchführen können. (s. a. Kapitel 3.4 Neue Anfrage – Änderung beantragen).

Wenn Sie ein Verfahren hinzugefügt haben finden Sie abermals den entsprechenden Auftrag in der Auftragsliste. Zum Entfernen eines Verfahrens wählen Sie im Formular **Änderung beantragen** das entsprechende Verfahren ab und beantragen die Änderung.

### 3.7 Einrichtungen

Unter dem Menü-Eintrag **Einrichtungen** können Sie sehen, welche Einrichtung(en) mit einem Benutzenden bereits verknüpft wurden. Dies hat einen unterschiedlichen Einfluss auf die Verfahren, die mit dem Benutzenden zugewiesen sind. Zum Beispiel wird dadurch beeinflusst welche leistungsberechtigten Personen der Benutzende in PerSEH sehen kann oder für welche Einrichtung die Abrechnung über MASS erledigt werden kann. Bei der Anlage einer neuen Benutzerkennung haben Sie bereits eine oder mehrere Einrichtungen mit dem Benutzenden verknüpft. Wenn Sie Ergänzungen oder Änderungen vornehmen möchten, können Sie dies erneut über das Formular **Änderung beantragen** tun.

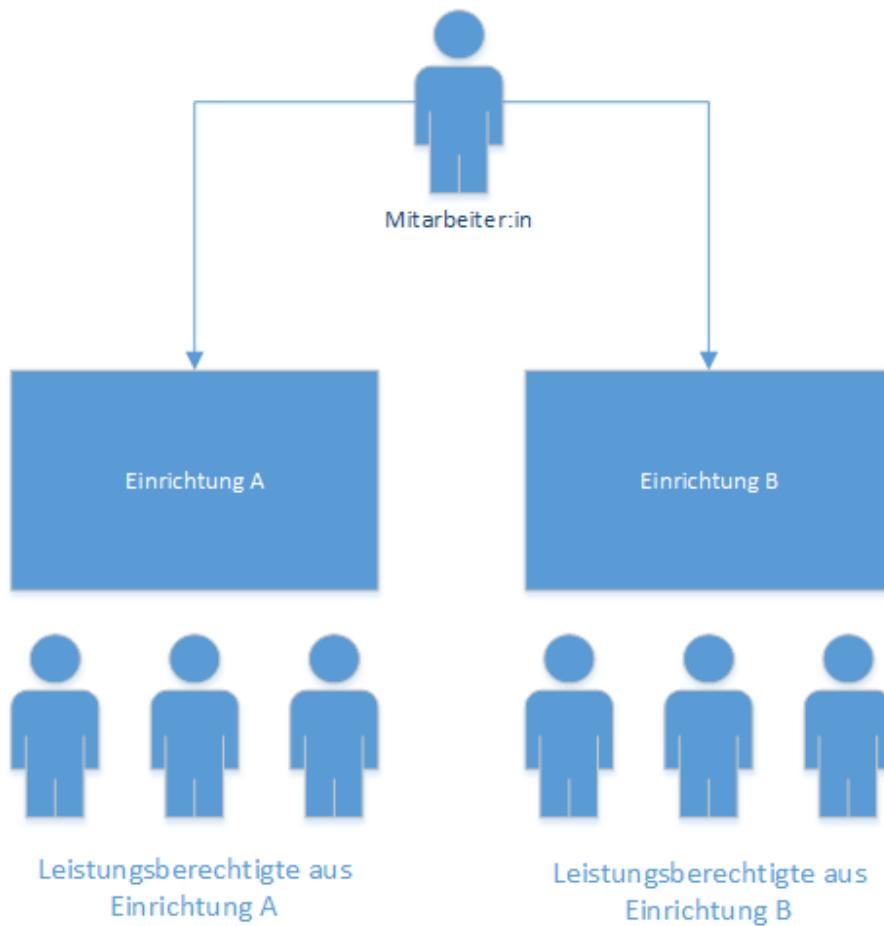


Abbildung 8: Schema Zuordnung von Einrichtung(en) am Beispiel PerSEH

Wählen Sie zunächst den Benutzenden in der Liste aus, dem oder der Sie eine Einrichtung zuordnen möchten. Es öffnet sich eine Tabelle mit den Einrichtungen, die dieser Person bereits zugeordnet sind. Hier finden Sie bereits mindestens einen Eintrag.

LWL-Bena [Auftragsliste](#) [+ Neue Anfrage](#) [Verfahren](#) [Einrichtungen](#) [Vertretungen](#) [Benutzerliste](#) [Hilfen](#) [abmelden](#)

## Einrichtungen

Hier können Sie die zugeordneten Einrichtungen für Ihre Mitarbeiter einsehen.

Ich möchte die Einrichtung(en) für folgenden Benutzer einsehen: E\_T02190 : Mustermann, Martina

Folgende Einrichtungen sind dem Benutzer zugeordnet:

Änderung beantragen

ZAD	Einrichtung
9007733	Beispieleinrichtung

Abbildung 9: Tabelle der Einrichtung(en) eines Benutzers

Um dem Benutzenden mit einer weiteren Einrichtung zu verbinden, wählen Sie rechts die blaue Schaltfläche **Änderung beantragen**. Sie werden erneut zum gleichnamigen Formular

weitergeleitet wo Sie die entsprechende Änderung beantragen können (s. a. Kapitel 3.4 Neue Anfrage – Änderung beantragen).

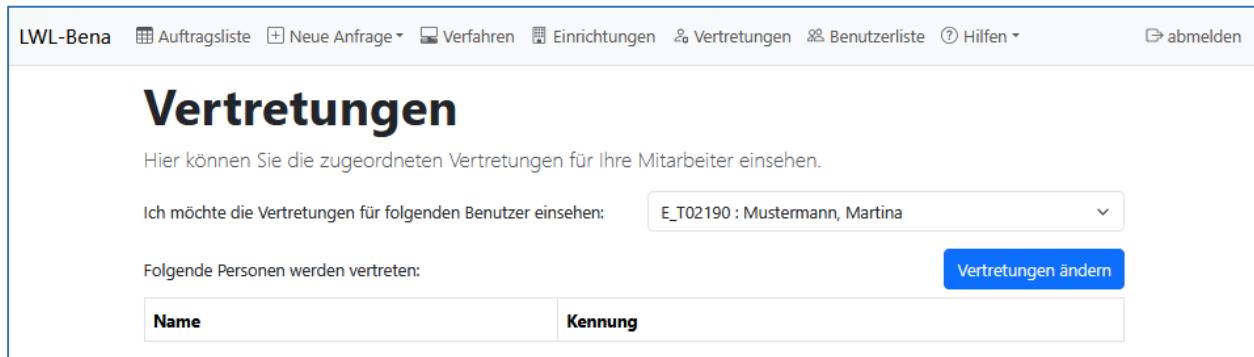
Wenn Sie eine Einrichtung hinzugefügt haben finden Sie abermals den entsprechenden Auftrag in der Auftragsliste. Zum Entfernen einer Einrichtung wählen Sie im Formular **Änderung beantragen** die entsprechende Einrichtung ab und beantragen die Änderung.

### 3.8 Vertretungen

In PerSEH/MASS ist es grundsätzlich so, dass immer nur die Person, die einen Vorgang angelegt hat, diesen auch bearbeiten darf. Sollen weitere Benutzende einen Vorgang eines anderen Benutzenden bearbeiten können, muss dies erst über eine Vertretungsregel eingestellt werden.

Vertretungen können nur gegenseitig erstellt werden – sie funktionieren also in beide Richtungen.

Wählen Sie zunächst den Benutzenden in der Liste aus, dem eine Vertretung zuordnen möchten. Es öffnet sich eine Tabelle mit allen Vertretungen, die dieser Person zugeordnet sind. Zu Beginn ist diese Tabelle leer.



LWL-Bena Auftragsliste Neue Anfrage Verfahren Einrichtungen Vertretungen Benutzerliste Hilfen abmelden

## Vertretungen

Hier können Sie die zugeordneten Vertretungen für Ihre Mitarbeiter einsehen.

Ich möchte die Vertretungen für folgenden Benutzer einsehen:

Folgende Personen werden vertreten:

Name	Kennung
------	---------

Abbildung 12: Vertretung einrichten

Um Benutzende mit weiteren Benutzenden zu verknüpfen, wählen Sie rechts die blaue Schaltfläche **Vertretung ändern**. Es öffnet sich ein kleines Fenster mit einer Liste aller Ihrer Benutzer.

LWL-Bena Auftragsliste Neue Anfrage Verfahren Einrichtungen Vertretungen Benutzerliste Hilfen abmelden

# Vertretungen für Mitarbeiterkonto ändern

Vertretungen werden immer beidseitig eingerichtet.

**Stammdaten**

Benutzerkennung

E\_T02190 : Mustermann, Martina

**M**

Mustermann, Max  
E\_T02193

**Vertretungen beantragen** Abbrechen

Wählen Sie nun die Benutzer aus zu denen eine Vertretung eingerichtet werden soll und klicken anschließend auf **Vertretungen beantragen**. Den Status zum Auftrag finden Sie dann erneut in der **Auftragsliste**.

Zum Entfernen einer Vertretung von Benutzenden verwenden Sie wieder die Schaltfläche **Vertretung ändern**. Wählen Sie den Benutzer ab zu dem die Vertretung entfernt werden soll und klicken auf **Vertretungen beantragen**. Sobald die Trennung erfolgt ist, verschwindet die Verbindung aus der Tabelle.

### 3.9 Benutzerliste

In der Benutzerliste erhalten Sie einen Überblick über Ihren Benutzerbestand und deren Status. Sie gelangen zu der Liste, indem Sie das Menü **Benutzerliste** anklicken.

LWL-Bena Auftragsliste Neue Anfrage Verfahren Einrichtungen Vertretungen Benutzerliste Hilfen abmelden

## Benutzerliste

Zeige **10** Benutzer pro Seite  Suche

Kennung	Name	Vorname	Email	Telefon	2. Faktor	Status
E_T02190	Mustermann	Martina	mustermann@beispieleinrichtung.de	0123456789	Email	offen
E_T02193	Mustermann	Max	Mustermann2@beispieleinrichtung.de	01234567489	Email	offen

Seite 1 von 1 vorherige **1** nächste

**Excel-Export**

Hier werden Ihnen alle Benutzenden angezeigt, welche den Anlage-Prozess vollständig durchlaufen haben und in der Liste auf der Seite „Auftragsliste“ mit einem grünen Pfeil gekennzeichnet sind. Außerdem können Sie der Spalte „Status“ entnehmen, ob ein Benutzender gesperrt ist. Dies geschieht zum Beispiel durch mehrmalige Eingabe eines falschen Passworts.

Sollte ein Benutzer gesperrt sein, so wird diese Person im Feld „Status“ als „gesperrt“ gekennzeichnet. Die Person kann über die Funktion „Neues Kennwort“ wieder entsperrt werden (s.a. 3.3 Neue Anfrage – Neues Kennwort/entsperren).

## 3.10 Excel-Export

Wenn Ihre Benutzerliste eine Vielzahl von Benutzerkennungen umfasst und Sie sich einen besseren Überblick verschaffen oder vielleicht sogar Auswertungen erstellen möchten, können Sie dies mit Hilfe des Excel-Exports tun. Auf der Seite „Aktive Anfragen“ sowie der „Benutzerliste“ finden Sie in der linken unteren Ecke die Schaltfläche „Excel-Export“. Wenn Sie die Schaltfläche betätigen, wird Ihnen die jeweilige Liste zum Download angeboten. Sie können die Liste anschließend in Excel öffnen und, falls gewünscht, entsprechend bearbeiten.

## 3.11 Hilfen

Unter dem Menüpunkt „Hilfen“ finden Sie die aktuelle Version dieses Handbuchs, sowie eine Referenz auf den Internetauftritt des LWL-Inklusionsamtes Arbeit. Dort finden Sie weitere Informationen rund um die Themen LWL-Bena, PerSEH und BEI\_NRW.

# 4. Unterstützung für Benutzende

Als Administrierende sind Sie erste Ansprechperson für Benutzende bei Problemen. Häufige Probleme, die Sie als Administrierende lösen können sind zum Beispiel:

- Benutzende haben das Kennwort vergessen, sich durch mehrmalige Eingabe eines falschen Passworts gesperrt, oder wurden aufgrund von Inaktivität deaktiviert
  - Sie können in dem Fall ein neues Kennwort für den Benutzenden beantragen und die Person dadurch auch gleichzeitig entsperren
- Benutzende sehen in PerSEH keine, zu wenige oder die falschen leistungsberechtigen Personen
  - Ggf. haben Sie dem Benutzenden in LWL-Bena zu wenigen oder den falschen Einrichtungen zugeordnet
- Ein Benutzer hat in PerSEH eine Fortschreibung angelegt und ein anderer Benutzer kann diese nicht bearbeiten bzw. weiterschreiben
  - In PerSEH kann immer nur der Erstellende einer Fortschreibung diese auch bearbeiten. Sollen weitere Benutzende eine Fortschreibung bearbeiten, können Sie in LWL-Bena Vertretungsrechte zwischen den jeweiligen Benutzenden einrichten.

## 5. Weitere Unterstützungen

Wenn Sie oder Ihre Benutzende technische Probleme mit den Verfahren LWL-Bena oder PerSEH haben, können Sie sich zu den unten angegebenen Zeiten an den User Help Desk (UHD) wenden. Bei fachlichen Fragen kontaktieren Sie bitte die für die Leistungsberechtigten zuständigen Teilhabeplanenden beim LWL.

---

### UHD Hotline

0251 / 591 – 1880

---

### UHD E-Mail

uhd@lwl.org

---

### Servicezeiten

Montag bis Freitag: 07.00 - 21.00 Uhr

Samstag, Sonntag und Feiertage: 09.00 - 17.00 Uhr

---

Zuständige Teilhabeplanende sortiert nach Orten in Westfalen-Lippe finden Sie auf den jeweiligen Internetauftritten des LWL-Inklusionsamtes Soziale Teilhabe oder des LWL-Inklusionsamtes Arbeit:

<https://www.lwl-inklusionsamt-soziale-teilhabe.de/de/kontakt-und-ansprechpersonen/>

<https://www.lwl-inklusionsamt-arbeit.de/de/wfbm-ala/>

### Impressum

Handbuch

Administration LWL-Bena

### Herausgeber

Landschaftsverband Westfalen-Lippe (LWL)

LWL.IT Service Abteilung

Warendorfer Straße 22

48145 Münster

Tel.: 0251 591-4618

[lwl.it@lwl.org](mailto:lwl.it@lwl.org)

Stand: 01/2026