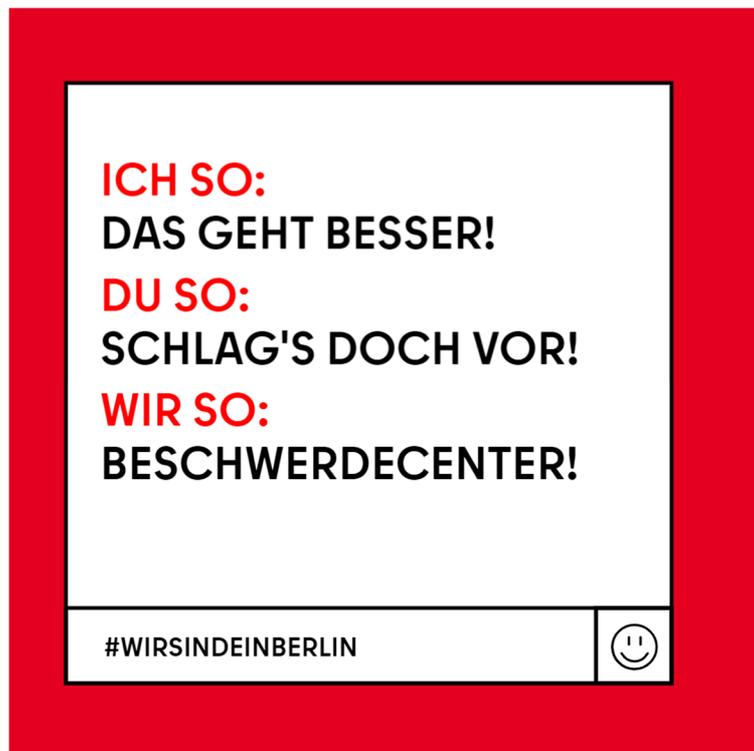


BERICHTERSTATTUNG
ZUM
IMPULS- UND BESCHWERDEMANAGEMENT
DES
BEZIRKSAMTES MITTE
FÜR DAS
JAHR 2023



Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	2
Abbildungsverzeichnis.....	3
Tabellenverzeichnis	3
1 Das Wichtigste in Kürze	4
2 Hinweise zur Berichterstattung des bezirklichen Impuls- und Beschwerdemanagements für das Jahr 2023	5
2.1 Definition Impuls- und Beschwerdemanagement im Bezirksamt Mitte	5
2.2 Ziele des bezirklichen Impuls- und Beschwerdemanagements.....	6
3 Die Entwicklung des Impuls- und Beschwerdemanagements	7
3.1 Meilensteine 2023	7
3.2 Herausforderungen 2023.....	8
3.3 Prozess Impuls- und Beschwerdemanagement 2023.....	8
4 Auswertung und Controlling.....	10
4.1 Abgrenzung zum Anliegen-Management-System (AMS) und Zentraler Anlauf- und Beratungsstelle des Ordnungsamtes.....	10
4.2 Rahmenbedingungen für die quantitative und qualitative Auswertung des bezirklichen Impuls- und Beschwerdemanagements.....	10
5 Statistik und quantitative Auswertung eingegangener Impulse und Beschwerden in 2023.....	11
5.1 Hinweise zur quantitativen Auswertung.....	11
5.2 Auswertung zum Umfang, zur Verteilung und zur Priorität der Impulse und Beschwerden in 2023	11
6 Qualitative Auswertung.....	21
6.1 Vorgehen zur Identifikation von Handlungsfeldern	21
6.2 Betrachtung ausgewählter Handlungsfelder	21
6.3 Evaluation der Maßnahmen des Vorjahres	22
7 Schlussfolgerungen für das Impuls- und Beschwerdemanagement im Jahr 2024	25
7.1 Zusammenfassung wichtiger Punkte	25
7.2 Zielplanung des Impuls- und Beschwerdemanagements für das Jahr 2024.....	25
7.3 Danke	26

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 - Meilensteine 2023 des Impuls- und Beschwerdemanagements im Bezirk Mitte	7
Abbildung 2 - Herausforderungen 2023 des Impuls- und Beschwerdemanagements im Bezirk Mitte..	8
Abbildung 3 - Anzahl eingegangener Impulse und Beschwerden pro Monat in 2023 und zum Vergleich in 2021 und 2022.....	12
Abbildung 4 - Verteilung eingegangener Impulse und Beschwerden an Wochentagen in 2021, 2022 und 2023	13
Abbildung 5 - Verteilung eingegangener Impulse und Beschwerden in 2023 nach Zugangskanal in Prozent	16
Abbildung 6 - Veränderung prozentualer Verteilung eingegangener Impulse und Beschwerden nach Ämtern/OE/SE, Vergleich 2021 und 2022 mit 2023.....	19
Abbildung 7 - Veränderung der Eingänge in der Kategorie „Zuständigkeit außerhalb des BA Mitte“ während 2023	20

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1 - Ziele des bezirklichen Impuls- und Beschwerdemanagements.....	6
Tabelle 2 - Kategorie und Verteilung der Impulse und Beschwerden in 2023 nach Wochentag.....	13
Tabelle 3 - Kategorie und Verteilung der Impulse und Beschwerden in 2023.....	14
Tabelle 4 - Top 3 Fokus für Verbesserungen 2024	15
Tabelle 5 - Top 3 zum Beibehalten in 2024	15
Tabelle 6 - Anzahl eingegangener Impulse und	16
Tabelle 7 - durchschnittliche Bearbeitungsdauer eingegangener Impulse und Beschwerden in 2023 je Kategorie im Vergleich mit 2022	17
Tabelle 8 - Anzahl, Verteilung und Bearbeitungsdauer eingegangener Impulse und Beschwerden pro OE bzw. SE in 2023	18

1 Das Wichtigste in Kürze

Dieser Jahresbericht ist der zweite, der seit der Neuaufstellung 2021 eine Trendanalyse im Vergleich zum Vorjahr ermöglicht. Dieser Bericht spiegelt somit die weitergehende Verstärkung des Impuls- und Beschwerdemanagements (IBM) des Bezirkes Mitte wieder.

Das IBM ist ein Leuchtturm in der Berliner Bezirkslandschaft, das bisher einzige seiner Art und hat sich dabei bewährt: im Jahr 2023 konnten die Erfolge des Jahres 2022 weiter ausgebaut werden:

- Annahme und Sichtbarkeit des IBM ist bei Bürger*innen stark gewachsen. So hat sich die Anzahl der eingegangenen Impulse und Beschwerden von knapp 1.000 im Jahr 2021 auf fast 1.800 im Jahr 2022 gesteigert und nun in 2023 auf über 2.500;
- Im Bezirksamt selbst ist die Akzeptanz des IBM gewachsen, Rückmeldungen an das IBM erfolgen nun verlässlich und die Nutzung der Datenerfassungstabelle hat zugenommen. Die Reaktionszeiten an Beschwerdeführende sind schneller geworden.

Mit dem IBM hat der Bezirk Mitte eine Stelle, die zwischen Bürger*innen und der Verwaltung vermittelt und somit das Ziel voranbringt, die Dienstleistungsqualität sowie der Wahrnehmung des Bezirksamts Mitte in der Öffentlichkeit zu verbessern.

Ferner werden auf dieser Grundlage durch den Steuerungsdienst Detailanalysen durchgeführt, um aufgetretene Schwachstellen zu identifizieren, Vorschläge zu erarbeiten und Umsetzung von Maßnahmen der Organisations- und/oder Personalentwicklung einzuleiten. Z.B. boten die IBM-Daten eine gute Unterstützung bei der Feststellung von Verbesserungspotentialen beim Thema Bewohnerparkausweise. Mit den erfolgten Veränderungen sind im Jahr 2023 auch die Beschwerden rückläufig (s. Punkt 6.3). Dennoch obliegt es den Leitungen der Organisationseinheiten, anhand der Auswertungen weitere Impulse für ihre Organisationsentwicklungen zu identifizieren.

Für 2024 werden weitere Herausforderungen im IBM zu bewältigen sein:

- Trotz erreichter Fortschritte wird der im Eckpunktepapier vorgesehene Beschwerdeweg noch nicht durchgängig umgesetzt, was eine stärkere Kooperation im IBM-Prozess erfordert;
- Die Anzahl an Eingängen mit einer Zuständigkeit außerhalb des Bezirkes hat 2023 etwas zugenommen, Gegenmaßnahmen müssen verstärkt werden;
- 2023 wurden Fortschritte bei dem Thema IT-Fachverfahren erreicht, die in 2024 - in Abhängigkeit von dem Ergebnis der Evaluation und Fortschreibung des Eckpunktepapiers - zum Abschluss gebracht werden sollen.

Dieser Jahresbericht bietet den Leser*innen einen abgerundeten Überblick über die Weiterentwicklung des zentralen Impuls- und Beschwerdemanagement (IBM) in unserem Bezirk.

2 Hinweise zur Berichterstattung des bezirklichen Impuls- und Beschwerdemanagements für das Jahr 2023

Die Berichterstattung zum Impuls- und Beschwerdemanagement erfolgt auf diesen Grundlagen:

- Dienstvereinbarung zur Umsetzung eines bürger- und mitarbeiterfreundlichen Impuls- und Beschwerdemanagements (IBM) vom 03.06.2003
- BA-Vorlage 1112/2020 (BVV-DS 0191/III) – Beschluss vom 09.06.2020 - 165./V. Sitzung
- BA-Vorlage 1284/2020 (BVV-DS 0191/III) – Beschluss vom 03.11.2020 - 183./V. Sitzung
- BA-Vorlage 1411/2021 (BVV-DS 0191/III) – Beschluss vom 23.02.2021 - 197./V Sitzung
- Eckpunktepapier des Bezirksamts Mitte zur Umsetzung eines bürger*innen- und mitarbeiter*innen freundlichen Impuls- und Beschwerdemanagements, gültig ab 01.03.2021.

Es wird über den Zeitraum von 01.01.2023 bis 31.12.2023 berichtet. Hierbei werden ausschließlich Impulse und Beschwerden mit einem Impuls- bzw. Beschwerdedatum aus 2023 betrachtet.

Im Jahr 2021 war das Impuls- und Beschwerdemanagement (IBM) neu aufgestellt worden. Für das Jahr 2022 wurde letztes Jahr der erste Jahresbericht mit der Möglichkeit zur Trendanalyse erstellt (Beschluss der 75./VI BA-Sitzung vom 16.05.2023: Veröffentlichung der Berichterstattung für den Berichtszeitraum 2022, Vorlage 290/2023).

Mit dem vorliegenden Jahresbericht 2023 kann diese Entwicklungsbeobachtung fortgesetzt und verfeinert werden.

2.1 Definition Impuls- und Beschwerdemanagement im Bezirksamt Mitte

Das Impuls- und Beschwerdemanagement¹ ist ein Bestandteil des übergeordneten Customer-Relationship-Managements² (CRM) und ermöglicht den Bürger*innen langfristig eine kontinuierliche Wertschöpfung. Daher ist der Beschwerdemanagementprozess vorrangig auf die Kund*innenperspektive³ ausgerichtet.

Durch das Impuls- und Beschwerdemanagement werden Stärken und Schwächen des Bezirksamts Mitte betreffend aus Sicht der Bürger*innen aufgezeigt. Das Bezirksamt Mitte unterzieht sich somit einem kontinuierlichen Lernprozess. Impulse und Beschwerden sollen in diesem Sinne nicht als

¹ „**Beschwerdemanagement** betrifft den systematischen unternehmerischen Umgang mit Kundenbeschwerden. Ziele des Beschwerdemanagements liegen in der Stabilisierung gefährdeter Kundenbeziehungen und der Qualitätssicherung. Zur Zielerreichung sind die Aufgaben des direkten und indirekten Beschwerdemanagementprozesses zu erfüllen. Zudem bedarf es einer konsistenten Gestaltung von personalpolitischen, informationstechnologischen und organisatorischen Rahmenbedingungen.“ – Quelle: wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/beschwerdemanagement-28225, letzter Zugriff: 18.03.2024

² „Das **CRM** wird sehr umfassend verstanden als strategischer Ansatz, der zur vollständigen Planung, Steuerung und Durchführung aller interaktiven Prozesse mit den Kunden genutzt wird. CRM umfasst das gesamte Unternehmen und den gesamten Kunden-lebenszyklus [...]. Das Ziel besteht darin, eine optimale Kundenorientierung zu erreichen.“ – Quelle: wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/customer-relationship-management-crm-30809, letzter Zugriff: 18.03.2024

³ **Kund*innen**: Alle, die in irgendeiner Form mit den Prozessen, Dienstleitungen, physischen Teilen etc. des Bezirksamtes in Kontakt kommen.

etwas Unangenehmes angesehen werden, sondern als ein wertvoller, konstruktiver Ratschlag für die Initiierung von Verbesserungen.

2.2 Ziele des bezirklichen Impuls- und Beschwerdemanagements

Zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität sowie der Wahrnehmung des Bezirksamts Mitte in der Öffentlichkeit verfolgt das bezirkliche Impuls- und Beschwerdemanagement folgende Ziele:

Tabelle 1 - Ziele des bezirklichen Impuls- und Beschwerdemanagements

Strategische Ziele	Operative Ziele	Ökonomische Ziele
Steigerung Servicequalität: gesamtheitliche Qualitätsverbesserung durch langfristige Veränderungen	Öffnung für Ideen, Anregungen und Kritik	Bürger*innen zur konstruktiven Zusammenarbeit gewinnen
Erhöhung bzw. (Wieder)Herstellung der Bürger*innenzufriedenheit	Ideen in Maßnahmen umsetzen	Lösung der Bürger*innenanliegen: Erreichen systematischer Bearbeitung
Verbesserung des Verwaltungsimages	Verbesserung interner Abläufe, Kostenreduzierung	Optimierung der Prozesse
	Bewirken positiver / Vermeiden negativer Meinungsbildung	Vermeidung anderer Reaktionsformen unzufriedener Bürger*innen

3 Die Entwicklung des Impuls- und Beschwerdemanagements

3.1 Meilensteine 2023

Das Impuls- und Beschwerdemanagement war im Jahr 2023 mit Herausforderungen konfrontiert, hat aber auch im zweiten Jahr nach der Neuausrichtung weitere Meilensteine erreicht.



Abbildung 1 - Meilensteine 2023 des Impuls- und Beschwerdemanagements im Bezirk Mitte

Das Impuls- und Beschwerdemanagement hat sich von Jahr zu Jahr weiter erfolgreich etabliert, was v.a. durch die konstant wachsenden Nutzungszahlen unterstrichen wird.

3.2 Herausforderungen 2023

Im Jahr 2023 wurden bestehende Ziele erreicht und neue Ziele definiert. Andere Herausforderungen begleiten das IBM in das Jahr 2024, da das IBM ein dynamischer Prozess und ein dauerhafter Lernprozess ist:

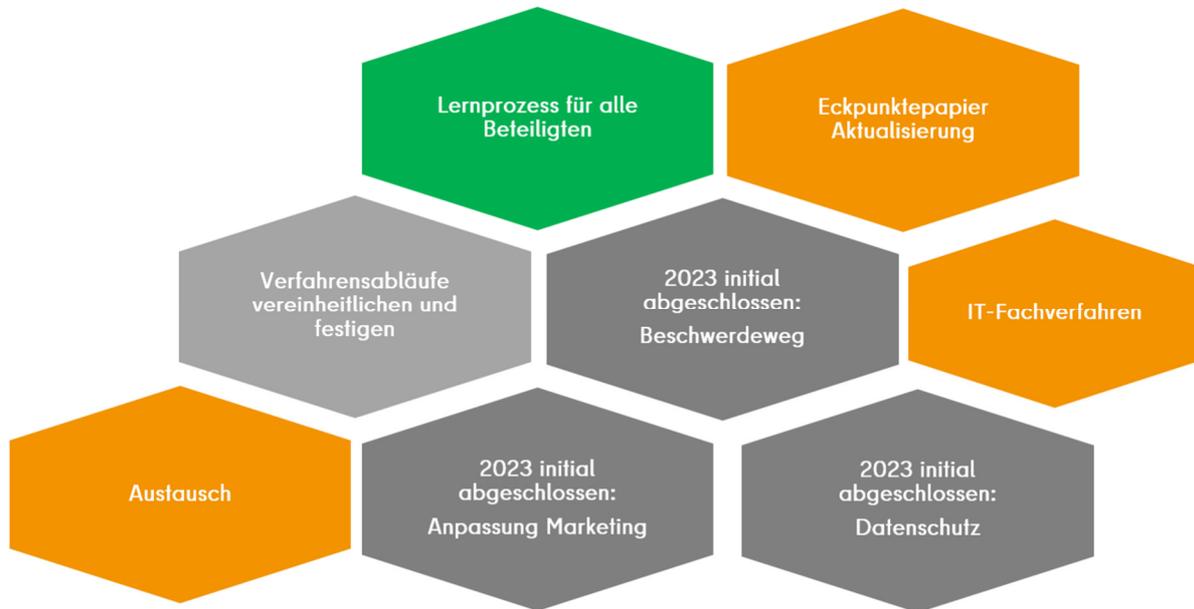


Abbildung 2 - Herausforderungen 2023 des Impuls- und Beschwerdemanagements im Bezirk Mitte

3.3 Prozess Impuls- und Beschwerdemanagement 2023

Das Impuls- und Beschwerdemanagement ist ein kontinuierlicher Prozess.

Für 2023 lag der Fokus auf der Verstetigung und Aktualisierung mit folgenden Handlungssträngen:

- Konstante Optimierung und Ausräumung von Unklarheiten
- Mitarbeitende weiter sensibilisieren und motivieren

Zur Aufgabenerfüllung des bezirklichen Impuls- und Beschwerdemanagements bedarf es weder der Erfassung noch der Verarbeitung personenbezogener Daten. Es werden lediglich anonymisierte Angaben aus den eingegangenen Impulsen und Beschwerden verarbeitet.

Im Laufe des Betriebs festgestellte Unklarheiten zum Thema Datenschutz konnten 2023 aufgeklärt werden. Eine detailliertere Beschreibung hiervon wird in einer kommenden Aktualisierung des Eckpunktepapiers verschriftlicht, nachdem dies in der großen Evaluationsrunde z.T. präsentiert worden war. Hierbei wird auch die kürzlich beschlossene neue Richtlinie Löschen und Vernichten (BA - Beschluss Nr. 497, 13.02.2024) für das IBM angepasst berücksichtigt werden.

Berichterstattung 2023

Umsetzung eines bürger*innen- und mitarbeiter*innenfreundlichen Impuls- und Beschwerdemanagements für den Bezirk Mitte



Um eine IT-Fachanwendung für das IBM umzusetzen, wurde auch praktisch getestet. Das Beschwerdecener übernahm hierfür im Bezirkswahlamt probeweise das Management der sehr kleinen Anzahl an Beschwerden zum Volksentscheid Klimaneutral. Verwendet wurde hierbei das Basissystem Digitaler Antrag (BDA), das von der Landeswahlleitung speziell angepasst worden war. Nach Einschätzung der Beteiligten bot dieses System zu dem damaligen Zeitpunkt noch keinen so substantiellen Vorteil gegenüber der bestehenden Praxis, der den Aufwand der Einführung beim IBM gerechtfertigt hätte.

Haushälterische Einschränkungen erschwerten die Suche nach einer geeigneten Software weiter. Die Suche nach einem geeigneten IT-System wird in 2024 fortgesetzt.

Auch wenn es 2023 stetig Fortschritte gab, ist es dennoch so, dass im Bezirksamt teilweise noch unterschiedlichen Methoden der Erfassung und Weiterleitung von eingehenden Impulsen angewendet werden. Dies zeigt, dass es bei der Sensibilisierung der Mitarbeitenden seitens des IBM noch Handlungsbedarf gibt.

Insgesamt hängt die Weiterentwicklung und der Erfolg stark von der Überzeugung und Verständnis aller Beteiligten für konkrete Zieleetzungen des Impuls- und Beschwerdemanagements ab. Ein wichtiger Erfolgsfaktor ist der regelmäßige Austausch und Informationsfluss zwischen den Ansprechpersonen des IBM in den Organisationseinheiten und dem zentralen IBM. Hierfür bietet sich für 2024 ein verstärkter Austausch an, um die Umsetzung des einheitlichen Beschwerdeweges zu stärken und die Vorteile sichtbar zu machen.

Aus den Erfahrungen von 2023 heraus scheint es sinnvoll, zusätzlich zu den großen Austauschrunden mit allen Ansprechpersonen, bilaterale Austausche anzustreben. Diese können genutzt werden, um vor Ort das jeweilige Beschwerdemanagement und seine Rahmenbedingungen mit seinen Details kennenzulernen. Diese Erkenntnisse sind förderlich, um bei der Einführung eines IT-Fachverfahrens eine Systematik umzusetzen, die die wesentlichen Belange erfasst.

Dieser Bericht wurde in der Amtsleitungsrunde am 20.03.2024 vorgestellt. Die Zielsetzung und Wirkung des IBM wurde von Amtsleitungen kritisch bewertet, insbesondere unter dem Aspekt der fehlenden Re-Finanzierung des IBM und der geringen Möglichkeit einer Ursachenbeseitigung bspw. wegen fehlender personeller Ressourcen in dem Bereich. Diese Aspekte werden im Zuge der im Jahr 2024 vorgesehenen Evaluation des IBM – auch unter Berücksichtigung des Konsolidierungsdrucks im Bezirksamt Mitte – betrachtet.

4 Auswertung und Controlling

Das Impuls- und Beschwerdemanagement ist ein Führungsinstrument mit einem hohen strategischen Stellenwert, das der Steuerung und Verbesserung interner Prozesse dient. Die Auswertung hilft dabei, zukünftig Prozesse zu optimieren. Dazu ist ein transparentes Umgehen mit den Ergebnissen innerhalb des BA Mitte und ihr Verwenden im Rahmen ständiger Verbesserungsprozesse nötig. Zum Abgleich, ob die Ziele verfolgt und auch erreicht werden, ist ein Controlling unabdingbar. Bei der Auswertung der Impulse und Beschwerden ist zu unterscheiden:

- quantitative Auswertung: Umfang, Verteilung, Priorität (Häufigkeitsverteilung)
- qualitative Auswertung: Ursachenanalyse, Entwicklung von Verbesserungsmaßnahmen, Bearbeitungsstandards und Qualitätsversprechen, durchgeführt vom Steuerungsdienst.

4.1 Abgrenzung zum Anliegen-Management-System (AMS) und Zentraler Anlauf- und Beratungsstelle des Ordnungsamtes

Eingegangene Hinweise oder Beschwerden, welche die Störungen im öffentlichen Raum betreffen (Ordnung und Sauberkeit), wurden nicht im Impuls- und Beschwerdemanagement verarbeitet.

Eine Ausnahme bilden hier die Beschwerden, die über den direkten Weg das Beschwerdecener erreichten. Diese wurden vom Beschwerdecener statistisch erfasst, bevor sie ohne weitere Verfolgung zur Bearbeitung an die Ansprechperson des Ordnungsamtes bzw. die Mitarbeitenden der Zentralen Anlauf- und Beratungsstelle (ZAB) übergeben wurden. Das ZAB des Ordnungsamtes betreut das Anliegen-Management-System, durch das Anliegen der Bürger*innen zur Sauberkeit und Ordnung im öffentlichen Raum strukturiert bearbeitet werden können. Statistische Auswertung und Berichterstattung hiervon erfolgen separat.

4.2 Rahmenbedingungen für die quantitative und qualitative Auswertung des bezirklichen Impuls- und Beschwerdemanagements

Die quantitative und qualitative Auswertung erfolgt unter folgender Rahmenbedingungen:

- teilweise Nichteinhaltung des Beschwerdewegs wie unten bei Punkt 5.1 beschrieben
- keine Betrachtung der Anliegen des öffentlichen Raumes, s. oben bei Punkt 4.1
- keine Betrachtung förmlicher⁴ und formalisierter⁵ Verfahren, da diese ebenfalls kein Bestandteil des Impuls- und Beschwerdemanagements sind

⁴ Widerspruchsverfahren.

⁵ Dienstaufsichtsbeschwerden, Eingänge über den Ausschuss für Eingaben und Beschwerden der BVV, Eingänge über den Regierenden Bürgermeister die das Petitionsrecht betreffen, Diskriminierungsbeschwerden, etc.

5 Statistik und quantitative Auswertung eingegangener Impulse und Beschwerden in 2023

5.1 Hinweise zur quantitativen Auswertung

Der im Eckpunktepapier beschriebene Beschwerdeweg des Impuls- und Beschwerdemanagements ist im Jahr 2023 noch nicht übergreifend umgesetzt worden, aber es gibt wieder eine deutliche Verbesserung gegenüber dem Vorjahr. Zu der Abfrage in den Ämtern gab es zu 2023 aus allen abgefragten Organisationseinheiten Rückmeldungen. Dies suggeriert, dass es 2023 bei den im Vorjahr benannten Punkten folgenden Entwicklungen gegeben hat:

- Bekanntheitsgrad des Impuls- und Beschwerdemanagements (Eckpunktepapier, Verfahrensweisen, etc.) ist in Fachbereichen weitergewachsen;
- noch können Verfahrensweisen wie im Eckpunktepapier beschrieben nicht in jedem Fachbereich in die Praxis umgesetzt werden. Dies bietet sich als Thema für eine zukünftige gemeinsame Evaluation an, um Lösungen zu entwickeln, wie in 3.3 angedeutet.

5.2 Auswertung zum Umfang, zur Verteilung und zur Priorität der Impulse und Beschwerden in 2023

Der Zeitraum 01.01.2023 bis 31.12.2023 wird im Folgenden unter der Berücksichtigung der Erläuterungen aus den o.g. Punkten 4.2 und 5.1 quantitativ ausgewertet.

Eingehende Impulse und Beschwerden werden in der Datenerfassungstabelle⁶ des IBM anonymisiert erfasst. Diese ist in zwei Säulen gegliedert und bildet u.a. ab

- das Beschwerdedatum,
- die Eingangsart,
- die Kategorie der Beschwerde sowie die Beschwerdebeschreibung,
- die Zuständigkeiten, kommunizierte Entscheidungen,
- Art und Datum der Rückmeldungen an die Beschwerdeführenden.

Mengenbetrachtung

Im Jahr 2023 sind insgesamt 2.545 Impulse und Beschwerden eingegangen. Das entspricht 6,9 Impulsen bzw. Beschwerden pro Kalendertag oder 10,1 Impulsen bzw. Beschwerden pro Arbeitstag⁷ in 2023. Dies stellt eine Zunahme um etwas über 70 % gegenüber den Werten von 2022 dar.

Bei der Entwicklungslinie war dieses Jahr eine Veränderung zu sehen. Der Trend in 2021 und 2022 zeigte an Anwachsen im Jahresverlauf, eine Spitze im Herbst und dann einen leichten Rückgang zum Jahresende. 2023 dagegen zeigte sich in den ersten drei Vierteln des Jahres ein

⁶ Datenerfassungstabelle: Nähere Erläuterungen sind im Eckpunktepapier zu finden, S.16 f.

⁷ Berechnung 2022: 365 Tage - 52 Samstage - 52 Sonntage - 9 gesetzliche Feiertage in Berlin, die nicht auf das Wochenende gefallen sind = 252 Tage.

wellenförmiger Eingangstrend, während im letzten Quartal die Zahlen stark sanken, sogar unter den Wert von 2021. In der Abbildung 3 wird der Verlauf graphisch dargestellt.

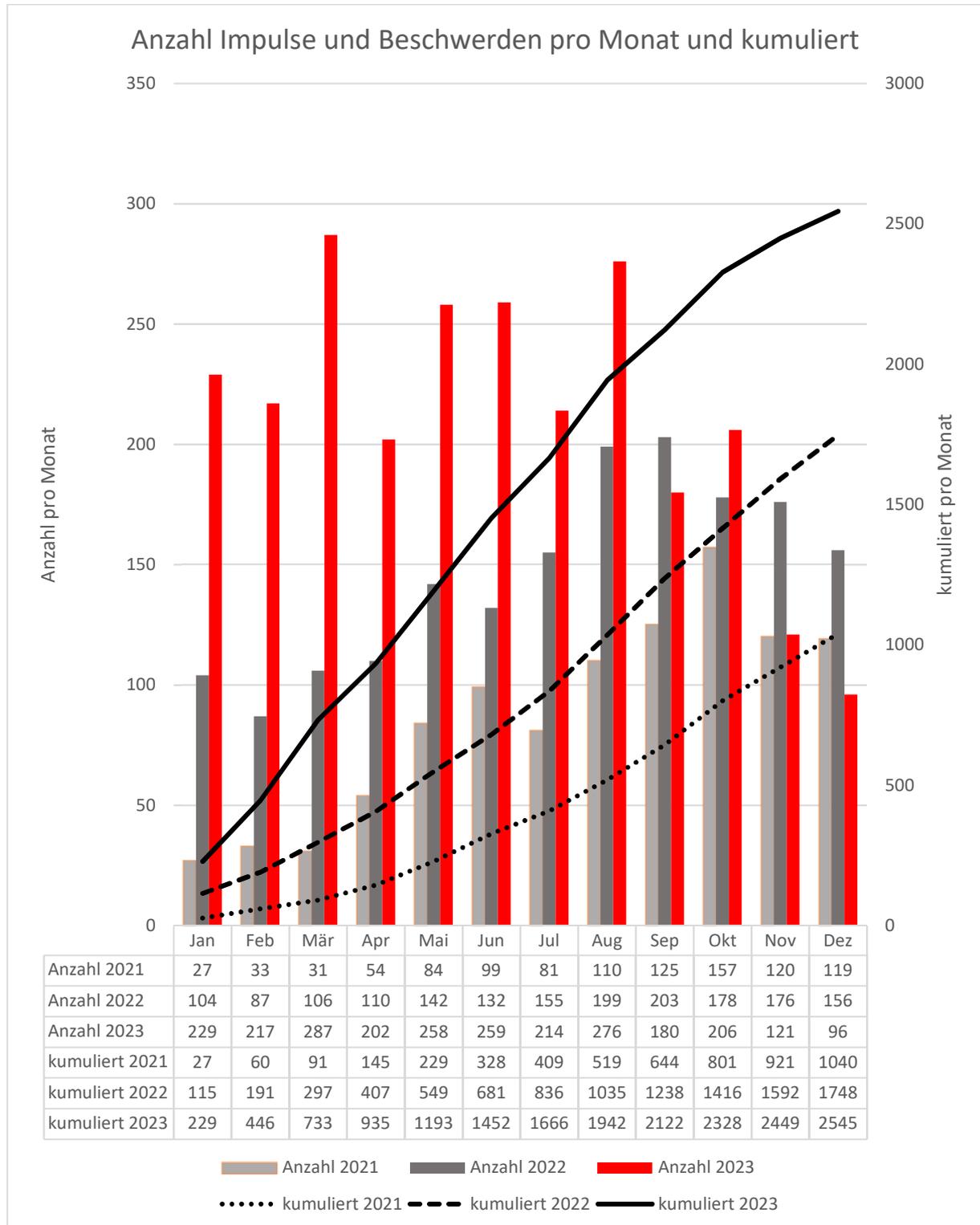


Abbildung 3 - Anzahl eingegangener Impulse und Beschwerden pro Monat in 2023 und zum Vergleich in 2021 und 2022

Eingang nach Wochentag

Tabelle 2 - Kategorie und Verteilung der Impulse und Beschwerden in 2023 nach Wochentag

Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag	Sonntag	Insgesamt
477	481	487	504	374	105	117	2.545

Im Vergleich zu 2023 ist festzustellen, dass sich der beliebteste Impuls- und Beschwerdetag von Mittwoch auf Donnerstag verschoben hat.

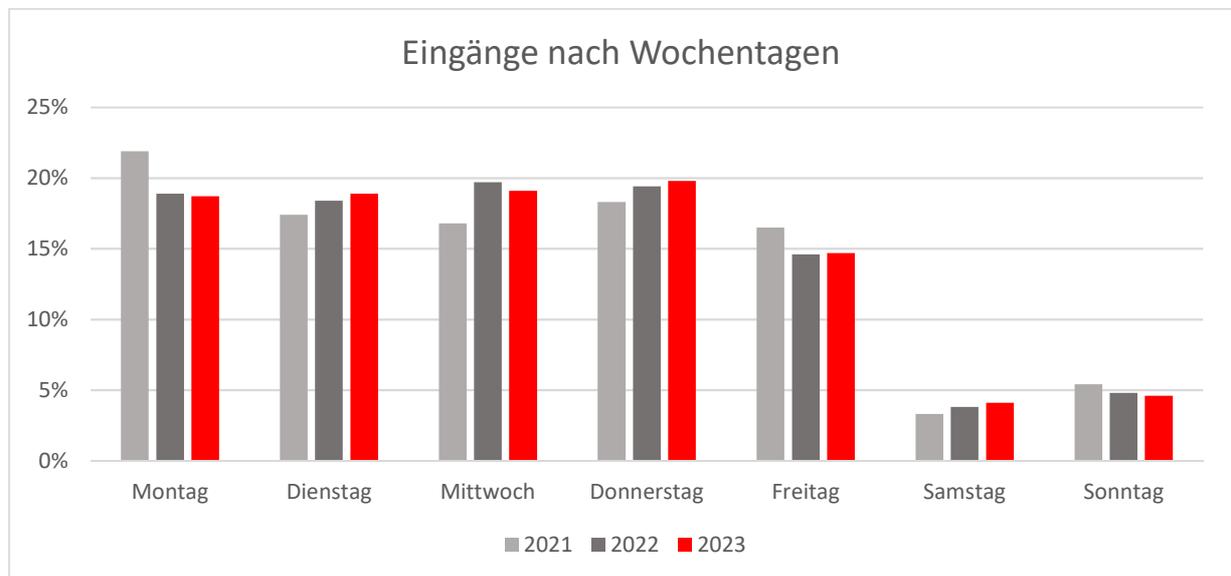


Abbildung 4 - Verteilung eingegangener Impulse und Beschwerden an Wochentagen in 2021, 2022 und 2023

Kategorisierung der Impulse und Beschwerden

Insgesamt wurden die Impulse und Beschwerden in 2023 auf 18 Kategorien verteilt. Die Bezeichnung, Anzahl und Verteilung der Kategorien sind in der Tabelle 3 abgebildet. Die Kategorien sind absteigend nach Prozentsatz dargestellt. Neben den Daten von 2023 gibt es zum Vergleich auch die Daten von 2022. Mit Pfeilen wird die Entwicklung zum Vorjahr aufgezeigt. Die Bewertung der Entwicklung wird durch die Farbgebung der Pfeile dargestellt, die dem Ampelsystem folgt.

Weiterhin betrifft etwas mehr als ein Drittel der Beschwerden die Kategorie „Bearbeitungsdauer/Bearbeitungszeiten“. Die Tabelle zeigt eine weniger dynamische Entwicklung als im Vorjahr, die Rangordnung der Themen hat sich stabilisiert. Es gibt Positives zu berichten: So konnte bei der Kategorie „Erreichbarkeit“ der Fortschritt vom Vorjahr verstetigt werden und es kommen mehr Verbesserungsvorschläge als in der Vergangenheit an.

Berichterstattung 2023

Umsetzung eines bürger*innen- und mitarbeiter*innenfreundlichen Impuls- und Beschwerdemanagements für den Bezirk Mitte

Tabelle 3 - Kategorie und Verteilung der Impulse und Beschwerden in 2023

Kategorie	Anzahl 2022	Anzahl 2023	Trend Rang- folge Änderung gg. Vorjahr	Anteil 2022	Anteil 2023	Trend prozent- uale Verteil- ung gg. Vorjahr
Bearbeitungsdauer/Bearbeitungszeiten	653	953	⇨	37%	37%	⇨
Servicequalität	136	266	➔	8%	11%	↑
Auskunftserteilung	148	251	⇨	8%	10%	➔
öffentlicher Raum (tabellarisch miterfasst)	178	204	➔	10%	8%	➔
Formularservice - Antragsbearbeitung	78	154	➔	6%	6%	⇨
Leistungsgewährung/ -versagung	101	139	➔	5%	6%	➔
Verbesserungsvorschlag	33	117	↑	5%	5%	⇨
Terminverfügbarkeit/Terminangebote	64	114	⇨	4%	5%	➔
Mitarbeiterfreundlichkeit/Kundenumgang	88	109	➔	3%	4%	➔
Prozessablauf / Prozessoptimierung	41	47	⇨	2%	2%	⇨
Bezahlssysteme	33	36	➔	2%	1%	➔
Erreichbarkeit (Tel, E-Mail, Internet)	39	35	➔	2%	1%	➔
keine Beschwerde: Bürgerkontakt	31	25	➔	2%	1%	➔
Fachaufsichtsbeschwerde	15	25	➔	2%	1%	➔
Sonstiges	51	23	➔	2%	1%	➔
Wartezeit 2022 / technische Probleme 2023	8	21		1%	1%	
Lob / Idee / Anregung	31	17	➔	1%	0%	➔
gesellschaftspolitisches Anliegen	20	9	↓	1%	0%	↓
Summe	1748	2545		100%	100%	

Anhand dieser Tabelle wird erkennbar, wie wichtig das Thema Bearbeitungsdauer/-zeiten ist: es ist weiterhin an oberster Stelle der eingegangenen Beschwerden und bleibt neben seinem absoluten Zahlenwachstum auch mit seinem Anteil am Gesamteingang bei über einem Drittel.

Auf Grundlage dieser Daten lassen sich zudem Ideen entwickeln, wie das IBM unterstützend an der Verbesserung von Prozessen mitwirken kann. Zunächst die drei auffälligsten Kategorien, bei denen aus dieser Tabelle 3 heraus für 2024 am meisten Verbesserungspotential zu vermuten ist:

Tabelle 4 - Top 3 Fokus für Verbesserungen 2024

Kategorie	mögliche Hintergründe	Ansatzpunkte für Handeln durch Beschwerdecener/IBM
Servicequalität	<ul style="list-style-type: none"> • Bessere Kenntnis und Nutzung IBM • Gestiegene Erwartungen • Unstete Dienstleistungsqualität 	<ul style="list-style-type: none"> • Prüfung von Informationsinhalten zu Dienstleistungen • mit betroffenen Bereichen mögliche Hintergründe gemeinsam identifizieren, z.B. zu Kundenerwartungen
Auskunftserteilung	<ul style="list-style-type: none"> • Bessere Kenntnis und Nutzung IBM • Mangel alternative Informationswege • Komplexere Informationen 	<ul style="list-style-type: none"> • Prüfung von Webangebot • mit betroffenen Bereichen mögliche Hintergründe gemeinsam identifizieren
Formularservice/ Antragsbearbeitung	<ul style="list-style-type: none"> • Bessere Kenntnis und Nutzung IBM • Gestiegene Nachfrage • Komplexere Antragsverfahren 	<ul style="list-style-type: none"> • mit betroffenen Bereichen mögliche Hintergründe gemeinsam identifizieren

Im Vergleich 2022 zu 2023 haben sich drei Kategorien wesentlich in der externen Wahrnehmung verbessert:

Tabelle 5 - Top 3 zum Beibehalten in 2024

Kategorie	mögliche Hintergründe	Ausbaumöglichkeiten, die das IBM mit anregen kann
Mitarbeiterfreundlichkeit/Kundenumgang	<ul style="list-style-type: none"> • Verbesserter Umgang mit Bürger*innen • Mehr Verständnis auf Kundenseite 	<ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeitende wertschätzen • Ermutigen, so weiter zu machen
Öffentlicher Raum	<ul style="list-style-type: none"> • Verbesserte Webverfügbarkeit • Bessere Information über Onlinemeldemöglichkeiten 	<ul style="list-style-type: none"> • Bemühungen aufrechterhalten • Ermutigen, so weiter zu machen
Sonstiges	<ul style="list-style-type: none"> • Genauere Erfassung von Anliegen durch Ansprechpersonen und IBM 	<ul style="list-style-type: none"> • Bemühungen aufrecht erhalten

Eine detailliertere Ausarbeitung mit Handlungsempfehlungen für betroffenen Bereiche erfolgt in Abschnitt 6.

Eingangskanäle

Impulsgeber*innen und Beschwerdeführer*innen nutzten zur Abgabe von Impulsen bzw. Beschwerden verschiedene Kanäle:

Tabelle 6 - Anzahl eingegangener Impulse und Beschwerden je Zugangskanal in 2023

Eingangskanal	Anzahl	%
E-Mail	1.771	69,6%
Online-Formular	617	24,2%
Brief	88	3,5%
Telefonisch	48	1,9%
persönlich	8	0,3%
Fax	8	0,3%
Meinungskarte	4	0,2%
sonstiges	1	0,0%
Summe	2.545	100

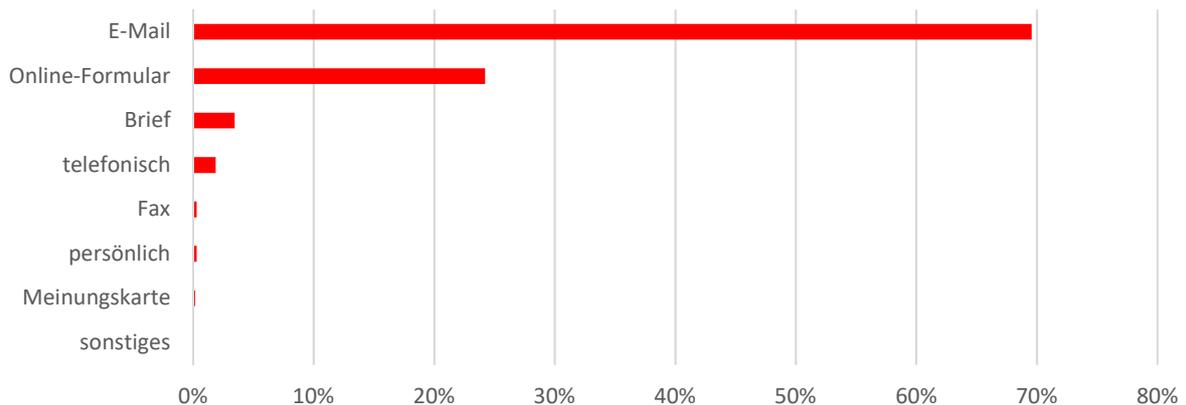


Abbildung 5 - Verteilung eingegangener Impulse und Beschwerden in 2023 nach Zugangskanal in Prozent

Eine deutliche methodische Verbesserung konnte erreicht werden, indem für alle Anliegen der Eingangskanal erfasst wurde. Die digitalen Zugangswege wurden also von über 93 % der Impulsgeber*innen bzw. Beschwerdeführer*innen genutzt, im Wesentlichen also dieselbe Zahl wie 2022. Im Vergleich zu den 90 % in 2021 ein überschaubares Wachstum. Innerhalb dieser digitalen Zugangswege ist die Verteilung zwischen E-Mail und Online-Formular stabil geblieben. Die weiteren möglichen Zugangskanäle wurden deutlich weniger genutzt. Anzumerken ist jedoch deren weiterbestehende Relevanz, da die digitalen Zugangswege für die betreffenden Beschwerdeführer*innen vermutlich nicht zugänglich waren.

Serviceversprechen Impuls- und Beschwerdemanagement

Die Betrachtung der **Bearbeitungsdauer** für Beschwerden und Impulse erfolgt unter dem Aspekt des Serviceversprechens⁸ von 14 Tagen.

Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer⁹ dieser Impulse/Beschwerden liegt für 2023 rechnerisch bei 6,96 Tagen, wieder eine deutliche Verbesserung gegenüber den 9,16 Tagen im Jahr 2022 und den 10,26 Tagen im Jahr 2021.

Tabelle 7 - durchschnittliche Bearbeitungsdauer eingegangener Impulse und Beschwerden in 2023 je Kategorie im Vergleich mit 2022

	Ø Bearbeitungs- dauer 2022	Trend	Ø Bearbeitungs- dauer 2023
Fachaufsichtsbeschwerde	12,25		20,95
Verbesserungsvorschlag	9,97		18,84
Prozessablauf/Prozessoptimierung	9,02		14,39
Sonstiges	7,67		13,48
Öffentlicher Raum	10,39		12,26
Bearbeitungsdauer /-zeiten	8,24		11,85
Servicequalität	11,13		11,82
Mitarbeiterfreundlichkeit	15,33		9,77
Leistungsgewährung / -versagung	12,82		9,52
Erreichbarkeit (Tel, E-Mail, Internet)	7,64		9,40
gesellschaftspolitisches Anliegen	8,17		9,22
Formularservice/Antragsbearbeitung	7,96		9,00
Auskunftserteilung	10,06		7,01
keine Beschwerde: Bürgerkontakt	8,67		6,17
Bezahlssysteme	8,56		5,72
technische Probleme	4,74		4,33
Terminverfügbarkeit/-angebote	7,42		2,31
Lob / Idee / Anregung	2,48		2,06
Durchschnitt insgesamt	9,16		6,96

⁸ Auszug Eckpunktepapier Abschnitt Bearbeitung: „Als Zeitvorgabe für die Stellungnahme werden 14 Tage angesetzt.“, S.14.

⁹ Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer lässt sich hierbei folgendermaßen berechnen: Mittelwert von Erledigungsdatum minus Eingangsdatum aller eingegangenen Impulse bzw. Beschwerden unter Ausschluss der Impulse/Beschwerden für die kein Erledigungsdatum erfasst wurde.

Auswertung nach Organisationseinheiten

Insgesamt für alle Organisations- und Serviceeinheiten betrachtet, wird das Serviceversprechen 14 Tage mit der o.g. durchschnittlichen Bearbeitungsdauer von ca. 7 Tagen sogar unterschritten, eine Verbesserung von zwei Tagen gegenüber 2022.

Eine genaue Aufschlüsselung der eingegangenen Impulse und Beschwerden inklusive prozentualer Verteilung und durchschnittlicher Bearbeitungsdauer je Amt/OE/SE ist in der Tabelle 8 dargestellt.

Tabelle 8 - Anzahl, Verteilung und Bearbeitungsdauer eingegangener Impulse und Beschwerden pro OE bzw. SE in 2023

Zuständiges Amt OE / SE	Anzahl eingegangener Impulse / Beschwerden	prozentuale Verteilung	Ø Bearbeitungsdauer in Tagen
Amt für Bürgerdienste	1190	46,8%	5,68
Amt für Soziales	323	12,7%	10,99
Amt für Weiterbildung und Kultur	183	7,2%	12,10
außerhalb des BA Mitte	389	15,3%	1,54
Ordnungsamt	239	9,4%	15,93
Straßen- und Grünflächenamt	126	5,0%	30,89
Jugendamt	49	1,9%	14,33
Stadtentwicklungsamt	13	0,8%	20,55
Gesundheitsamt	6	0,2%	13,50
Schul- und Sportamt	10	0,4%	19,57
Umwelt- und Naturschutzamt	9	0,4%	34,63
SE Facility Management	7	0,3%	35,14
SE Personal und Finanzen	2	0,1%	7,50
gesamt	2.545	100%	6,96

Die folgende Abbildung 6 zeigt die Veränderungen von 2021 zu 2022 und weiter zu 2023 bei der prozentualen Verteilung der Eingänge zwischen den Bereichen. Die grobe Verteilung ist mit einer Ausnahme ähnlich geblieben.

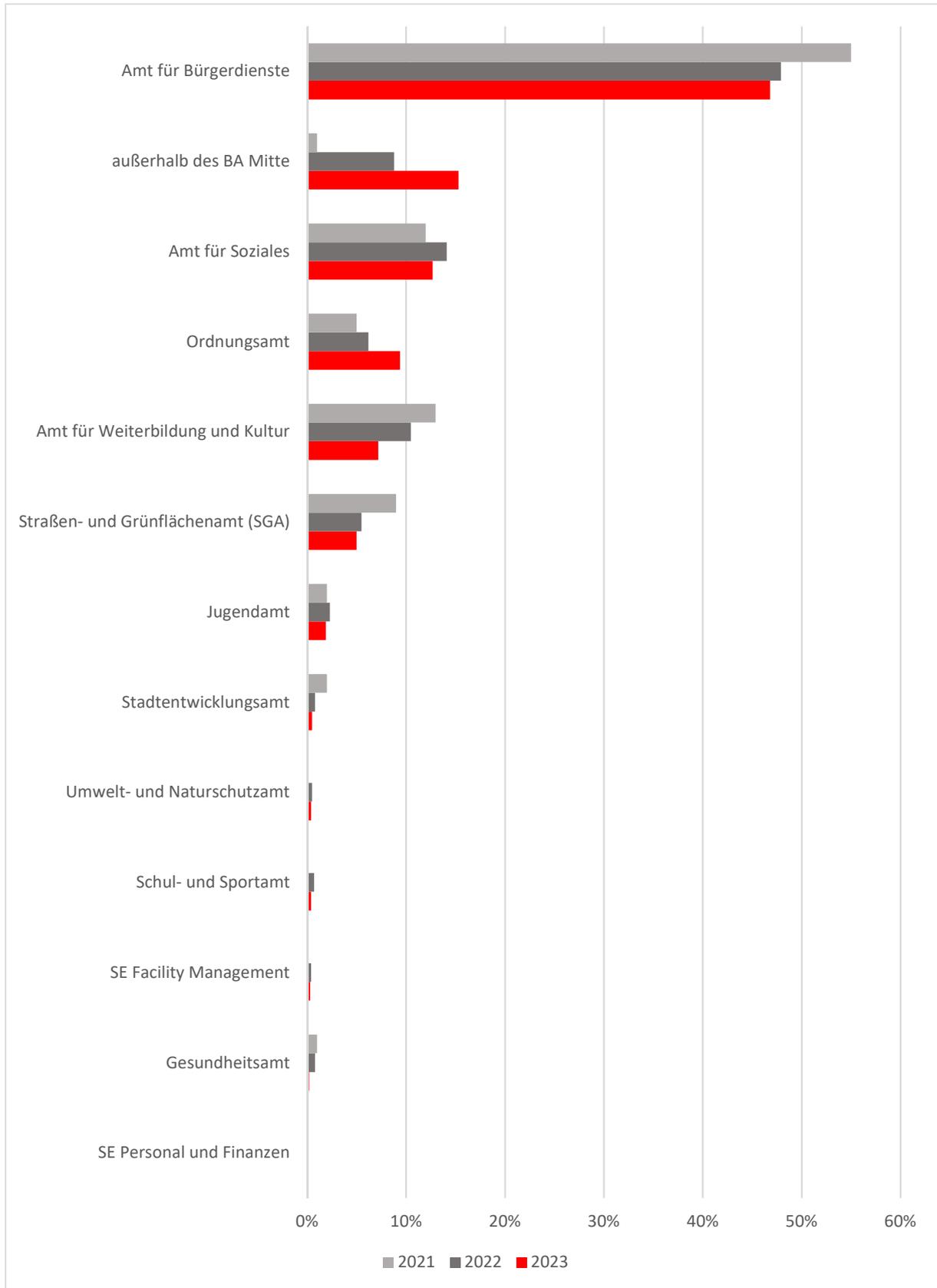


Abbildung 6 - Veränderung prozentualer Verteilung eingegangener Impulse und Beschwerden nach Ämtern/OE/SE, Vergleich 2021 und 2022 mit 2023

Den größten statistischen Effekt gab es wieder bei Beschwerden, die zwar im Beschwerdecener Mitte eingegangen sind, aber deren Zuständigkeit außerhalb des Bezirkes liegt, i.d.R. bei anderen Berliner Bezirken. Der Anteil dieser Eingänge wuchs auf zwischenzeitlich knapp 15 % des Eingangsvolumens an. Ursächlich zu vermuten sind zum einen, die (zu) gut gewordene Sichtbarkeit des IBM (auch über den Bezirk hinaus), zum anderen der Mangel an vergleichbaren Stellen bei anderen Behörden. Das Beschwerdecener ergriff 2023 einige Maßnahmen, um dem durch bessere Abgrenzung gegenzusteuern, zum Beispiel bei der Anpassung unserer Außendarstellung, um den exklusiven Bezug zu Mitte klarer herauszustellen. Tatsächlich konnte so eine allmähliche Reduktion erreicht werden, wie man in Abbildung 7 sehen kann. Hier bedarf es aber noch weiterer Bemühungen.

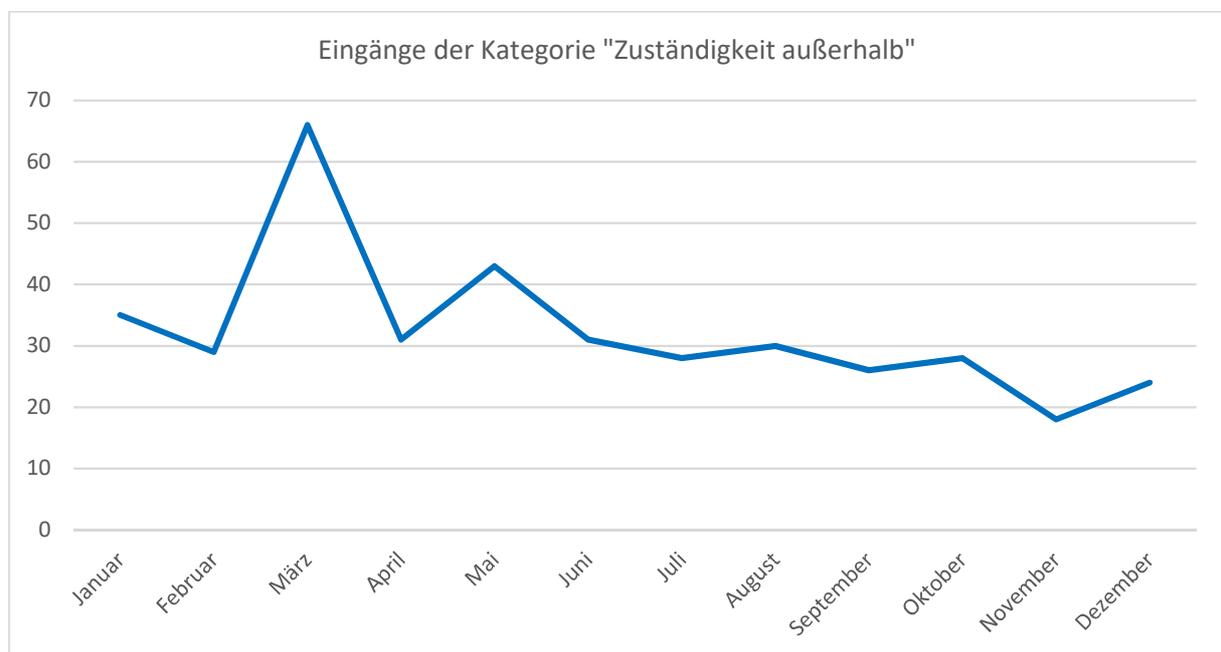


Abbildung 7 - Veränderung der Eingänge in der Kategorie „Zuständigkeit außerhalb des BA Mitte“ während 2023

6 Qualitative Auswertung

6.1 Vorgehen zur Identifikation von Handlungsfeldern

Die eingegangenen Impulse und Beschwerden wurden wie im Vorjahr – schwerpunktmäßig – hinsichtlich der Ursachen vom Steuerungsdienst detaillierter analysiert. Die Schwerpunktsetzung erfolgte dabei orientiert an den Ergebnissen der quantitativen Auswertung.

Schwerpunkte der Ursachenanalyse waren daher Impulse und Beschwerden

- der häufigsten Beschwerdekategorien (Bearbeitungsdauer/Bearbeitungszeiten (Anteil von 37,4 % an allen Beschwerden), Service-/Dienstleistungsqualität (10,5 %) sowie Auskunftserteilung (9,9 %),
- der – in diesen Kategorien – am häufigsten betroffenen Organisationseinheiten,
- der am häufigsten betroffenen Dienstleistungen bzw. genannten Themenfelder.

Zusätzlich wurden die Impulse und Beschwerden der Kategorie ‚Lob/Idee/Anregung‘ in der Ursachenanalyse berücksichtigt.

6.2 Betrachtung ausgewählter Handlungsfelder

Handlungsfeld – Auskunftserteilung – Amt für Bürgerdienste – Bewohnerparkausweis

- 75,7 % aller Impulse und Beschwerden der Kategorie Auskunftserteilung entfallen auf Themenfelder, für die das Amt für Bürgerdienste zuständig ist, wobei die überwiegende Mehrheit (64,7 %) die Dienstleistung Bewohnerparkausweis betrifft.
- Die Einrichtung von Parkraumbewirtschaftungszonen hat zu einer anhaltend hohen Nachfrage nach Bewohnerparkausweisen geführt.
- Trotz Anpassung der bestehenden Bearbeitungskapazitäten – von fünf Stellen in 2020 auf sieben Stellen zzgl. drei Beschäftigungspositionen im Jahr 2023 – dominiert das Themenfeld Bewohnerparkausweis unter den Beschwerden der Kategorie Auskunftserteilung sowie der Kategorie Bearbeitungsdauer / Bearbeitungszeiten.
- Zur Reduktion der Wartezeiten und entsprechender Auskunftersuchen bezüglich gestellter Anträge auf Bewohnerparkausweise wird der Bearbeitungsrückstau zügig abgebaut sowie weitere Möglichkeiten zur Optimierung der Arbeitsorganisation (z.B. Einrichtung Hotline) geprüft.
- Das Bezirksamt setzt sich weiterhin gegenüber dem Senat von Berlin dafür ein, dass die Digitalisierung des Geschäftsprozesses beschleunigt wird, die aktuell bestehenden Medienbrüche – insb. fehlende Schnittstelle zum Kraftfahrt-Bundesamt – beseitigt werden sowie Informationen zum Bearbeitungsstand zukünftig elektronisch abgerufen werden können.

Verantwortlichkeit: SozBüD L; Amt für Bürgerdienste; mit Ordnungsamt

Handlungsfeld - Bearbeitungsdauer / Bearbeitungszeiten - Amt für Bürgerdienste - Wohngeld

- Neben dem Bewohnerparkausweis ist das Themenfeld Wohngeld im Jahr 2023 der häufigste Gegenstand von Beschwerden in der Kategorie Bearbeitungsdauer / Bearbeitungszeiten.
- Die Ausweitung der Wohngeldberechtigten mit Inkrafttreten des Wohngeld-Plus-Gesetzes hat zu einem deutlichen Anstieg der Wohngeldanträge - im Bezirk Mitte um mehr als 50 % im Vergleich zu 2022 - geführt, sodass sich die durchschnittliche Bearbeitungsdauer - in allen Bezirken - im Jahr 2023 in etwa verdoppelt hat.
- Das Bezirksamt Mitte hat nach Inkrafttreten des Wohngeld-Plus-Gesetzes insgesamt 25 Mitarbeitende im Wohnungsamt neu eingestellt bzw. dorthin versetzt.
- Infolge von Personalabgängen und -fluktuationen freiwerdende Stellen im Wohnungsamt werden unverzüglich neu ausgeschrieben und nachbesetzt.

Verantwortlich: SozBüD L; Amt für Bürgerdienste

Handlungsfeld - Service-/Dienstleistungsqualität

- Der Anteil an Impulsen und Beschwerden der Kategorie Service- und Dienstleistungsqualität ist gegenüber dem Vorjahr leicht angestiegen (von 8 % in 2022 auf 10,5 % in 2023), wobei sich die Impulse und Beschwerden relativ gleichmäßig auf alle Organisationseinheiten ohne erkennbare Häufungen verteilen.
- Hinsichtlich der Themenfelder, die in der Kategorie Service- und Dienstleistungsqualität Gegenstand der Impulse / Beschwerden sind, lassen sich ebenfalls keine besonderen Häufungen oder dominierende Ursachen erkennen.
- Es ist im Rahmen der kontinuierlichen Weiterentwicklung des Impuls- und Beschwerdemanagements zu prüfen, ob die Kategorie „Service- und Dienstleistungsqualität“ einer weiteren Differenzierung bedarf, um eine bessere Auswertbarkeit und Ursachenanalyse zu gewährleisten.

Verantwortlichkeit: Beschwerdecenter

Es obliegt den Leitungen der Organisationseinheiten anhand der Auswertung der Impulse und Beschwerden eigenständig Handlungserfordernisse aufzunehmen und Lösungen umzusetzen.

6.3 Evaluation der Maßnahmen des Vorjahres

Handlungsfeld - Bearbeitungsdauer / Bearbeitungszeiten & Auskunftserteilung - Bewohnerparkausweis

- Die Nachfrage nach Bewohnerparkausweisen ist anhaltend hoch (siehe Abschnitt 6.2).
- Das Bezirksamt hat die Bearbeitungskapazitäten erhöht sowie Optimierungen in der Arbeitsorganisation vorgenommen, um die Bearbeitungsdauer zu verkürzen.

- Die Maßnahmen zeigen erste Wirkung: Der Anteil an Impulsen und Beschwerden zum Thema Bewohnerparkausweis an allen Beschwerden ist in 2023 mit 25,8 % rückläufig (2022: 31,5 %). Die Bearbeitungsdauer hat sich von durchschnittlich rd. fünf Wochen auf aktuell rd. zwei Wochen verkürzt.
- Um die Bearbeitungsdauer / Bearbeitungszeiten weiter zu verkürzen und das Beschwerdeaufkommen zum Thema Bewohnerparkausweis weiter zu reduzieren, ergreift das Bezirksamt die unter Abschnitt 6.2 benannten Maßnahmen.

Verantwortlichkeit: SozBüD L; Amt für Bürgerdienste; mit Ordnungsamt

Handlungsfeld - Amt für Soziales - Grundsicherung

- Die Auswirkungen der Fluchtbewegung aus der Ukraine machen sich weiterhin im Bereich der Leistungsgewährung im Amt für Soziales bemerkbar. Die notwendigen personellen und organisatorischen Maßnahmen zur Absicherung der Leistungsgewährung für geflüchtete Menschen sind ergriffen worden.
- Eine noch nicht abgeschlossene Bearbeitung der Vorgänge infolge der Fluchtbewegung aus der Ukraine sowie die weiterhin hohe Anzahl an Neuanträgen und Neufällen zur ordnungsrechtlichen Unterbringungen führen zu einer anhaltend hohen Anzahl an Bearbeitungsfällen im Amt für Soziales und teilweise zu entsprechenden Bearbeitungszeiten.
- Der Anteil der auf das Amt für Soziales entfallenden Impulse und Beschwerden ist gegenüber 2022 dennoch leicht rückläufig (von 14,1 % in 2022 auf 12,7 %). Davon nimmt die Kategorie Bearbeitungsdauer / Bearbeitungszeiten weiterhin den größten Anteil (44,0 %) ein, wobei das Themenfeld Grundsicherung deutlich dominiert (102 von 142 Impulsen und Beschwerden in der Zuständigkeit des Amtes für Soziales betreffen das Themenfeld Grundsicherung).
- Zur Stabilisierung der Bearbeitungskapazitäten im Amt für Soziales werden weiterhin unterschiedliche Maßnahmen des Personalmanagements umgesetzt. Vor allem zügige Stellenbesetzungsverfahren sind umzusetzen und eine hohe Besetzungsquote aller verfügbaren Stellen/Beschäftigungspositionen sicherzustellen.
- Das Bezirksamt setzt sich gegenüber dem Senat von Berlin dafür ein, dass die Digitalisierung der Geschäftsprozesse beschleunigt wird und die aktuell bestehenden Medienbrüche beseitigt werden.

Verantwortlichkeit: SozBüD L; Amt für Soziales

Handlungsfeld - Öffentlicher Raum - Anliegenmanagementsystem (AMS)

- Neben dem Ordnungsamt ist mittlerweile auch das Straßen- und Grünflächenamt an das Anliegenmanagementsystem (AMS) angebunden, sodass die Bearbeitung und Erledigung von Anliegen zum öffentlichen Raum über das System erfolgt.
- Informationen zum Bearbeitungsstand der Anliegen sind - wie in anderen Bezirksämtern üblich - elektronisch über „Ordnungsamt-Online“ abrufbar.

Berichterstattung 2023

Umsetzung eines bürger*innen- und mitarbeiter*innenfreundlichen Impuls- und Beschwerdemanagements für den Bezirk Mitte



- Durch diese Maßnahmen konnten Verbesserungen im Handlungsfeld Öffentlicher Raum – Anliegenmanagementsystem (AMS) erzielt werden. Im Jahr 2023 ist der Anteil der Impulse und Beschwerden dieser Kategorie leicht rückläufig (8,0 % statt 10,0 % in 2022).

Verantwortlichkeit: OrdUmSGA L; Ordnungsamt, mit Straßen- und Grünflächenamt und Beschwerdecener.

7 Schlussfolgerungen für das Impuls- und Beschwerdemanagement im Jahr 2024

7.1 Zusammenfassung wichtiger Punkte

Nach der Neuausrichtung des Impuls- und Beschwerdemanagements im Jahr 2021 ist dies hier der zweite Jahresbericht, der einen Vergleich zum Vorjahr hat. Auch mit diesem insgesamt dritten Jahresbericht können bereits Entwicklungslinien erkannt werden:

- Eine deutlich gewachsene Anzahl an Beschwerden gegenüber dem Vorjahr ist ein verlässliches Indiz für die gestiegene Sichtbarkeit und gewachsene Akzeptanz des IBM.
- Die digitalen Zugangswege sind eindeutig die Präferenz der Beschwerdeführer*innen, Tendenz stabil.
- Die Bearbeitungszeiten bleiben nach wie vor das Thema, bei dem die Bürger*innen die meisten Beschwerden vorzubringen haben.

Positive Entwicklungen können festgehalten werden:

- Gesteigerte Reaktionszeiten durch Stellen des Bezirksamtes, sodass auf fast alle Beschwerden im vorgegebenen Zeitfenster von 14 Tagen geantwortet wird.
- Eine bessere Dokumentation aller eingehenden Impulse und Beschwerden und deren umfassendere Rückmeldungen.

Es konnten auch Verbesserungspotentiale im IBM selbst aufgezeigt werden, mitsamt Denkanregungen für gemeinsame Lösungsentwicklungen:

- Die Kategorie „Servicequalität“ bedarf nach zwei Jahren Praxis vmtl. einer differenzierteren Definition.
- Nicht alle Beschwerden und Impulse sind im zentralen Impuls- und Beschwerdemanagement eingegangen, und der im Eckpapier vorgegebenen Beschwerdeweges wird weiterhin noch nicht voll umfänglich eingehalten, wenn auch besser als im Vorjahr.
- Bezirkliche Beauftragte haben Expertise in Diskriminierungsfragen und erhalten zum Teil auch Beschwerden. 2023 wurde deswegen eine engere Absprache zwischen IBM und den Beauftragten initiiert.
- Im Zuge der für das Jahr 2024 vorgesehenen Evaluation und Fortschreibung des Eckpunktepapiers werden auf Anregung der Amtsleitungen auch Aspekte der Re-Finanzierung des IBM sowie Möglichkeiten der Ursachenanalyse und -beseitigung betrachtet.

7.2 Zielplanung des Impuls- und Beschwerdemanagements für das Jahr 2024

Im Jahr 2022 erreichte Fortschritte im IBM konnten im Jahr 2023 weiter ausgebaut werden. Auch Verbesserungspotentiale bezogen auf das IBM selbst konnten identifiziert werden. Für die Zielsetzung im Jahr 2024 lassen sich auf Grundlage der Erkenntnisse, die in diesem Bericht dargestellt wurden, folgende Zielsetzungen ableiten:

Berichterstattung 2023

Umsetzung eines bürger*innen- und mitarbeiter*innenfreundlichen Impuls- und Beschwerdemanagements für den Bezirk Mitte



- Regelmäßiger Austausch zwischen IBM und Ansprechpersonen ausweiten, v.a. scheint es sinnvoll, zusätzlich zu den großen Austauschrunden mit allen Ansprechpersonen, bilaterale Austausche anzustreben, für einen intensiveren Fachaustausch
- Evaluation des Eckpunktepapiers: mit Hilfe gemeinsamer Evaluationsrunden und auf Grundlage von zwei Jahren Erfahrung, wird das Eckpunktepapier fortgeschrieben
- Softwarelösung IBM: auf Grundlage des aktualisierten Eckpunktepapiers wird die Suche nach einem geeigneten IT-Fachverfahren fortgeführt
- Schulungen von Mitarbeitenden: die Einrichtung eines IT-Fachverfahrens dient als Basis für Schulungen für Mitarbeitende bzgl. der Verfahrensweisen des Impuls- und Beschwerdemanagements, um Verfahrensabläufe zu verstetigen und um ggf. Unsicherheiten oder Unwissenheit vorzubeugen
- Anpassung der Außenpräsentation: die erfolgreich aufgebaute Präsenz im Internet sowie im Intranet wird zielgerichtet angepasst, um die Eingänge mit außerbezirklicher Zuständigkeit zu reduzieren, um intern die Nutzung des einheitlichen Beschwerdeweges zu fördern und um die Zuständigkeitenverteilung Beschwerdecener-AMS-Beauftragte besser zu überblicken.

7.3 Danke

Zum Schluss möchte das Beschwerdecener vielen Dank sagen an alle beteiligten Mitarbeitenden für die gute Zusammenarbeit im Jahr 2023, vor allem wenn es auch mal schwerer war.

gez. Röcker
Amt für Bürgerdienste
Zentrales Impuls- und Beschwerdemanagement

gez. Wolf
Amtsleitung
Amt für Bürgerdienste

gez. Wolf
Steuerungsamt