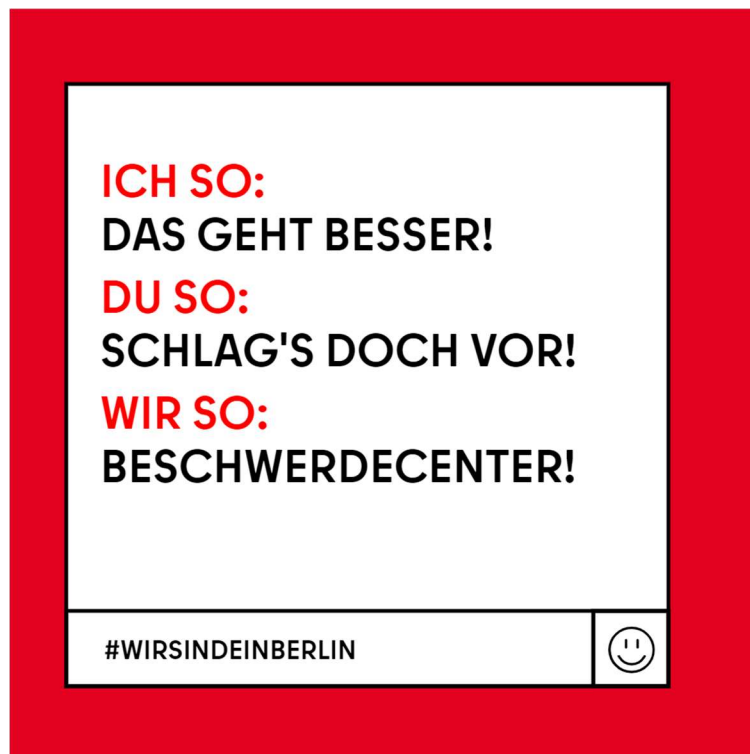


BERICHTERSTATTUNG
ZUM
IMPULS- UND BESCHWERDEMANAGEMENT
DES
BEZIRKSAMTES MITTE
FÜR DAS
JAHR 2022



Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	2
Abbildungsverzeichnis.....	3
Tabellenverzeichnis	3
1 Das Wichtigste in Kürze	5
2 Hinweise zur Berichterstattung des bezirklichen Impuls- und Beschwerdemanagements für das Jahr 2022	6
2.1 Definition Impuls- und Beschwerdemanagement im Bezirksamt Mitte	6
2.2 Ziele des bezirklichen Impuls- und Beschwerdemanagements	7
3 Die Entwicklung des Impuls- und Beschwerdemanagements	8
3.1 Meilensteine 2022	8
3.2 Herausforderungen 2022.....	9
3.3 Prozess Impuls- und Beschwerdemanagement 2022.....	9
4 Auswertung und Controlling.....	11
4.1 Abgrenzung zum Anliegen-Management-System (AMS) und Zentraler Anlauf- und Beratungsstelle des Ordnungsamtes.....	11
4.2 Rahmenbedingungen für die quantitative und qualitative Auswertung des bezirklichen Impuls- und Beschwerdemanagements.....	11
5 Statistik und quantitative Auswertung eingegangener Impulse und Beschwerden in 2022.....	12
5.1 Hinweise zur quantitativen Auswertung.....	12
5.2 Auswertung zum Umfang, zur Verteilung und zur Priorität der Impulse und Beschwerden in 2022	12
6 Qualitative Auswertung.....	21
6.1 Vorgehen zur Identifikation von Handlungsfeldern	21
6.2 Maßnahmen und Verantwortlichkeiten	21
6.3 Evaluation der Maßnahmen des Vorjahres	23
7 Schlussfolgerungen für das Impuls- und Beschwerdemanagement im Jahr 2022	24
7.1 Zusammenfassung wichtiger Punkte	24
7.2 Zielplanung des Impuls- und Beschwerdemanagements für das Jahr 2023.....	24
7.3 Danke	25

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 - Meilensteine 2022 des Impuls- und Beschwerdemanagements im Bezirk Mitte	8
Abbildung 2 - Herausforderungen 2022 des Impuls- und Beschwerdemanagements im Bezirk Mitte.....	9
Abbildung 3 - Impuls- und Beschwerdemanagement als Prozess: Kernpunkte 2021 und Kernlektionen 2022	10
Abbildung 4 - Anzahl eingegangener Impulse und Beschwerden pro Monat in 2022 und zum Vergleich in 2021.....	13
Abbildung 5 - Verteilung eingegangener Impulse und Beschwerden an Wochentagen in 2021 und 2022....	14
Abbildung 6 - Verteilung eingegangener Impulse und Beschwerden in 2022 nach Zugangskanal in Prozent	17
Abbildung 7 - Verteilung der Impulse und Beschwerden aus 2022 nach Ausgangskanal in Prozent....	Fehler!
Textmarke nicht definiert.	
Abbildung 8 - Veränderung prozentualer Verteilung eingegangener Impulse und Beschwerden nach Ämtern/OE/SE, Vergleich 2021 und 2022.....	20

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1 - Ziele des bezirklichen Impuls- und Beschwerdemanagements	7
Tabelle 2 - Kategorie und Verteilung der Impulse und Beschwerden in 2022.....	14
Tabelle 3 - Kategorie und Verteilung der Impulse und Beschwerden in 2022.....	15
Tabelle 4 - Top 3 Fokus für Verbesserungen 2023	16
Tabelle 5 - Top 3 zum Beibehalten in 2023	16
Tabelle 6 - Anzahl eingegangener Impulse und Beschwerden je Zugangskanal in 2022	17
Tabelle 7 - Anzahl Impulse und Beschwerden je Ausgangskanal in 2022 ..	Fehler! Textmarke nicht definiert.
Tabelle 8 - durchschnittliche Bearbeitungsdauer eingegangener Impulse und Beschwerden in 2022 je Kategorie im Vergleich mit 2021	18
Tabelle 9 - Anzahl, Verteilung und Bearbeitungsdauer eingegangener Impulse und Beschwerden pro OE bzw. SE in 2022	19

Berichterstattung 2022

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



Tabelle 10 - Anzahl und Verteilung eingegangener Impulse und Beschwerden pro OE bzw. SE in 2022 im Vergleich mit 2021..... **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

1 Das Wichtigste in Kürze

Dieser Jahresbericht ist der erste, der seit der Neuaufstellung den Vergleich zum Vorjahr ermöglicht, und ist somit ein spannender Meilenstein in der Entwicklung des Impuls- und Beschwerdemanagements (IBM) des Bezirkes Mitte.

Im Jahr 2022 konnten die Erfolge des Jahres 2021 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.
- Im Bezirksamt selbst ist die Akzeptanz des IBM gewachsen, Rückmeldungen an das IBM erfolgen nun verlässlich und die Nutzung der Datenerfassungstabelle hat zugenommen.
- Kommunikationskanäle, Arbeitsmethoden und Personalausstattung haben sich beim Beschwerdecener etabliert und bewährt.

Auf dieser Grundlage bringen wir das Ziel des IBM voran, 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 hierbei eine gute Unterstützung bei der Feststellung von Verbesserungspotentialen bei der Terminverfügbarkeit, und mit den erfolgten Veränderungen sind im Jahr 2022 auch die Beschwerden rückläufig (s. Punkt 6.3).

Das IBM packte im Jahr 2022 auch Herausforderungen an, die in der Zielsetzung für 2023 weiter vorangetrieben werden:

- Trotz Fortschritten wird der im Eckpunktepapier vorgesehene Beschwerdeweg noch nicht in allen Ämtern, Organisations- und Serviceeinheiten umgesetzt, was stärkere Akzeptanz des IBM-Prozesses erfordert.
- Die Anzahl an Eingängen mit einer Zuständigkeit außerhalb des Bezirkes hat sich im Jahresvergleich mehr als verzehnfacht, was eine genauere Abgrenzung erfordert
- 2022 wurden Fortschritte bei dem Thema IT-Fachverfahren gemacht, die in 2023 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 2022

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 01.01.2022 bis 31.12.2022 berichtet. Hierbei werden ausschließlich Impulse und Beschwerden mit einem Impuls- bzw. Beschwerdedatum aus 2022 betrachtet.

Im Jahr 2021 war das Impuls- und Beschwerdemanagement (IBM) neu aufgestellt worden, und darüber Anfang 2022 berichtet worden (Beschluss der 24./VI BA-Sitzung vom 26.04.2022: Veröffentlichung der Berichterstattung für den Berichtszeitraum 2021, Vorlage 81/2022).

In dem Jahresbericht 2022 kann deswegen zum ersten Mal nach der Neuaufstellung die Entwicklung auch im Vergleich mit dem Vorjahr nachgezeichnet werden.

2.1 Definition Impuls- und Beschwerdemanagement im Bezirksamt Mitte

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

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

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: 04.04.2023

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: 04.04.2023

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

als 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 2022

Das Impuls- und Beschwerdemanagement war im Jahr 2022 mit Herausforderungen konfrontiert, hat aber auch im zweiten Jahr nach der Neuausrichtung weitere Meilensteine erreicht.



Abbildung 1 - Meilensteine 2022 des Impuls- und Beschwerdemanagements im Bezirk Mitte

Die für den 05.10.2022 angesetzte zweite Austauschrunde mit den Ansprechpersonen musste krankheitsbedingt abgesagt werden.

Das Impuls- und Beschwerdemanagement hat sich von Jahr zu Jahr weiter erfolgreich etabliert. Es ist voll umfänglich erreichbar und im Internet sowie im Beschäftigtenportal auf der jeweiligen Startseite des Bezirksamts Mitte sowie in der A-Z Themenliste verankert. Dies hat 2022 sowohl für die Bürger*innen als auch für die Mitarbeitenden einen schnellen Zugriff zum Beschwerdecenter ermöglicht.

Die konstant wachsenden Nutzungszahlen über alle Akteurskategorien hinweg unterstreichen diese Akzeptanz des IBM zusätzlich.

3.2 Herausforderungen 2022

Im Vergleich zum im Vorjahr 2021, kann für 2022 festgestellt werden, dass bei einigen Herausforderungen die Anfangsphasen erfolgreich abgeschlossen wurden. Andere Herausforderungen begleiten das IBM in das Jahr 2023, da das IBM ein dynamischer Prozess und ein dauerhafter Lernprozess ist:



Abbildung 2 - Herausforderungen 2022 des Impuls- und Beschwerdemanagements im Bezirk Mitte

3.3 Prozess Impuls- und Beschwerdemanagement 2022

Das Impuls- und Beschwerdemanagement ist ein kontinuierlicher Prozess.

Für 2022 war ein Fokus auf die Phasen Initialisierung und Annahme gesetzt worden. Dazu waren folgende Maßnahmen vorgeschlagen worden:

- Bekanntheitsgrad des Beschwerdeceners Mitte steigern
- Zugangswege (Online-Formular und E-Mail Beschwerdecener) bewerben
- Mitarbeitende sensibilisieren

Die ersten zwei Ziele wurden im Laufe des Jahres 2022 teilweise sogar übererfüllt (s. 5.2).

In den über alle Organisationseinheiten hinweg teilweise noch unterschiedlichen Methoden der Erfassung und Weiterleitung von eingehenden Impulsen zeigt sich, dass es bei der Sensibilisierung der Mitarbeitenden seitens des IBM noch Handlungsbedarf gibt. Auch insgesamt, hängt die Weiterentwicklung und der Erfolg stark von der Überzeugung und Verständnis aller Beteiligten für konkrete Zieleetzungen des Impuls- und Beschwerdemanagements ab. Daher ist es wichtig einen regelmäßigen Austausch und Informationsfluss zwischen Ansprechpersonen IBM und zentralem IBM

zu realisieren. Hierfür bietet sich für 2023 ein häufigerer Austausch als an, um die Umsetzung des einheitlichen Beschwerdeweges zu stärken.

Anzudenken ist auch ein strukturiertes Vorgehen zu entwickeln, mit dem die Ansprechpersonen Feedback am IBM-Verfahren an sich einbringen können, im Zuge kontinuierlicher Selbstverbesserung.

In Abbildung 3 erfolgt die schematische Darstellung der Kernpunkte 2021 und Kernktionen 2022 aus der Prozessbetrachtung.

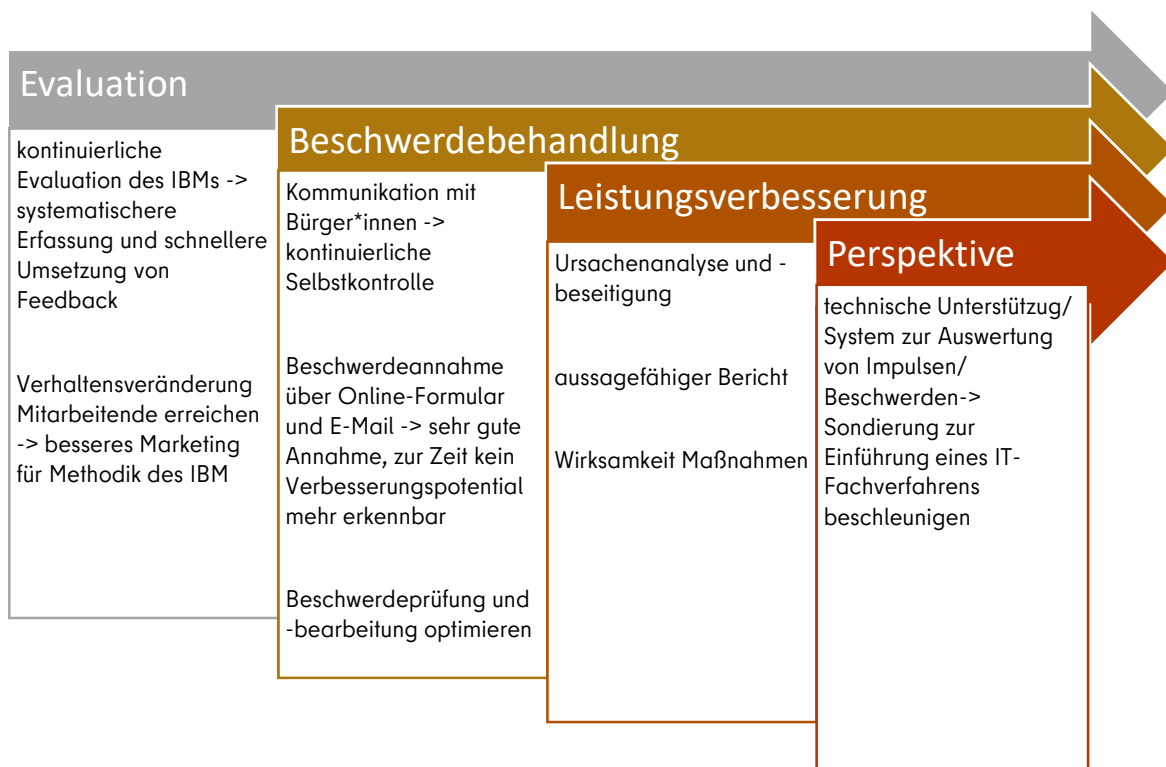


Abbildung 3 - Impuls- und Beschwerdemanagement als Prozess: Kernpunkte 2021 und Kernktionen 2022

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.

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 (Online-Formular oder E-Mail-Postfach) das Beschwerdecener erreicht. 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:

- Nichteinhaltung des Beschwerdewegs und unvollständige Übermittlung relevanter Daten aller eingegangenen Impulse und Beschwerden wie unter Punkt 5 beschrieben
- keine Betrachtung der Anliegen des öffentlichen Raumes wie im Punkt 4.1 beschrieben
- keine Betrachtung förmlicher⁴ und formalisierter⁵ Verfahren, da diese kein Bestandteil des Impuls- und Beschwerdemanagements sind

Für die Statistik und Auswertung werden alle Impulse bzw. Beschwerden berücksichtigt, die das Beschwerdecener erreicht haben bzw. gemeldet wurden.

⁴ Widerspruchsverfahren.

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

5 Statistik und quantitative Auswertung eingegangener Impulse und Beschwerden in 2022

5.1 Hinweise zur quantitativen Auswertung

Der im Eckpunktepapier beschriebene Beschwerdeweg des Impuls- und Beschwerdemanagements ist im Jahr 2022 noch nicht übergreifend umgesetzt worden, aber es gibt sich schon eine deutliche Verbesserung gegenüber 2021.

Während die Abfrage in den Ämtern 2021 auf eine zurückhaltende Beteiligung gestoßen war, gab es zu 2022 aus allen abgefragten Organisationseinheiten Rückmeldungen.

Dies suggeriert, dass es 2022 bei den, im Vorjahr benannten, Punkten folgenden Entwicklungen gegeben hat:

- Bekanntheitsgrad des Impuls- und Beschwerdemanagements (Eckpunktepapier, Eingabemaske, Verfahrensweisen, etc.) ist in Fachbereichen gewachsen.
- Nach wie vor 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.
- Die Befragung zu 2021 zeigte, dass Fachbereiche wenig Erleichterung empfanden durch die Verfahrensweisen des Impuls- und Beschwerdemanagements. Eine zukünftige Befragung kann aufzeigen inwieweit dies noch ein Faktor ist, und welche Änderungen hilfreich sein könnten.
- Vorhandene und gut funktionierende dezentrale Beschwerdestellen in den Organisations- und Serviceeinheiten sind begrüßenswert. Es kann zukünftig betrachtet werden, welche Impulse sich daraus für das zentrale IBM und andere Bereiche ergeben könnten.

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.

5.2 Auswertung zum Umfang, zur Verteilung und zur Priorität der Impulse und Beschwerden in 2022

Der Zeitraum 01.01.2022 bis 31.12.2022 wird im Folgenden unter der Berücksichtigung der Erläuterungen aus den 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. das Beschwerdedatum, die Eingangsart, die Kategorie der Beschwerde sowie die Beschwerdebeschreibung und

⁶ Datenerfassungstabelle: Nähere Erläuterungen sind im Eckpunktepapier zu finden.

Zuständigkeiten, kommunizierte Entscheidungen sowie Art und Datum der Rückmeldungen an die Beschwerdeführenden ab.

Mengenbetrachtung

In Jahr 2022 sind insgesamt 1.748 Impulse und Beschwerden eingegangen. Das entspricht 4,8 Impulsen bzw. Beschwerden pro Kalendertag oder 6,9 Impulsen bzw. Beschwerden pro Arbeitstag⁷ in 2022. Dies stellt eine deutliche Zunahme um etwas über 70% gegenüber den Werten von 2021 dar.

Es zeigt sich eine ähnliche Entwicklungslinie wie 2021 an. Während der Höchstwert 2021 im Oktober erreicht wurde, war September 2022 der Spitzenreiter seines Jahres. Der Trend der letzten zwei Jahre zeigt an Anwachsen im Jahresverlauf, eine Spitze im Herbst und dann einen leichten Rückgang zum Jahreswende. In der Abbildung 4 wird der Verlauf graphisch dargestellt.

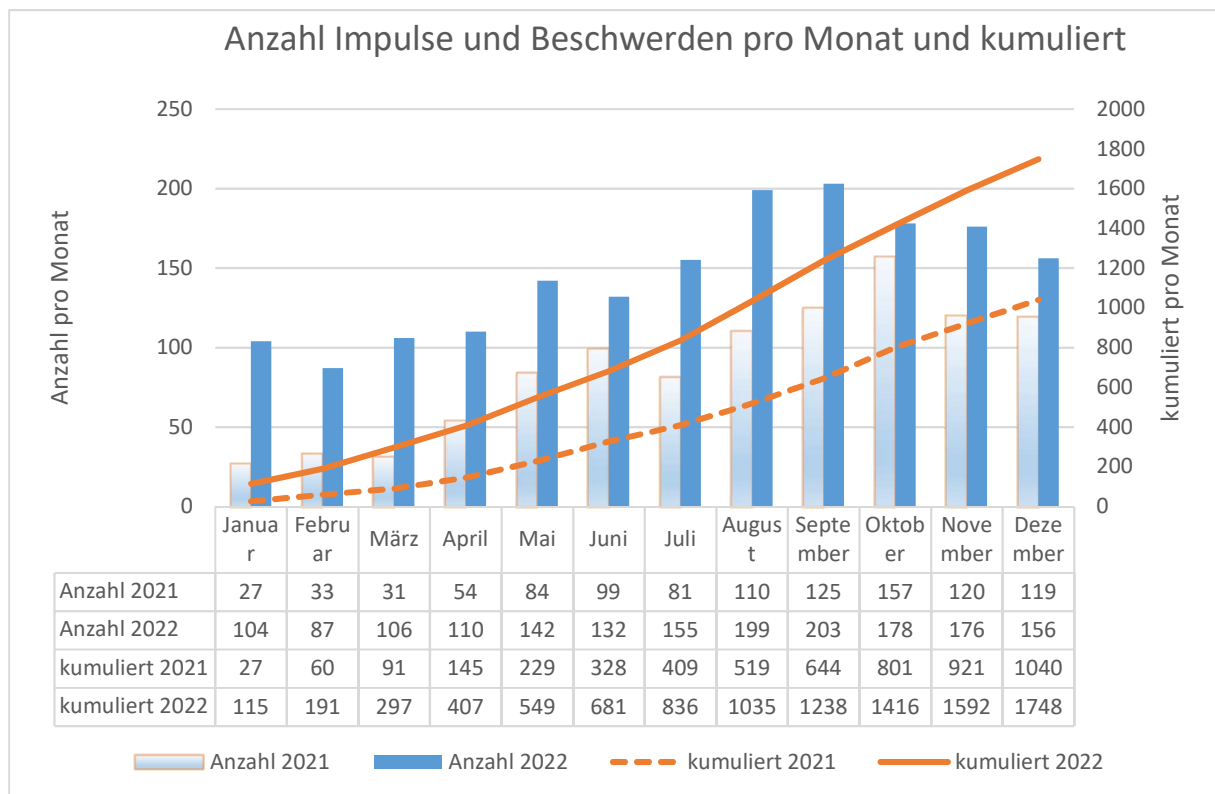


Abbildung 4 - Anzahl eingegangener Impulse und Beschwerden pro Monat in 2022 und zum Vergleich in 2021

⁷ Berechnung 2022: 365 Tage - 52 Samstage - 52 Sonntage - 7 gesetzliche Feiertage in Berlin, die nicht auf das Wochenende gefallen sind = 254 Tage.

Eingang nach Wochentag

Tabelle 2 - Kategorie und Verteilung der Impulse und Beschwerden in 2022 nach Wochentag

Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag	Sonntag	Insgesamt
332	323	346	340	256	67	84	1.748

Im Vergleich zu 2021 ist festzustellen, dass Montag seinen Platz als beliebtester Beschwerdetag an Mittwoch abgegeben hat. Die Ruhe an den Wochenenden läuft der Vermutung entgegen, dass diese günstig und beliebt zum Eingeben von Impulsen und Beschwerden wäre. Das Muster bleibt dabei von 2021 nach 2022 ähnlich.

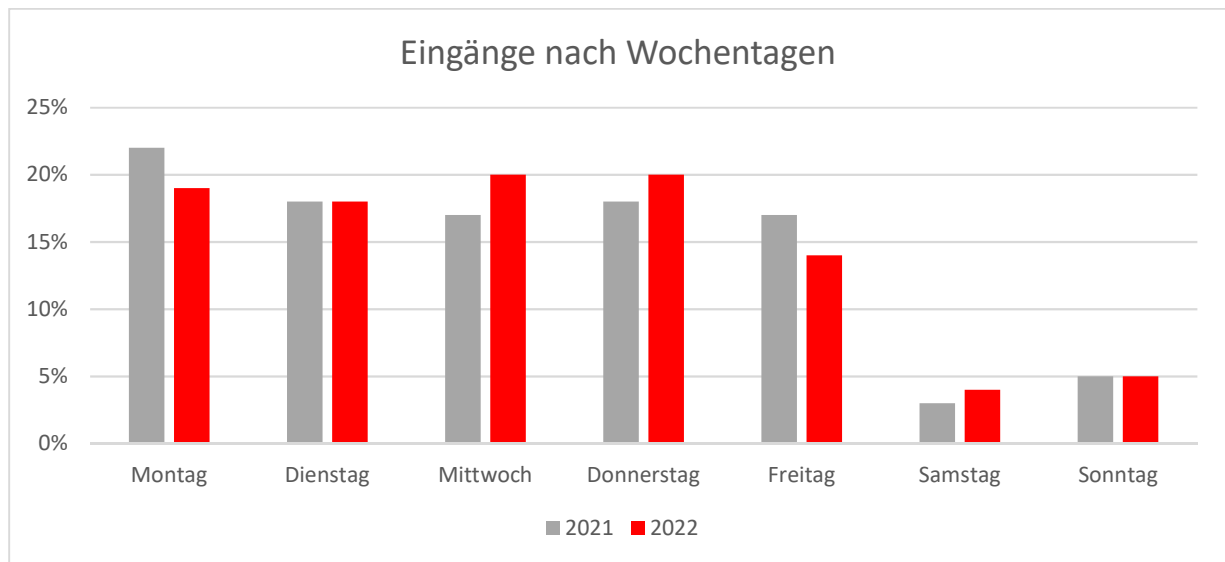


Abbildung 5 - Verteilung eingegangener Impulse und Beschwerden an Wochentagen in 2021 und 2022

Kategorisierung der Impulse und Beschwerden

Insgesamt wurden die Impulse und Beschwerden in 2022 auf 18 Kategorien verteilt. Die Bezeichnung, Anzahl und Verteilung der Kategorien sind in der Tabelle 3 abgebildet. Die Kategorien sind sortiert nach Anzahl und Prozentsatz dargestellt. Neben den Daten von 2022 gibt es zum Vergleich auch die Daten von 2021. 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 sonst zeigt eine dynamische Entwicklung an, in der es Positives zu berichten gibt: so konnte bei der Kategorie „Erreichbarkeit“ der deutlichste Fortschritt mit der Halbierung der Beschwerden erreicht werden.

Tabelle 3 - Kategorie und Verteilung der Impulse und Beschwerden in 2022

Kategorie	Anzahl 2021	Anzahl 2022	Trend Rangfolge Änderung gg. Vorjahr	Anteil 2021	Anteil 2022	Trend prozentuale Verteilung gg. Vorjahr
Bearbeitungsdauer/Bearbeitungszeiten	314	653	⇒	30%	37%	↑
öffentlicher Raum (nicht Teil des IBM, nur tabellarisch miterfasst)	104	178	⇒	10%	10%	⇒
Auskunftserteilung	56	148	↑	5%	8%	↑
Servicequalität	31	136	↑	3%	8%	↑
Leistungsgewährung/ -versagung	32	101	↑	3%	6%	↑
Mitarbeiterfreundlichkeit/Kundenumgang	64	88	↘	6%	5%	↘
Formularservice - Antragsbearbeitung	31	78	↑	3%	5%	⇒
Terminverfügbarkeit/Terminangebote	115	64	↘	10%	4%	↘
Sonstiges	24	51	⇒	2%	3%	⇒
Prozessablauf / Prozessoptimierung	64	41	↘	6%	2%	↘
Erreichbarkeit (Tel, E-Mail, Internet)	75	39	↘	7%	2%	↘
Bezahlssysteme	10	33	↑	1%	2%	↑
Verbesserungsvorschlag	17	33	↗	2%	2%	⇒
Lob / Idee / Anregung	13	31	↗	1%	2%	↑
keine Beschwerde: Bürgerkontakt	28	31	↘	3%	2%	↘
gesellschaftspolitisches Anliegen	33	20	↘	3%	1%	↘
Fachaufsichtsbeschwerde	26	15	↘	2%	1%	↘
Wartezeit	3	8	⇒	0%	1%	⇒
Summe	1040	1748		100%	100%	

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

Auf Grundlage dieser Daten lassen sich zudem Ideen entwickeln, wie das Beschwerdecener/IBM unterstützend an der Verbesserung von Prozessen wirken kann.

Berichterstattung 2022

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



Zunächst die drei auffälligsten Kategorien, bei denen aus dieser Tabelle 3 heraus für 2023 am meisten Verbesserungspotential zu vermuten ist:

Tabelle 4 - Top 3 Fokus für Verbesserungen 2023

Kategorie	mögliche Hintergründe	Ansatzpunkte für Handeln durch Beschwerdecener/IBM
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
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
Leistungsgewährung/-versagung	<ul style="list-style-type: none"> • Bessere Kenntnis und Nutzung IBM • Gestiegene Erwartungen • Reduzierte Ressourcen 	<ul style="list-style-type: none"> • Prüfung von Informationsinhalten zu Leistungen • mit betroffenen Bereichen mögliche Hintergründe gemeinsam identifizieren, z.B. zu gefühlter Ressourcenentwicklung

Im Vergleich 2021 zu 2022 haben sich drei Kategorien wesentlich in der externen Wahrnehmung verbessert:

Tabelle 5 - Top 3 zum Beibehalten in 2023

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
Terminverfügbarkeit/Terminangebote	<ul style="list-style-type: none"> • Verbesserte Terminverfügbarkeit • Bessere Information über Terminbuchungsmöglichkeiten 	<ul style="list-style-type: none"> • Bemühungen aufrechterhalten • Information noch präziser machen
Erreichbarkeit (Tel, E-Mail, Internet)	<ul style="list-style-type: none"> • Verbesserte Erreichbarkeit • Mehr Verständnis auf Kundenseite für Grenzen unserer Verfügbarkeit 	<ul style="list-style-type: none"> • Regelmäßig nach Verbesserung der Kontaktmöglichkeiten suchen

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 2022

Eingangskanal	Anzahl	%
E-Mail	1.114	69,2%
Online-Formular	391	24,3%
telefonisch	59	3,7%
Brief	38	2,4%
Meinungskarte	3	0,1%
persönlich	2	0,1%
Fax	2	0,1%
sonstiges	1	0,1%
Summe	1.610	100

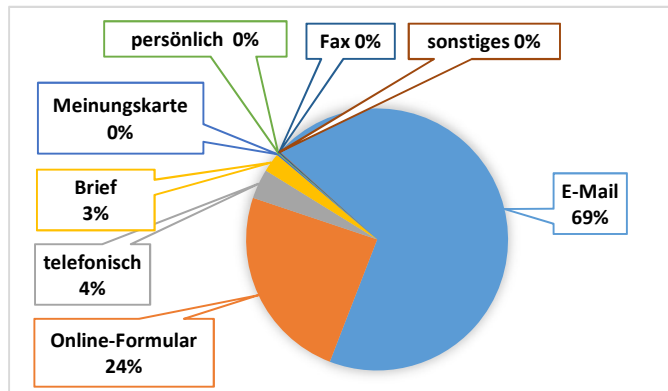


Abbildung 6 - Verteilung eingegangener Impulse und Beschwerden in 2022 nach Zugangskanal in Prozent

Der größte und überwiegende Anteil an Impulsen und Beschwerden mit ca. 69% ist über E-Mail eingegangen. Hierbei sind alle E-Mail-Eingänge aus den jeweiligen Postfächern zusammengerechnet. Am zweithäufigsten wurde das Online-Formular genutzt. Über diesen gingen rund 24% aller Impulse und Beschwerden ein. Auch hier sind alle Online-Formular-Eingänge aus den verschiedenen Formularen (z.B. Beschwerdecener, Kontaktformular BA Mitte, etc.) zusammengerechnet. Die digitalen Zugangswege wurden also von über 93% der Impulsgeber*innen bzw. Beschwerdeführer*innen genutzt, was ein leichtes Wachstum gegenüber den 90% in 2021 ist. Innerhalb dieser digitalen Zugangswege hat die E-Mail leicht abgenommen und das Online-Formular zugelegt. 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.

Über 139 Impulse und Beschwerden (oben nicht abgebildet) kann keine Aussage getroffen werden, da die Daten hierzu nicht vorliegen. Hinweis: dies ist eine deutliche Verbesserung gegenüber den fehlenden 258 in dem Vorjahr.

















Serviceversprechen Impuls- und Beschwerdemanagement

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

Für 116 Impulse bzw. Beschwerden liegen keine Daten zum Eingangsdatum und/oder Erledigungsdatum vor. Die Berechnung der durchschnittlichen Bearbeitungsdauer wird daher auf die 1632 Impulse und Beschwerden mit jeweils vorliegenden Datumsangaben beschränkt.

Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer⁹ dieser Impulse/Beschwerden liegt rechnerisch bei rund 9,16 Tagen, eine deutliche Verbesserung gegenüber den 10,26 Tagen im Jahr 2021.

Tabelle 7 - durchschnittliche Bearbeitungsdauer eingegangener Impulse und Beschwerden in 2022 je Kategorie im Vergleich mit 2021

	Ø Bearbeitungs- dauer 2021	Trend	Ø Bearbeitungs- dauer 2022
Mitarbeiterfreundlichkeit / DAB	23,39		15,33
Leistungsgewährung / -versagung	19,14		12,82
Fachaufsichtsbeschwerde	40,25		12,25
Servicequalität	8,31		11,13
Öffentlicher Raum	5,8		10,39
Auskunftserteilung	7,82		10,06
Verbesserungsvorschlag	7,47		9,97
keine Beschwerde: Bürgerkontakt	k.A.		8,67
Bezahlssysteme	19,5		8,56
Bearbeitungsdauer /-zeiten	9,2		8,24
gesellschaftspolitisches Anliegen	19,64		8,17
keine Beschwerde: Bürgerkontakt	8,04		8,67
Prozessablauf/Prozessoptimierung	13,75		9,02
Formularservice/Antragsbearbeitung	10,93		7,96
Sonstiges	15,71		7,67
Erreichbarkeit (Tel, E-Mail, Internet)	11,7		7,64
Terminverfügbarkeit/-angebote	6,55		7,42
Wartezeit	5		5
technische Probleme	k.A.		4,74
Lob / Idee / Anregung	0,85		2,48

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

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 Eingangs- und/oder Erledigungsdatum erfasst wurde.

Um den Datenerfassung noch genauer zu machen, wird in der Evaluation thematisiert werden, dass sowohl Eingangs- als auch Erledigungsdatum durch die zuständigen Impulsstellen erfasst und an das zentrale IBM gemeldet werden. Wegen Eingängen die vor dem Jahreswechsel eingehen und im neuen Jahr bearbeitet werden, wird es allerdings immer eine gewisse ungeklärte Zahl geben.

Auswertung nach Organisationseinheiten

Für die Bearbeitungsdauer ist laut Eckpunktepapier ein **Serviceversprechen** von 14 Tagen angegeben. Insgesamt für alle Organisations- und Serviceeinheiten betrachtet, wird das Serviceversprechen mit einer durchschnittlichen Bearbeitungsdauer von ca. 9 Tagen sogar unterschritten, eine Verbesserung von einem Tag gegenüber 2022.

Im Jahr 2021 hatten das Jugendamt, das Amt für Weiterbildung und Kultur sowie das Amt für Soziales diesen Zielwert nicht einhalten können. Im Jahr 2022 dagegen haben das Amt für Weiterbildung und Kultur sowie das Amt für Soziales ihre Rückmeldegeschwindigkeit deutlich auf das fristgerechte Maß erhöhen können. Das Jugendamt liegt mit 17 Tagen im Jahr 2022 noch knapp über dem Zielwert, hat aber eine gegenüber den fast 26 Tagen im Jahr 2021 große Fortschritte machen können. Bei den anderen Bereichen, in denen die Zielmarke 2022 nicht erreicht wurde, handelt es sich um Bereiche mit sehr geringen Fallzahlen, was vermuten lässt, dass hier besondere Umstände bestehen.

Eine genaue Aufschlüsselung der eingegangenen Impulse und Beschwerden inklusive prozentualer Verteilung und durchschnittlicher Bearbeitungsdauer je OE bzw. SE ist in der Tabelle 8 dargestellt. Diese Berechnung ist ausschließlich für Impulse und Beschwerden mit jeweils vorliegendem Eingangs- und Erledigungsdatum erfolgt.

Tabelle 8 - Anzahl, Verteilung und Bearbeitungsdauer eingegangener Impulse und Beschwerden pro OE bzw. SE in 2022

Zuständiges Amt OE / SE	Anzahl eingegangener Impulse / Beschwerden	prozentuale Verteilung	Ø Bearbeitungsdauer in Tagen
Amt für Bürgerdienste	805	47,90%	8,13
Amt für Soziales	223	14,10%	12,61
Amt für Weiterbildung und Kultur	177	10,50%	9,92
außerhalb des BA Mitte	153	8,80%	2,40
Ordnungsamt	103	6,20%	8,78
Straßen- und Grünflächenamt	75	5,50%	12,92
Jugendamt	36	2,30%	17,47
Bezirksamt Mitte	17	1,40%	5,82
Stadtentwicklungsamt	13	0,80%	17,54

Zuständiges Amt OE / SE	Anzahl eingegangener Impulse / Beschwerden	prozentuale Verteilung	Ø Bearbeitungsdauer in Tagen
Gesundheitsamt	11	0,80%	5,27
Schul- und Sportamt	6	0,70%	45,67
Umwelt- und Naturschutzamt	6	0,50%	29,83
SE Facility Management	6	0,40%	8,67
SE Personal und Finanzen	1	0,10%	72,00
gesamt	1632	100%	9,16

Die folgende Abbildung 8 zeigt die Veränderungen von 2021 zu 2022 bei der prozentualen Verteilung der Eingänge zwischen den Bereichen. Die grobe Verteilung ist ähnlich geblieben. Hier zählen wieder die gesamten Eingangszahlen, nicht nur die mit Eingangs- und Erledigungsdatum.

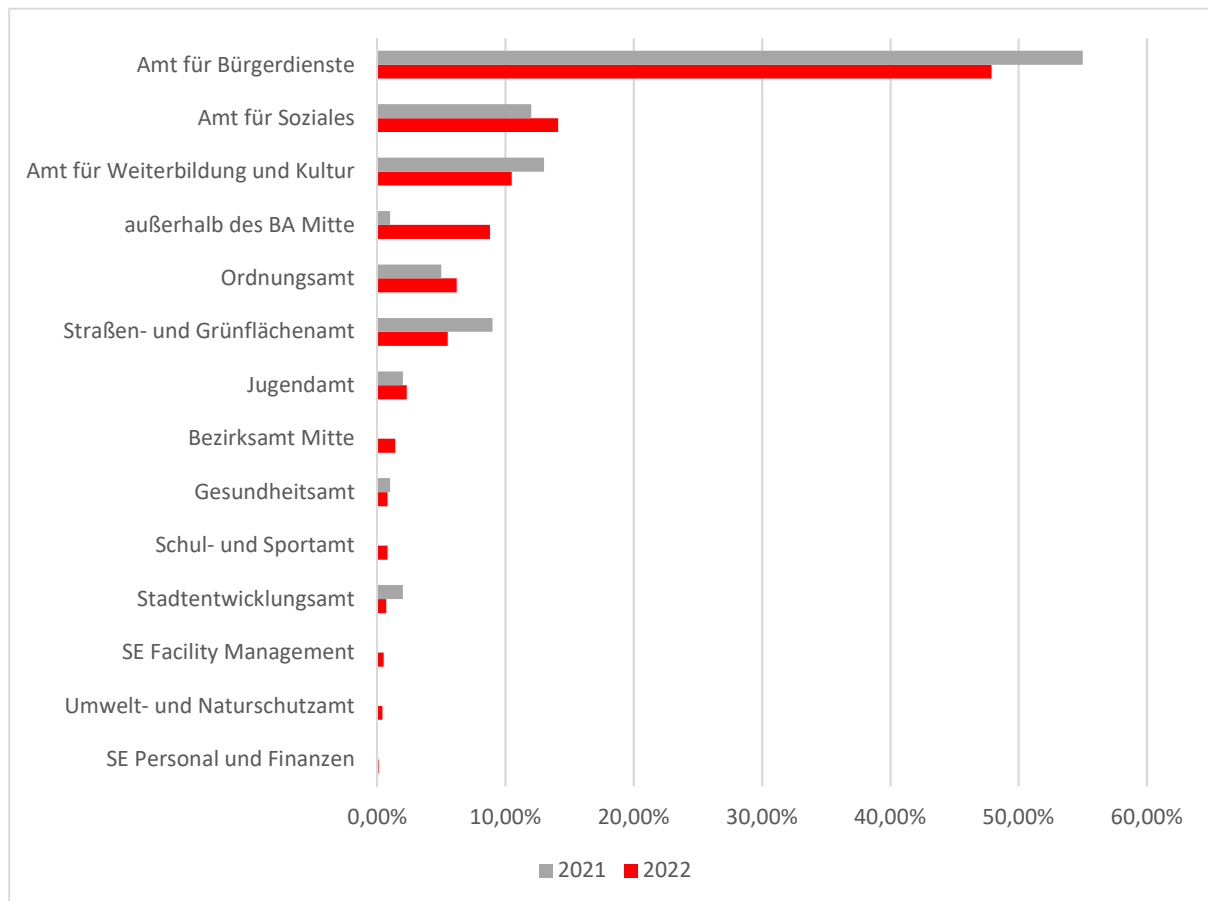


Abbildung 7 - Veränderung prozentualer Verteilung eingegangener Impulse und Beschwerden nach Ämtern/OE/SE, Vergleich 2021 und 2022

Zwei Entwicklungen stechen daraus hervor:

- Die Beschwerden beim Straßen- und Grünflächenamt sind nicht vom allgemeinen Wachstum des Beschwerdevolumens betroffen.
- Den größten statistischen Effekt gab es bei Beschwerden, die zwar im Beschwerdecenter Mitte eingegangen sind, aber deren Zuständigkeit außerhalb des Bezirkes liegt, i.d.R. bei anderen Berliner Bezirken. Der Anteil dieser Eingänge wuchs von 1% auf fast 9% des Eingangsvolumens an, eine knapp zehnfach so schnelle Steigerung wie das durchschnittliche Wachstum der Beschwerden. 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. Für das Beschwerdecenter gilt hier in 2023 dem durch bessere Abgrenzung gegenzusteuern, zum Beispiel bei der Anpassung unserer Außendarstellung, um den exklusiven Bezug zu Mitte klarer herauszustellen.

6 Qualitative Auswertung

6.1 Vorgehen zur Identifikation von Handlungsfeldern

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

Schwerpunkte der Ursachenanalyse waren daher Impulse und Beschwerden

- der häufigsten Kategorien (Bearbeitungsdauer/Bearbeitungszeiten, öffentlicher Raum, Auskunftserteilung)
- 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 Maßnahmen und Verantwortlichkeiten

Handlungsfeld – Bearbeitungsdauer/Bearbeitungszeiten / Bewohnerparkausweis

- Das Einrichten von Parkraumbewirtschaftungszonen führt weiterhin zu einer aufwachsenden Nachfrage nach Bewohnerparkausweisen.
- Das Bezirksamt passt die bestehenden Bearbeitungskapazitäten an, um auf die aktuelle Bearbeitungsdauer zu verkürzen. Das Amt für Bürgerdienste wird durch Personal aus der Parkraumbewirtschaftung unterstützt.

- Das Bezirksamt setzt sich weiterhin gegenüber dem Senat von Berlin dafür ein, dass die Digitalisierung des Geschäftsprozesses beschleunigt wird, die aktuell bestehenden Medienbrüche beseitigt werden.

Verantwortlichkeit: SozBüD L; Amt für Bürgerdienste; mit Ordnungsamt

Handlungsfeld - Bearbeitungsdauer/Bearbeitungszeiten / Amt für Soziales

- Der Krieg in der Ukraine und die Unterstützung für geflüchtete Menschen erforderten über mehrere Monate personelle und organisatorische Maßnahmen bei der Gewährung von Asylbewerberleistungen, die zu deutlich verringerten Bearbeitungskapazitäten und damit längeren Bearbeitungszeiten in anderen Bereichen des Amtes für Soziales führten.
- Die Anpassung der Leistungsansprüche für geflüchtete Menschen aus der Ukraine hat bereits zu einer unterjährigen Entlastung der vorhandenen Bearbeitungskapazitäten geführt. Das Bezirksamt reduziert schrittweise die Bearbeitungsdauer/Bearbeitungszeiten durch einen angepassten Personaleinsatz.
- 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)

- Die Bürgerinformation zum Anliegenmanagementsystem (AMS) ist weiterhin so zu verbessern, damit Impulse und Beschwerden von Bürger*innen, die Mängel im öffentlichen Raum betreffen (Anliegen), ausschließlich im Anliegenmanagementsystem (AMS) erfasst und von den jeweils zuständigen Bereichen erledigt werden.
- Alle zuständigen Bereiche - auch außerhalb des Ordnungsamtes - werden an das Anliegenmanagementsystem angebunden, damit Bearbeitung und Erledigung über jenes System erfolgt.
- Das Bezirksamt prüft, ob Informationen zum Bearbeitungsstand der Anliegen - wie in anderen Bezirksamtern üblich - elektronisch abrufbar gemacht werden kann.
- Über den Umgang mit gemeldeten Mängeln im öffentlichen Raum berichtet das Bezirksamt gesondert.

Verantwortlichkeit: OrdUmSGA L; Ordnungsamt, mit Straßen- und Grünflächenamt und Amt für Bürgerdienste

Handlungsfeld - Auskunftserteilung - Bewohnerparkausweis

- Das Bezirksamt verbessert die Bürgerinformation zum verfügbaren Online-Antragsverfahren.
- Das Bezirksamt setzt sich gegenüber dem Senat von Berlin dafür ein, dass Informationen zum Bearbeitungsstand zukünftig elektronisch abgerufen werden können.

Verantwortlichkeit: SozBüD L; Amt für Bürgerdienste

6.3 Evaluation der Maßnahmen des Vorjahres

Handlungsfeld - Terminverfügbarkeit/Terminangebote - Amt für Bürgerdienste

- Das Bezirksamt setzt die Zielvereinbarung zur Verbesserung der Servicequalität um. Alle Bürger*innen können innerhalb eines angemessenen Zeitraums [...] ihr Anliegen in einem Bürgeramt des Bezirksamtes Mitte von Berlin erledigen (Serviceversprechen).
- Das Bezirksamt hat die Bearbeitungskapazitäten für verschiedene Dienstleistungen der Bürgerämter ausgeweitet. In der Klosterstraße 71 wird ein zusätzliches Bürgeramt betrieben.
- Im Jahr 2022 konnten durch diese Maßnahmen die Terminverfügbarkeit/Terminangebote verbessert werden. Die Impulse und Beschwerden in dieser Kategorie sind rückläufig.

Verantwortlichkeit: SozBüD L; Amt für Bürgerdienste

Handlungsfeld - Öffentlicher Raum - Verkehrssicherheit

- Das Bezirksamt hat im Jahr 2022 das bezirkliche Radverkehrsnetz um über 6 Kilometer ausgebaut und damit das bezirkliche Jahresausbauziel zur Errichtung des Radverkehrsnetzes Berlin (Radverkehrsplan Berlin) erreicht.
- An 50 Kreuzungen wurden die Sichtverbindungen für den Fußverkehr verbessert.
- Im Jahr 2022 konnten durch diese Maßnahmen die Verkehrssicherheit verbessert werden. Die Impulse und Beschwerden zu diesem Themenfeld sind rückläufig.

Verantwortlichkeit: OrdUmSGA L; Straßen- und Grünflächenamt.

7 Schlussfolgerungen für das Impuls- und Beschwerdemanagement im Jahr 2022

7.1 Zusammenfassung wichtiger Punkte

Nach der Neuausrichtung des Impuls- und Beschwerdemanagements im Jahr 2021 ist dies hier der erste Jahresbericht, der einen Vergleich zum Vorjahr hat. Schon mit diesem zweiten Jahresbericht konnten bereits viele 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.
- Neben dem gestiegenen Volumen lässt sich ein Muster ausmachen, wobei die Beschwerdeanzahl im Laufe des Jahres zunimmt, im Herbst seinen Höhepunkt hat, und dann wieder langsam abflaut
- Die digitalen Zugangswege sind eindeutig die Präferenz der Beschwerdeführer*innen, Tendenz leicht steigend
- Die Bearbeitungszeiten bleiben nach wie vor das Thema, bei dem die Bürger*innen die meisten Beschwerden vorzubringen haben.

Positive Entwicklungen können festgehalten werden:

- eine deutlich gesteigerte Reaktionszeit durch alle beteiligten 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:

- 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
- das Beschwerdeceter Mitte zieht eine hohe und stark angewachsene Anzahl an Beschwerden an, die für andere Behörden bestimmt sind.

7.2 Zielplanung des Impuls- und Beschwerdemanagements für das Jahr 2023

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

- Regelmäßiger Austausch zwischen IBM und Ansprechpersonen: Ein regelmäßiger Austausch mit den Ansprechpersonen ist unabdingbar, um alle Bereiche zu involvieren,

Zuständigkeiten zu definieren, und gemeinsame Lösungen zur Umsetzung des einheitlichen Beschwerdeweges zu entwickeln

- Regelungen Datenschutz: Der gelegentlich bestehende Austausch zu Detailfragen und Anpassungen an neue Fragestellungen beim Datenschutz wird systematisiert
- Softwarelösung IBM: die Einführung eines geeigneten IT-Fachverfahrens wird energisch weiterverfolgt. Dieses dient einer besseren Übersichtlichkeit, Zuordnung, Auswertbarkeit und Nachverfolgung, und erleichtert den einheitlichen Beschwerdeweg
- Evaluation des Eckpunktepapiers: mit Hilfe gemeinsamer Evaluationsrunden und auf Grundlage von zwei Jahren Erfahrung, wird das Eckpunktepapier fortgeschrieben
- Anpassung des Marketing: die erfolgreich aufgebaute Präsenz im Internet sowie im Intranet wird zielgerichtet angepasst, zum einen um die Eingänge mit außerbezirklicher Zuständigkeit zu reduzieren, zum anderen um intern die Nutzung des einheitlichen Beschwerdeweges zu fördern
- Schulungen von Mitarbeitenden: Schulungen für Mitarbeitende bzgl. der Verfahrensweisen des Impuls- und Beschwerdemanagements werden angeboten, um Verfahrensabläufe zu verstetigen und um ggf. Unsicherheiten oder Unwissenheit vorzubeugen. Ziel ist, sämtliche Beschwerden und Impulse im Beschwerdecener aufzunehmen und zu bearbeiten.

7.3 Danke

Zum Schluss möchte das Beschwerdecener vielen Dank sagen an alle beteiligten Mitarbeitenden für die gute Zusammenarbeit im Jahr 2022, 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