

IMPULS- UND BESCHWERDEMANAGEMENT

Jahresbericht 2025



Inhalt

Abbildungsverzeichnis.....	1
Tabellenverzeichnis.....	1
Einführung	2
1 Zum bezirklichen Impuls und Beschwerdemanagement (IBM).....	4
1.1 Evaluation 2025	4
1.2 Abgrenzungen zum IBM	4
1.2.1 Ordnungsamt Online – Anliegen-Management-System (AMS).....	4
1.2.2 Eingaben und Beschwerden an die Bezirksverordnetenversammlung Mitte	5
1.2.3 Abgrenzung zu weiteren formalisierten Verwaltungsverfahren.....	5
1.3 Die Zentrale Impuls- und Beschwerdestelle	6
2 Methodik.....	7
2.1 Rahmenbedingungen für die quantitative und qualitative Auswertung	7
2.2 Methodische Hinweise zur quantitativen Auswertung	9
2.2 Methodische Hinweise zur qualitativen Auswertung	9
3 Quantitative Auswertung	10
3.1 Datenauswertung der Zentralen Impuls – und Beschwerdestelle	10
3.2 Betrachtung des Gesamtaufkommens von Eingängen	12
3.2.1 Anzahl der eingegangenen Impulse und Beschwerden im Bezirksamt Mitte	12
3.2.2 Verteilung der Eingänge nach Fachämtern im Jahresvergleich.....	13
3.2.3 Betrachtung der Verteilung der Eingangskanäle	15
3.2.4 Betrachtung der Verteilung der Ausgangsarten.....	18
3.2.5 Eingänge nach Kategorie im Jahresvergleich	18
3.2.6 Bearbeitungsdauer.....	20
3.2.7 Erledigungsquote	20
3.3 Übersicht der Eingänge im Ausschuss für Eingaben und Beschwerden der BVV	22
3.3.1 Ersuchen der BVV.....	22
3.3.2 Statistische Darstellung der BVV-Einträge	22
4 Qualitative Auswertung und Maßnahmen.....	25
5 Ausblick der zentralen Impuls- und Beschwerdestelle	26
5.1 Ergebnisse des Arbeitsauftrags 2025	26
5.2 Handlungsempfehlungen für 2026	27
6 Schlussbemerkung und Dank.....	29

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1– prozentuale Verteilung der Eingänge je Eingangskanal, zentrale Impuls- und Beschwerdestelle 2025.....	11
Abbildung 2 - Eingänge pro Monat, Gesamtaufkommen 2023–2025	12
Abbildung 3 - Eingänge je Fachamt (Auswahl), Gesamtaufkommen 2023–2025.....	13
Abbildung 4 - prozentuale Verteilung der Eingänge je Eingangskanal, Gesamtaufkommen 2025	16
Abbildung 5 - Prozentuale Verteilung der Eingänge je Eingangskanal, Gesamtaufkommen 2023–2025	16
Abbildung 6 - Prozentuale Verteilung der Eingänge je Kategorie, Gesamtaufkommen 2023–2025	19
Abbildung 7 - Eingänge bei BVV je Bereich 2025.....	23
Abbildung 8 - Eingänge pro Monat bei BVV 2024-2025	24

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1 - Eingänge je Eingangskanal, zentrale Impuls- und Beschwerdestelle 2025.....	11
Tabelle 2 - Eingänge je Monat, Gesamtaufkommen 2023–2025	13
Tabelle 3 - Eingänge je Fachamt, Gesamtaufkommen 2023–2025.....	15
Tabelle 4 - Eingänge je Eingangskanal, Gesamtaufkommen 2023–2025	17
Tabelle 5 - Eingänge je Kategorie, Gesamtaufkommen 2023–2025	19
Tabelle 6 - Eingänge, Erledigungen und Erledigungsquote je Fachamt, Gesamtaufkommen 2025	21
Tabelle 7 – Anzahl der Eingänge bei der BVV je Geschäftsbereich	22
Tabelle 8 - Eingänge je Monat bei BVV 2024–2025.....	23

Einführung

Mit dem vorliegenden Jahresbericht 2025 legt das Impuls- und Beschwerdemanagement (IBM) des Bezirks Mitte seinen fünften Bericht und letzten Bericht seit der Neuaufstellung im Jahr 2021 vor und beendet damit die kontinuierliche Berichterstattung. Der Bericht dokumentiert die fortschreitende Verstetigung und Etablierung des IBM als zentrales Instrument der Bürgerkommunikation im Bezirk Mitte.

Das Impuls- und Beschwerdemanagement nimmt innerhalb der Berliner Bezirkslandschaft eine besondere Stellung ein. Als bislang einziges Instrument dieser Art hat sich das IBM als wirkungsvolles Bindeglied zwischen Bürgerschaft und Verwaltung bewährt. Die Inanspruchnahme durch Bürgerinnen und Bürger bewegt sich auf einem stabilen Eingabenniveau, was auf eine hohe Bekanntheit und Akzeptanz des Angebots schließen lässt. Zugleich ist innerhalb des Bezirksamts eine deutlich gestiegene Akzeptanz festzustellen: Rückmeldungen an das IBM erfolgen zunehmend verlässlich, und die Nutzung der zentralen Datenerfassung hat weiter zugenommen.

Mit dem IBM verfügt der Bezirk Mitte über eine strukturierte Vermittlungsstelle, die dazu beiträgt, die Dienstleistungsqualität der Verwaltung kontinuierlich zu verbessern und die öffentliche Wahrnehmung des Bezirksamts positiv zu beeinflussen. Auf Grundlage der im IBM erhobenen Daten führt die zentrale Impuls- und Beschwerdestelle und der Steuerungsdienst vertiefende Auswertungen und Analysen durch, um systematische Schwachstellen zu identifizieren, Handlungsbedarfe abzuleiten und gezielt Maßnahmen der Organisations- und Personalentwicklung anzustoßen. Die gewonnenen Erkenntnisse unterstützen die Leitungen der Organisationseinheiten dabei, eigenständig Impulse für die Weiterentwicklung ihrer Bereiche zu setzen.

Der Jahresbericht 2025 bietet einen zusammenfassenden Überblick über den aktuellen Stand und die Weiterentwicklung des Impuls- und Beschwerdemanagements (IBM) im Bezirk Mitte und benennt zugleich zentrale Herausforderungen sowie Entwicklungsschwerpunkte für das Jahr 2026. Berücksichtigt werden ausschließlich Eingaben und Beschwerden, die im Zeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2025 eingegangen sind.

Seit der Neuaufstellung des IBM im Jahr 2021 ermöglicht der vorliegende Bericht nun die vierte systematische Entwicklungsbetrachtung und liefert damit verfeinerte Erkenntnisse über Trends, Strukturen und Wirkungen des Instruments.

Das Impuls- und Beschwerdemanagement (IBM) und die Berichterstattung erfolgten auf der Grundlage geltender politisch-administrativer Beschlüsse und interner Vorgaben, insbesondere:

- Drucksache Nr. 99/I vom 15.02.2001
- Beschluss 424 vom 25.03.2003, Drs. Nr. 0815/II (alt 99/I)
- Dienstvereinbarung zur Umsetzung eines bürger- und mitarbeiterfreundlichen Impuls- und Beschwerdemanagements (IBM) vom 03.06.2003
- 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.

Entsprechend den neuen gesetzlichen Vorgaben des § 18 Absatz 2 Satz 1 Landesorganisationsgesetz wird künftig die Organisationseinheit Steuerungsdienst die Umsetzung eines systematischen Qualitätsmanagements begleiten und die Weiterentwicklung entsprechender Strukturen sowie Abstimmungsprozesse innerhalb des Bezirksamtes initiieren.

1 Zum bezirklichen Impuls und Beschwerdemanagement (IBM)

1.1 Evaluation 2025

Das Impuls- und Beschwerdemanagement ist ein legitimes, niedrighwelliges Instrument, über das Einwohnende Hinweise, Kritik und Verbesserungsvorschläge einbringen können. Es ermöglicht den Einwohnenden, Anliegen einzubringen, und gibt, der Verwaltung wertvolle Impulse aus Nutzersicht.

Damit fungiert es als wichtiges Rückmeldesystem und erleichtert die Identifikation von Bereichen, in denen Abläufe gut funktionieren bzw. wo Optimierungsbedarf besteht, um die Dienstleistungsqualität zu steigern.

Ziel ist es, durch die Bearbeitung der Anliegen die Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern zu verbessern, das Vertrauen in die Verwaltung zu stärken und das Erscheinungsbild des Bezirksamts Mitte in der Öffentlichkeit positiv zu prägen.

Der Fokus liegt auf der Verbesserung der Dienstleistungsorientierung der Verwaltung aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger.

Damit erfüllt das IBM eine wichtige Funktion als Schnittstelle zwischen Bürger und Verwaltung.

Die gewonnenen Erkenntnisse liefern wertvolle Impulse aus Nutzersicht, ohne den Anspruch zu erheben, operative Abläufe unmittelbar zu steuern oder zu verändern.

Durch diese Einordnung kann das IBM zur Weiterentwicklung der Dienstleistungsqualität beitragen und bestehende Verwaltungsstrukturen berücksichtigen.

1.2 Abgrenzungen zum IBM

1.2.1 Ordnungsamt Online - Anliegen-Management-System (AMS)

Eingaben und Beschwerden zu Störungen im öffentlichen Raum werden an das Ordnungsamt und das Straßen- und Grünflächenamt weitergeleitet. Nach einer Prüfung der örtlichen Zuständigkeit entscheidet das Ordnungsamt sowie das Straßen und Grünflächenamt intern, ob es sich um eine Meldung im Anliegen-Management-System (AMS) oder um ein Anliegen im Sinne des IBM handelt.

Bei als AMS-Meldungen eingeordneten Vorgängen erfolgt keine Rückmeldung an das IBM. IBM-Anliegen werden dann direkt von den Fachämtern an die Bürgerinnen und Bürger beantwortet; die zentrale Impuls- und Beschwerdestelle erhält die jeweilige Antwort in Kopie. Anonyme Anliegen wie z.B. Verbesserungsvorschläge von Personen, die ausdrücklich keine Rückmeldung wünschen, werden lediglich zur Kenntnis übersandt.

Das gemeinschaftliche Ziel ist es, Meldungen zu Störungen im öffentlichen Raum möglichst gezielt über „Ordnungsamt Online“, dem Anliegen-Management-System (AMS) des Landesamts für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten (LABO), zu erfassen. Nichtsdestotrotz weist das Programm Grenzen auf, wenn es darum geht, bürgernah und dienstleistungsorientiert eine ausführliche und für die Bürgerinnen und Bürger nachvollziehbare Rückmeldung zu erstellen und über das Programm zu versenden. Aus diesem Grund werden Anliegen zum öffentlichen Raum, zu denen solch eine fachliche Stellungnahme gewünscht ist, direkt an die jeweiligen Inspektionsleitungen zur Beantwortung weitergeleitet.

Das Ordnungsamt und das Straßen- und Grünflächenamt führen eine eigenständige Statistik über alle eingegangenen Impuls- und Beschwerden, die der zentralen Impuls- und Beschwerdestelle jährlich zur Verfügung gestellt werden. Für AMS-Meldungen erfolgt keine statistische Erfassung für das IBM.

1.2.2 Eingaben und Beschwerden an die Bezirksverordnetenversammlung Mitte

Die Eingaben und Beschwerden an die Bezirksverordnetenversammlung (BVV) Mitte sind von dem Impuls- und Beschwerdemanagement (IBM) klar abzugrenzen. Während das IBM als niedrigschwelliges Serviceinstrument der Verwaltung fungiert und den Bürgerinnen und Bürgern innerhalb von 14 Tagen eine erste Rückmeldung zu ihrem Anliegen gewährleisten möchte, handelt es sich bei dem Verfahren der BVV um ein parlamentarisches Kontrollinstrument.

Über das Eingaben- und Beschwerdeformular der BVV können Anliegen eingebracht werden, die sich insbesondere auf allgemeine politische Regelungen, die organisatorische Struktur der Verwaltung oder als unverhältnismäßig empfundene Behördenentscheidungen beziehen. Die Bezirksverordnetenversammlung übt hierbei gemäß § 17 Bezirksverwaltungsgesetz (BezVG) ihre Kontrollfunktion gegenüber dem Bezirksamt aus.

Aufgrund der geregelten parlamentarischen Prozesse im Ausschuss für Eingaben und Beschwerden ist eine unmittelbare Bearbeitung nicht möglich. Bürgerinnen und Bürger werden daher darauf hingewiesen, dass eine Rückmeldung zu ihrem Anliegen frühestens nach vier Wochen erfolgen kann. Diese längere Bearbeitungsdauer ergibt sich aus der notwendigen Einbindung der Gremien, der Prüfung der Sachverhalte sowie der politischen Befassung und unterscheidet sich bewusst vom serviceorientierten Ansatz des IBM.

1.2.3 Abgrenzung zu weiteren formalisierten Verwaltungsverfahren

Das Impuls- und Beschwerdemanagement (IBM) ist nicht für die Bearbeitung formalisierter Verwaltungsverfahren zuständig. Formalisierte Verwaltungsverfahren zeichnen sich dadurch aus, dass

sie einer eigenen gesetzlichen oder förmlichen Verfahrensordnung unterliegen und verbindliche Regelungen zu Zuständigkeiten, Verfahrensschritten, Fristen sowie zu Rechtsbehelfen enthalten. Sie dienen der Herbeiführung rechtlich verbindlicher Entscheidungen und sind regelmäßig mit dem Erlass von Verwaltungsakten oder sonstigen rechtswirksamen Maßnahmen verbunden.

Hierzu zählen insbesondere Genehmigungs-, Erlaubnis- und Zulassungsverfahren, Leistungs- und Kostenübernahmeverfahren mit Bescheiderteilung, Ordnungswidrigkeitenverfahren, Disziplinar- und Vergabeverfahren sowie Planungs- und Beteiligungsverfahren. Ebenfalls nicht dem IBM zugeordnet sind Rechtsbehelfsverfahren wie Widersprüche, Klagen oder gerichtliche Eilverfahren, da diese eigenständigen rechtlichen Vorgaben folgen und in den hierfür vorgesehenen Fach- oder Gerichtsverfahren zu bearbeiten sind.

Darüber hinaus fallen parlamentarische, wahlrechtliche und sonstige spezialgesetzlich geregelte Verfahren, wie Wahl- und Abstimmungsverfahren, Wahlprüfungen, Petitionsverfahren oder Beschwerden nach dem Landes-Antidiskriminierungsgesetz (LADG), nicht in den Zuständigkeitsbereich des IBM.

1.3 Die Zentrale Impuls- und Beschwerdestelle

Die zentrale Impuls- und Beschwerdestelle stellt die organisatorische und fachliche Koordinierungsinstanz des Impuls- und Beschwerdemanagements (IBM) im Bezirksamt Mitte dar. Sie fungiert als zentrale Anlaufstelle für die Bearbeitung, Steuerung und Qualitätssicherung von Eingaben und Beschwerden und übernimmt eine Schnittstellenfunktion zwischen Bürgerinnen und Bürgern, den Amts- und Fachbereichsleitungen sowie den Serviceeinheiten und weiteren Organisationseinheiten des Bezirksamts.

Zu den Kernaufgaben der zentralen Beschwerdestelle gehört die Leitung und Koordination des IBM, einschließlich der Sicherstellung einheitlicher Arbeitsabläufe, der Überwachung der ordnungsgemäßen, sachgerechten und fristgerechten Erledigung aller Aufgaben sowie der Durchführung strategischer Abstimmungsgespräche mit den Amtsleitungen. Sie nimmt die fachliche Beratung und Unterstützung der Fachbereiche wahr, begleitet IBM-Projekte, analysiert Ursachen für Beschwerden und leitet daraus organisatorische Optimierungsmaßnahmen ab.

Die zentrale Stelle steuert und überwacht die Bearbeitung von Impulsen und Beschwerden, einschließlich der Weiterleitung an zuständige Stellen, der Dokumentation und Archivierung sowie der Fertigung von Antwortentwürfen und der Beantwortung von IBM-zugeordneten Schreiben. Sie stellt die Einhaltung des verbindlichen Eckpunktepapiers zur Umsetzung eines bürgerfreundlichen IBM sicher,

begleitet die fachliche Qualitätssicherung in den Beschwerdeprozessen und wirkt an der Aktualisierung und Einführung neuer organisatorischer Abläufe mit.

Darüber hinaus übernimmt die zentrale Beschwerdestelle Aufgaben im Bereich Öffentlichkeitsarbeit und Wissensmanagement, etwa die Bereitstellung aktueller Informationen auf den IBM-Webseiten, die Organisation interner Veranstaltungen und die Erstellung von Arbeits- und Orientierungshilfen für Mitarbeitende. Sie fungiert als Multiplikator für IBM-Inhalte und unterstützt die Anwendenden innerhalb der Organisationseinheiten bei der fachlichen und funktionalen Nutzung der IBM-Dienste.

Ein weiterer Schwerpunkt liegt in der Datenauswertung und Berichtserstattung. Die zentrale Stelle erstellt den jährlichen IBM-Bericht, wertet Kennzahlen und Statistiken aus und unterstützt die Steuerung des Bezirksamts bei der Identifikation von Schwachstellen, Handlungsbedarfen und Maßnahmen der Organisations- und Personalentwicklung.

Auf diese Weise gewährleistet die zentrale Impuls- und Beschwerdestelle die effiziente, strukturierte und bürgerfreundliche Funktionsweise des IBM im Bezirksamt Mitte und trägt nachhaltig zur Weiterentwicklung der Verwaltungsprozesse bei.

2 Methodik

Dieses Kapitel beschreibt die methodischen Grundlagen der Auswertung des bezirklichen Impuls- und Beschwerdemanagements für das Berichtsjahr 2025. Ziel ist es, die Nachvollziehbarkeit, Transparenz und Einordnung der dargestellten Ergebnisse sicherzustellen. Die Methodik umfasst sowohl quantitative als auch qualitative Auswertungsansätze.

2.1 Rahmenbedingungen für die quantitative und qualitative Auswertung

Die im Berichtsjahr durchgeführte Datenabfrage zu Beschwerden, Hinweisen und sonstigen Impulsen von Bürgerinnen und Bürgern richtete sich gezielt an jene Fachämter und Organisationseinheiten des Bezirksamts Mitte, bei denen aufgrund ihrer Aufgabenwahrnehmung ein regelmäßiger, unmittelbarer Kontakt mit der Öffentlichkeit besteht und bei denen entsprechende Eingänge erfahrungsgemäß auftraten.

Berücksichtigt wurden insbesondere publikums- und vollzugsnahe Fachämter, die Dienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger erbringen, ordnungsrechtliche Aufgaben wahrnehmen oder Entscheidungen mit unmittelbarer Außenwirkung treffen. In diesen Bereichen entstanden Beschwerden und Impulse

typischerweise direkt, entweder im Rahmen persönlicher Vorsprachen, schriftlicher Anfragen oder über zentrale beziehungsweise fachbezogene Melde- und Beschwerdekanäle.

Von einer Datenabfrage bei bestimmten Organisationseinheiten wurde bewusst abgesehen, da deren Aufgabenprofil keine oder nur eine äußerst indirekte Schnittstelle zur Bürgerschaft vorsah. Hierzu zählen insbesondere Querschnitts-, Stabs- und interne Steuerungseinheiten wie das Rechtsamt, die Serviceeinheit Personal, der Steuerungsdienst, Organisationseinheiten der Verwaltungssteuerung sowie weitere interne Service- und Unterstützungsbereiche. Diese Organisationseinheiten sind überwiegend intern ausgerichtet und erfüllen beratende, koordinierende, rechtliche oder personalwirtschaftliche Funktionen für die Fachämter und die Hausleitung.

Direkte Eingänge von Bürgerinnen und Bürgern, Institutionen oder weiteren externen Akteurinnen und Akteuren sind in diesen Bereichen nicht bzw. nur vereinzelt vorgesehen und würden – sofern sie dennoch auftraten – in der Regel über zentrale Stellen, insbesondere das Impuls- und Beschwerdemanagement, oder über die fachlich zuständigen Ämter weitergeleitet. Beschwerden oder Impulse erreichten diese Bereiche daher allenfalls mittelbar, etwa in aggregierter Form, über Auswertungen oder im Rahmen von Steuerungs- und Entscheidungsprozessen.

Die Abgrenzung der Datenabfrage erfolgte somit entlang der tatsächlichen Zuständigkeiten und relevanten Kontaktpunkte zur Öffentlichkeit. Sie diente der Sicherstellung einer belastbaren und aussagekräftigen Datengrundlage und verhinderte zugleich die Einbeziehung von Organisationseinheiten, bei denen aufgrund ihrer internen Funktion keine relevanten oder vergleichbaren Eingänge zu erwarten waren.

Es wurden daher ausschließlich jene Vorgänge berücksichtigt, die im Rahmen der festgelegten Zuständigkeiten der publikums- und vollzugsnahen Fachämter erfasst und gemäß den geltenden verwaltungsinternen Definitionen als Impulse, Hinweise, Anregungen oder Beschwerden dokumentiert wurden.

Die Datengrundlage beruhte auf der manuellen Erfassung der eingehenden Impulse und Beschwerden in dezentralen und zentralen Excel-Tabellen, die für die Auswertung zusammengeführt und auf Plausibilität überprüft wurden.

Für die Auswertung waren insbesondere der jeweilige Eingang, die fachliche Zuordnung zu den zuständigen Organisationseinheiten, der Bearbeitungsstatus sowie die inhaltliche Beschreibung des Anliegens maßgeblich. Die Verarbeitung und Auswertung der Daten erfolgte unter strikter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorgaben; personenbezogene Angaben wurden ausschließlich in anonymisierter oder aggregierter Form berücksichtigt.

Für das Berichtsjahr gelten unverändert die im Bezirksamt etablierten Prozess- und Qualitätsstandards des Impuls- und Beschwerdemanagements. Änderungen in organisatorischen Zuständigkeiten, Verfahrensabläufen oder in der technischen Erfassung können die Vergleichbarkeit mit Vorjahresdaten

beeinflussen. Entsprechende Abweichungen oder Besonderheiten werden - sofern relevant - in den jeweiligen Auswertungskapiteln transparent dargestellt.

2.2 Methodische Hinweise zur quantitativen Auswertung

Die quantitative Auswertung verfolgt das Ziel, Umfang, Verteilung und strukturelle Merkmale der eingegangenen Impulse und Beschwerden statistisch darzustellen. Grundlage hierfür sind die numerisch erfassbaren Merkmale der Vorgänge, wie etwa Anzahl der Eingänge, zeitliche Verteilung, thematische Zuordnung, betroffene Fachbereiche sowie Bearbeitungs- und Abschlussstatus.

Die Daten werden aggregiert ausgewertet und in Form von Tabellen und Diagrammen dargestellt. Mehrfachzuordnungen einzelner Vorgänge zu Themenfeldern oder Organisationseinheiten werden entsprechend der fachlichen Erfassungssystematik berücksichtigt. Stichtagsbezogene Auswertungen beziehen sich auf den im System dokumentierten Stand zum Ende des Berichtsjahres.

Die quantitative Analyse ermöglicht Aussagen zu Entwicklungstendenzen, Arbeitsschwerpunkten und Bearbeitungsvolumina. Sie dient jedoch nicht der Bewertung einzelner Sachverhalte oder Entscheidungen, sondern der übergeordneten statistischen Einordnung des Impuls- und Beschwerdeaufkommens.

Die Erfassung von Impulsen und Beschwerden erfolgt zentral, als auch dezentral in der Verantwortung der Fachämter. Sofern nicht alle Impulse und Beschwerden systematisch erfasst oder weitergeleitet werden, unrealistisch niedrige Fallzahlen gemeldet werden oder Daten nur selektiv übermittelt werden, bietet die quantitative Auswertung keine belastbare quantitative Steuerungsgrundlage.

2.2 Methodische Hinweise zur qualitativen Auswertung

Die qualitative Auswertung ergänzt die statistische Betrachtung um eine inhaltliche Analyse ausgewählter Vorgänge. Ziel ist es, wiederkehrende Themen, strukturelle Problemlagen sowie Hinweise auf Optimierungspotenziale in Verwaltungsabläufen zu identifizieren.

Hierfür werden die textlichen Beschreibungen der Impulse und Beschwerden sowie interne Stellungnahmen und Bearbeitungsvermerke herangezogen. Die Auswertung erfolgt kategorienbasiert und orientiert sich an inhaltlichen Schwerpunkten, ohne einzelne Fälle personenbezogen oder einzelfallbezogen darzustellen.

Die qualitative Analyse erlaubt eine vertiefende Interpretation der Anliegen und Wahrnehmungen der Bürgerinnen und Bürger. Sie liefert kontextbezogene Erkenntnisse, die über rein zahlenbasierte Aussagen hinausgehen, und dient als Grundlage für fachliche Reflexionen sowie für die Ableitung von Impulsen zur Weiterentwicklung des bezirklichen Verwaltungshandelns.

3 Quantitative Auswertung

3.1 Datenauswertung der Zentralen Impuls- und Beschwerdestelle

Im Berichtszeitraum 2025 wurden insgesamt 1.199 Anliegen von der Zentralen Impuls- und Beschwerdestelle erfasst und an die zuständigen Bereiche und Fachämter zur Bearbeitung und Beantwortung weitergeleitet.

Die internen Weiterleitungen erfolgten überwiegend an das Amt für Bürgerdienste (282 Eingänge, 23,5 %), das Amt für Soziales (180 Eingänge, 15 %), das Ordnungsamt (172 Eingänge, 14,3 %) und das Straßen- und Grünflächenamt (135 Eingänge, 11,3 %). Weitere Weiterleitungen gingen an Fachämter wie das Jugendamt (68 Eingänge, 5,7 %), das Sekretariat der Bezirksbürgermeisterin (48 Eingänge, 4 %), das Gesundheitsamt (13 Eingänge, 1,1 %), das Amt für Weiterbildung und Kultur (8 Eingänge, 0,7 %), das SE Facility Management (7 Eingänge, 0,6 %), das Schul- und Sportamt (5 Eingänge, 0,4 %), das Umwelt- und Naturschutzamt (4 Eingänge, 0,3 %), das Stadtentwicklungsamt (4 Eingänge, 0,3 %) sowie das SE Personal und Finanzen (2 Eingänge, 0,2 %), während für 97 Eingänge (8,1 %) keine Zuordnung angegeben wurde. Eine nachträgliche Zuordnung im Rahmen der Datenauswertung wurde nicht vorgenommen.

Zudem gingen 174 Anliegen bei der Zentralen Impuls- und Beschwerdestelle ein, die nicht in die Zuständigkeit des Bezirksamts Mitte fielen. In diesen Fällen wurden die Bürgerinnen und Bürger entsprechend informiert und an die jeweils zuständigen Stellen verwiesen.

Darüber hinaus wurden 361 der erfassten Anliegen der Kategorie „öffentlicher Raum“ zugeordnet und an die entsprechenden Ämter zur Aufnahme ins AMS bzw. zur weiteren Bearbeitung weitergeleitet. Das entspricht 30 % aller von der zentralen Impuls- und Beschwerdestelle erfassten Anliegen im Jahr 2025.

Im Folgenden erfolgt die Betrachtung der Eingangskanäle. Dabei wird aufgezeigt, über welche Kontaktwege die Anliegen bei der Zentralen Impuls- und Beschwerdestelle erfasst wurden und welche Eingangskanäle überwiegend genutzt wurden.

Tabella 1 - Eingänge je Eingangskanal, zentrale Impuls- und Beschwerdestelle 2025

Eingangskanal (ersten Eingang)	Eingänge 2025
E-Mail Beschwerdecener	574
Online-Formular Beschwerdecener	428
E-Mail außerhalb Beschwerdecener	150
Brief	22
Telefonisch	10
sonstiges (Fax, Meinungskarte)	7
Bürgerkontakt (Internet-Formular)	6
persönlich	2
gesamt	1199

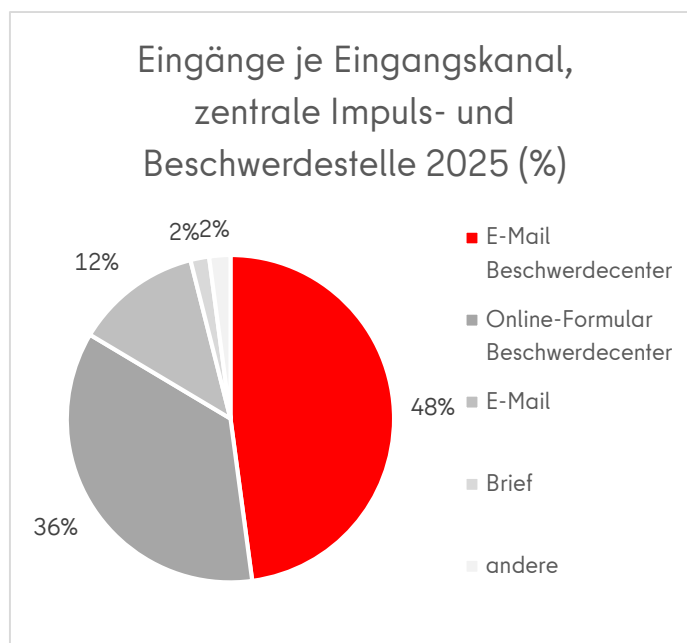


Abbildung 1 – prozentuale Verteilung der Eingänge je Eingangskanal, zentrale Impuls- und Beschwerdestelle 2025

Hinweis: Zusammenfassung frequentierter Kanäle unter „Andere“.

Dabei zeigt sich, dass die E-Mail-Adresse des Beschwerdeceners mit 574 Eingängen (47,8 %) der mit Abstand häufigste Eingangskanal war, gefolgt vom Online-Formular des Beschwerdeceners mit 428 Eingängen (35,7 %).

Darüber hinaus gingen 150 Eingänge (12 %) als Weiterleitungen Dritter ein, das heißt als interne Weiterleitungen an die E-Mail-Adresse des Impuls- und Beschwerdemagements. Klassische schriftliche Eingänge in Form von Briefen machten lediglich knapp 2% aus. Telefonisch erreichten die Zentrale Impuls- und Beschwerdestelle 10 Anliegen (0,8 %). Zusätzlich gingen 7 Eingänge (0,6 %) über sonstige Kanäle wie Fax oder Meinungskarte ein, 6 Anliegen (0,5 %) wurden über den Bürgerkontakt im Internet-Formular erfasst und an die zentrale Impuls- und Beschwerdestelle weitergeleitet und 2 Anliegen (0,2 %) persönlich vorgetragen.

3.2 Betrachtung des Gesamtaufkommens von Eingängen

3.2.1 Anzahl der eingegangenen Impulse und Beschwerden im Bezirksamt Mitte

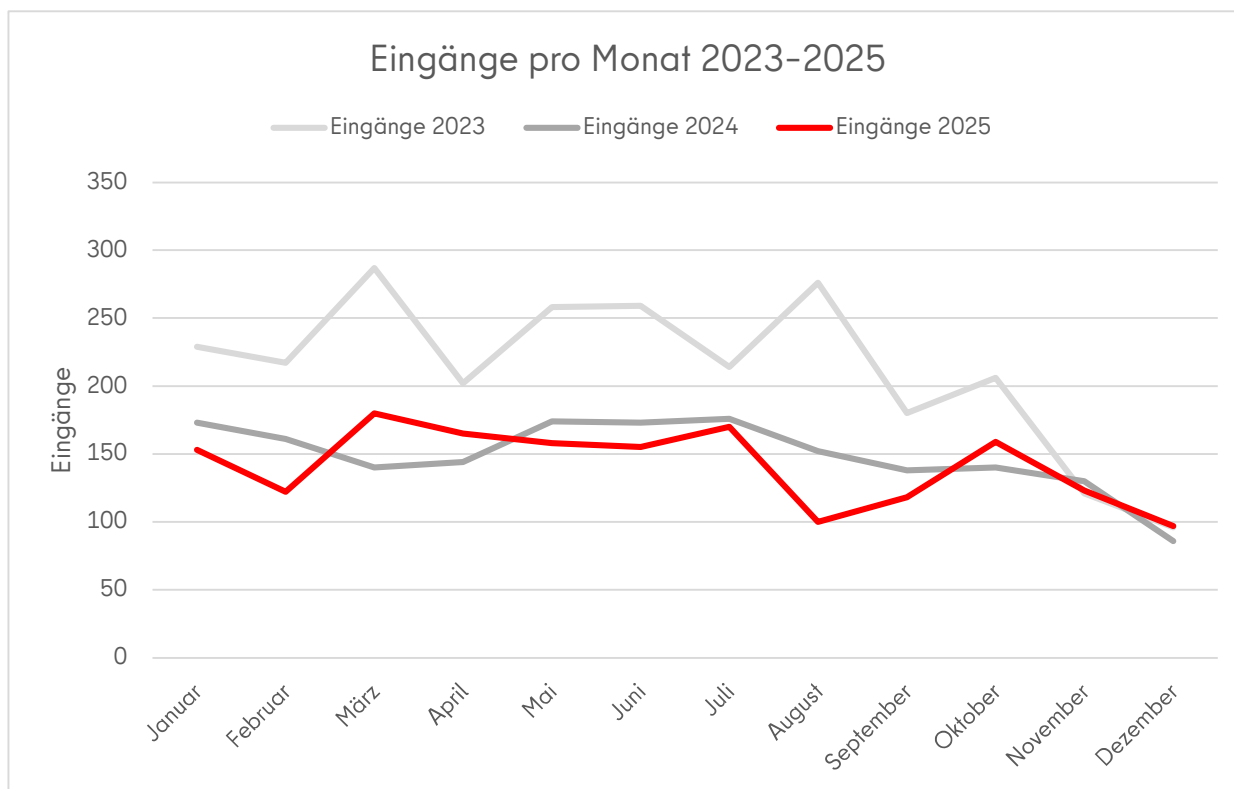


Abbildung 2 - Eingänge pro Monat, Gesamtaufkommen 2023–2025

Die Auswertung der Jahre 2023 bis 2025 zeigt das Gesamtaufkommen aller erfassten Eingänge im Bezirksamt Mitte, einschließlich der Zentralen Impuls- und Beschwerdestelle sowie aller Fachämter. Insgesamt lässt sich ein deutlicher rückläufiger Trend erkennen: Von 2.545 Eingängen im Jahr 2023 sank die Zahl 2024 um 30% auf 1.787 Eingänge und 2025 weiter um 5% auf 1.702 Eingänge. Auf Monatsebene zeigt sich, dass die höchsten Eingänge im Jahr 2023 in den Monaten März (287), Juni (259) und August (276) auftraten, während die Wintermonate November (121) und Dezember (98) deutlich geringere Zahlen verzeichneten. Im Jahr 2024 stabilisierten sich die monatlichen Eingänge auf einem niedrigeren Niveau zwischen 130 und 176, mit den Tiefpunkten im September (138) und Dezember (86).

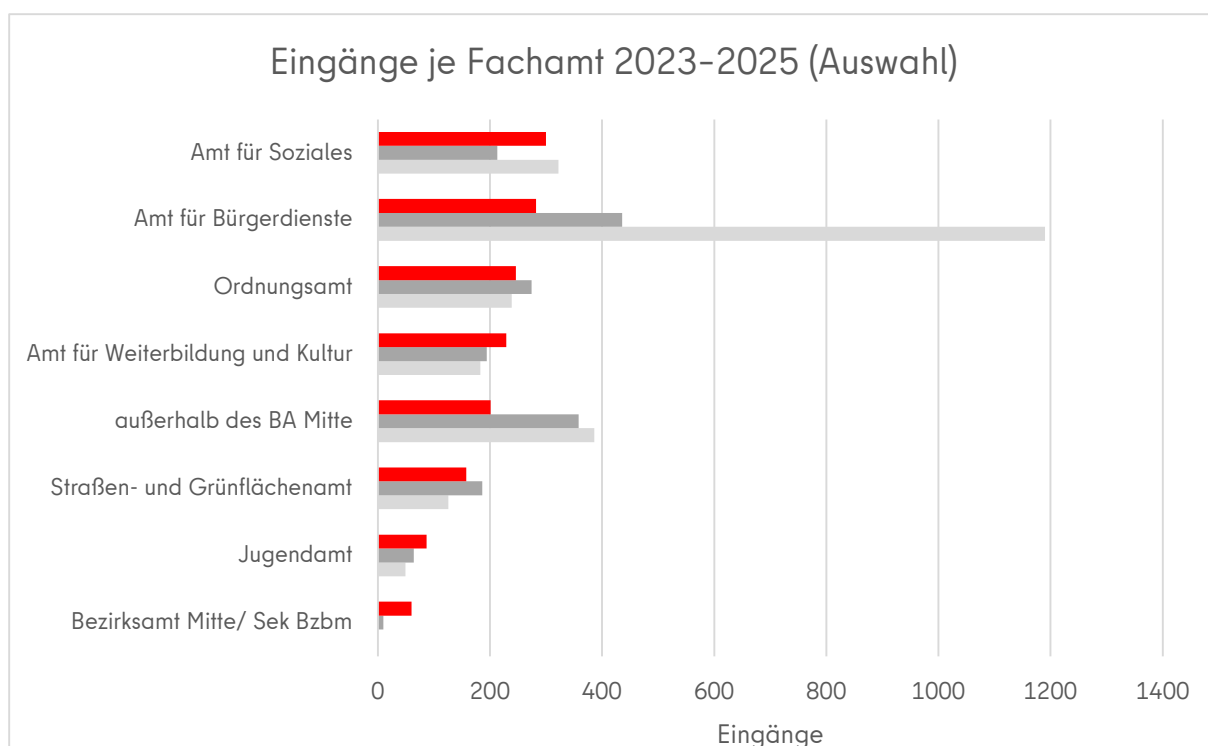
Im Jahr 2025 zeigt sich ein ähnliches Muster, jedoch mit nochmals niedrigeren Spitzenwerten: Die höchsten Monatswerte wurden im März (180) und Juli (170) erreicht, während im August nur 101 Eingänge erfasst wurden. Die Spitzenwerte liegen damit im Vergleich zu 2023 um bis zu 65 % niedriger.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass das Gesamtaufkommen an eingegangenen Impulsen und Beschwerden im Bezirksamt Mitte im betrachteten Dreijahreszeitraum kontinuierlich zurückgegangen ist. Gleichzeitig sind weiterhin saisonale Schwankungen erkennbar, wobei insbesondere die Frühjahrs- und Sommermonate tendenziell höhere Eingangszahlen aufweisen als die Wintermonate.

Tabelle 2 - Eingänge je Monat, Gesamtaufkommen 2023–2025

Monat	Eingänge 2023	Eingänge 2024	Eingänge 2025
Januar	229	173	153
Februar	217	161	122
März	287	140	180
April	202	144	165
Mai	258	174	158
Juni	259	173	155
Juli	214	176	170
August	276	152	101
September	180	138	118
Oktober	206	140	159
November	121	130	124
Dezember	98	86	97
gesamt	2545	1787	1702

3.2.2 Verteilung der Eingänge nach Fachämtern im Jahresvergleich



Im Jahr 2025 entfielen die meisten Eingänge auf das Amt für Soziales (ca. 17 %), das Amt für Bürgerdienste (ca. 16 %) sowie das Ordnungsamt (ca. 14 %), während die übrigen Fachämter, darunter das Amt für Weiterbildung und Kultur (ca. 13 %) sowie kleinere Einheiten wie das Schul- und Sportamt oder das SE Personal und Finanzen (jeweils unter 1 %), zusammen die restlichen Anteile bildeten.

Im Zeitraum 2023 bis 2025 zeigt die Analyse der Eingänge nach Fachämtern deutliche Unterschiede in ihrer Entwicklung. Während einige Fachämter wie das Amt für Bürgerdienste und die Kategorie „außerhalb des BA Mitte“ einen deutlichen Rückgang der Eingänge verzeichnen, sind bei anderen, wie dem Amt für Weiterbildung und Kultur sowie dem Jugendamt, kontinuierliche Zuwächse zu beobachten.

Das Ordnungsamt und einzelne kleinere Fachämter wie das SE Facility Management oder das Schul- und Sportamt zeigen insgesamt stabile Zahlen mit nur geringen Schwankungen über die letzten drei Jahre.

Besonders auffällig sind die starken Rückgänge bei den Eingängen des Amtes für Bürgerdienste, von 1.190 im Jahr 2023 auf 282 im Jahr 2025, während das Jugendamt seine Eingänge fast verdoppeln konnte (49 → 87). Fachämter mit sehr geringen Eingängen, wie das Gesundheitsamt oder das SE Personal und Finanzen, tragen zahlenmäßig wenig zum Gesamtaufkommen bei, obwohl prozentuale Veränderungen hier relativ stark erscheinen können. Organisationseinheiten, deren Aufgaben überwiegend interne Verwaltungsprozesse betreffen, wie dem SE Facility Management oder SE Personal und Finanzen, weisen erwartungsgemäß geringe Eingänge auf.

Des Weiteren zeigt die Auswertung der registrierten Eingänge in den Jahren 2023 bis 2025, dass in Fachämtern, namentlich dem Schul- und Sportamt, dem Gesundheitsamt, dem Stadtentwicklungsamt sowie dem Umwelt- und Naturschutzamt, vergleichsweise geringe Fallzahlen erfasst wurden. Diese Beobachtung erscheint insofern bemerkenswert, als diese Bereiche kontinuierlich Dienstleistungen für die Bürgerinnen und Bürger erbringen und ein direkter Interaktionsbezug besteht.

Die Analyse legt nahe, dass die bestehenden Erfassungs- und Kommunikationswege regelmäßig überprüft und, wo sinnvoll, ergänzt werden sollten, um ein möglichst vollständiges Bild der

Bürgeranliegen zu erhalten. Auf diese Weise kann das Impuls- und Beschwerdemanagement die Servicequalität weiterhin fundiert beurteilen und gezielt weiterentwickeln.

Tabelle 3 - Eingänge je Fachamt, Gesamtaufkommen 2023–2025

Fachamt	Eingänge 2023	Eingänge 2024	Eingänge 2025
Amt für Soziales	322	213	300
Amt für Bürgerdienste	1190	436	282
Ordnungsamt	239	274	246
Amt für Weiterbildung und Kultur	183	194	229
außerhalb des BA Mitte	386	358	201
Straßen- und Grünflächenamt	126	186	158
Jugendamt	49	64	87
Bezirksamt Mitte/ Sek Bzbn	0	10	59
Gesundheitsamt	6	10	13
Stadtentwicklungsamt	12	23	12
SE Facility Management	7	4	7
Schul- und Sportamt	10	9	7
Umwelt- und Naturschutzamt	9	3	4
SE Personal und Finanzen	2	3	0
gesamt	2541	1787	1605

3.2.3 Betrachtung der Verteilung der Eingangskanäle

Die Analyse der Eingänge nach Kommunikationskanälen zeigt für das Jahr 2025 eine deutliche Dominanz digitaler Kanäle. Mit Abstand am häufigsten genutzt wurde die E-Mail, die etwa 70 % der Eingänge ausmachte, gefolgt vom Online-Formular des Beschwerdeceners mit rund 24 %, während klassische Kanäle wie Brief, Fax, Meinungskarten sowie persönliche und telefonische Kontakte nur einen sehr geringen Anteil der Eingänge verzeichneten. Neu im Jahr 2025 erfasst wurde das Internet-Formular „Bürgerkontakt“.

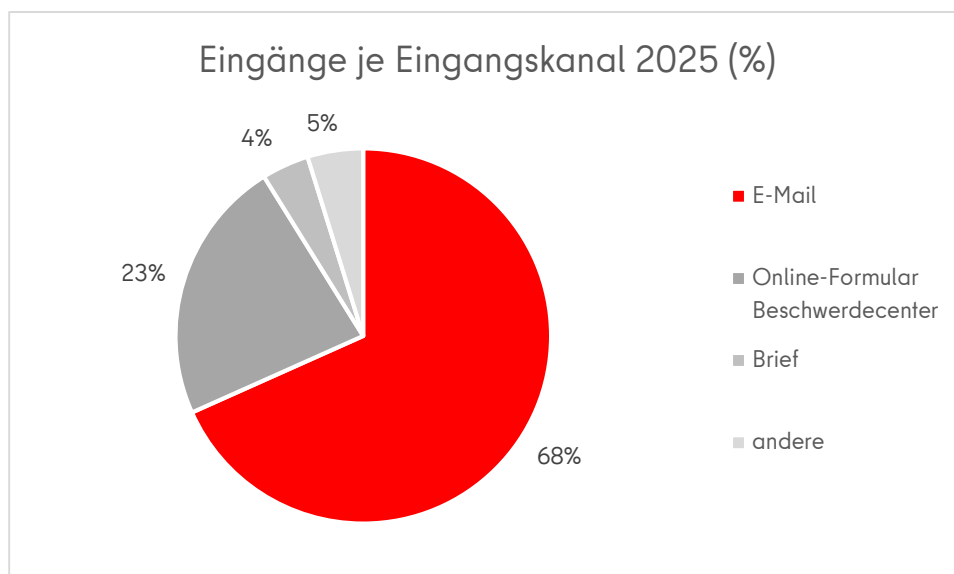


Abbildung 4 - prozentuale Verteilung der Eingänge je Eingangskanal, Gesamtaufkommen 2025

Hinweis: Zusammenfassung gering frequentierter Kanäle unter „Andere“.

Der Jahresvergleich von 2023 bis 2025 verdeutlicht darüber hinaus, dass die Nutzung der E-Mail als Eingangskanal nach einem Rückgang von 1.771 Eingängen (2023) auf 1.165 Eingänge (2024) im Jahr 2025 stabil blieb. Das Online-Formular verzeichnete hingegen einen kontinuierlichen Rückgang von 617 auf 389 Eingänge. Klassische Kanäle wie Brief, Fax, persönliche und telefonische Kontakte blieben insgesamt auf niedrigem Niveau und zeigten nur leichte Schwankungen. Insgesamt lässt sich feststellen, dass digitale Kommunikationswege die zentrale Rolle bei der Übermittlung von Anliegen und Meldungen an das Impuls- und Beschwerdemanagement einnehmen.

Zugleich zeigen sich Grenzen einer zentralen Betrachtung auf, da unterschiedliche Fachämter mit jeweils spezifischen Zielgruppen und Kommunikationsbedarfen arbeiten.

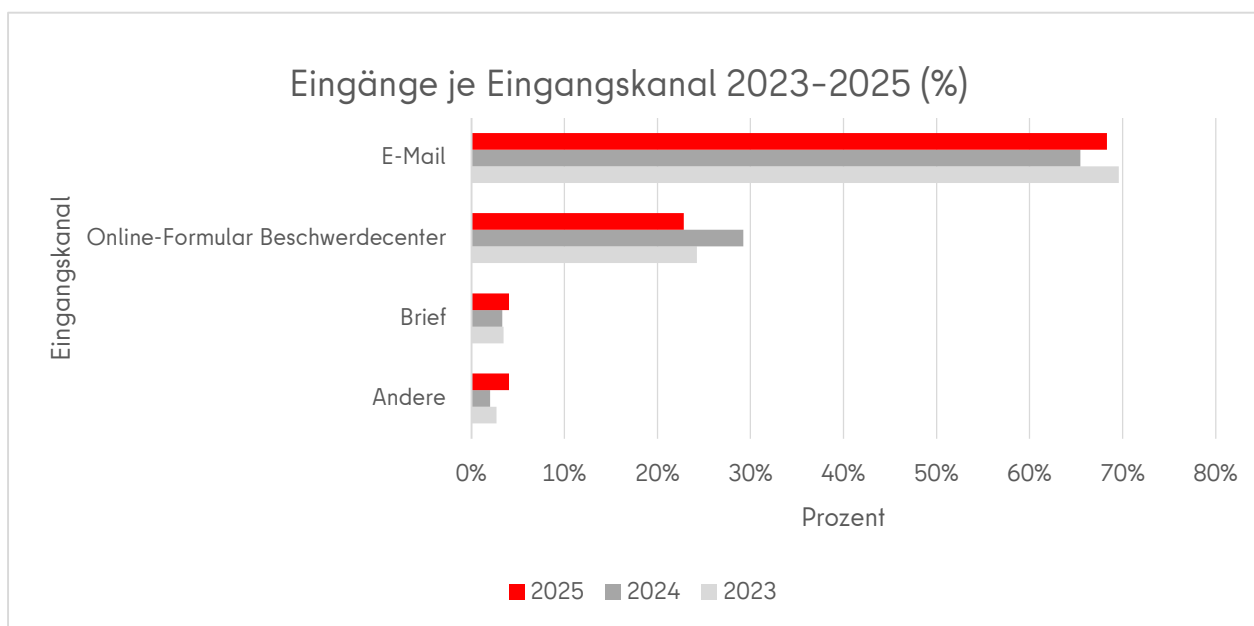


Abbildung 5 - Prozentuale Verteilung der Eingänge je Eingangskanal, Gesamtaufkommen 2023–2025 Hinweis: Die Prozentwerte wurden für jedes Jahr separat berechnet (2023: 2.545 Eingänge; 2024: 1.780 Eingänge; 2025: 1.704 Eingänge). Gering frequentierte Kanäle wurden zur Kategorie „Andere“ zusammengefasst.

Tabelle 4 - Eingänge je Eingangskanal, Gesamtaufkommen 2023–2025

Eingangskanal	Eingänge 2023	Eingänge 2024	Eingänge 2025
E-Mail	1771	1165	1164
Online-Formular	617	520	389
Brief	88	59	69
telefonisch	48	20	33
Bürgerkontakt (Internet-Formular)	0	0	21
persönlich	8	5	13
Meinungskarte	4	3	6
Fax	8	6	4
Sonstiges	1	2	4
gesamt	2545	1780	1704

3.2.4 Betrachtung der Verteilung der Ausgangsarten

Die Betrachtung der Ausgangsarten ist von besonderer Bedeutung, da sie Aufschluss darüber gibt, wie Verwaltungshandeln für Bürgerinnen und Bürger konkret erfahrbar wird. Zugleich bildet sie eine wichtige Grundlage für die Weiterentwicklung serviceorientierter Kommunikationsstrategien und für die Bewertung, das Bezirksamt Mitte den unterschiedlichen Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger gerecht werden kann. Die E-Mail-Kommunikation gegenüber dem postalischen Versand hat zwar den Vorteil einer schnelleren und ressourcenschonenderen Rückmeldung an die Bürgerinnen und Bürger, sind jedoch gleichzeitig mit erhöhten Anforderungen an den Schutz personenbezogener Daten verbunden.

Die Wahl der Ausgangsart erfolgt daher nicht nur allein unter Effizienzgesichtspunkten, sondern stets im Einklang mit den datenschutzrechtlichen Vorgaben. Für die erstmalige Auswertung der Ausgangsarten sind ausschließlich abgeschlossene und zurückgemeldete Fälle berücksichtigt worden, bei denen eine entsprechende Angabe vorlag. Die Analyse zeigt, dass die Kommunikation überwiegend schriftlich erfolgt ist, wobei der E-Mail-Kontakt mit rund 40 % den wichtigsten Ausgangskanal darstellt, gefolgt vom Brief mit etwa 15 %, während telefonische Klärungen und persönliche Kontakte mit jeweils unter 5 % dokumentiert wurden.

3.2.5 Eingänge nach Kategorie im Jahresvergleich

Die Analyse der Eingänge nach Kategorien zeigt deutliche Verschiebungen in den Themen über die Jahre 2023 bis 2025. Der Anteil der Meldungen zum öffentlichen Raum stieg von etwa 8 % auf rund 26 % und bildet damit den größten Themenblock. Dagegen nahm der Anteil bei Bearbeitungsdauer deutlich ab - von 38 % in 2023 auf knapp 20 % in 2024 - und stabilisierte sich 2025 auf diesem Niveau. Auch die Kategorien Servicequalität (von 12 % auf 11 %) und Mitarbeiterfreundlichkeit/Kundenumgang (von 4 % auf unter 3 %) verzeichneten rückläufige Anteile. Weitere Trends zeigen sich in den kleineren Kategorien: Antragsbearbeitung blieb mit 7-8 % relativ konstant, während Sonstiges und Fachaufsichtsbeschwerden um rund 6 % deutlich zunahmen.

In Einzelfällen wurden Dienstaufsichtsbeschwerden der Kategorie „Fachaufsichtsbeschwerden“ zugeordnet. Eine nachträgliche Trennung der beiden Beschwerdearten ist daher nicht mehr möglich, was die statistische Aussagekraft dieser Kategorie einschränkt. Kategorien wie Lob, Terminangebote oder Verbesserungsvorschläge machen weiterhin nur geringe Anteile aus (<2-3 %).

Abbildung 6 - Prozentuale Verteilung der Eingänge je Kategorie, Gesamtaufkommen 2023–2025

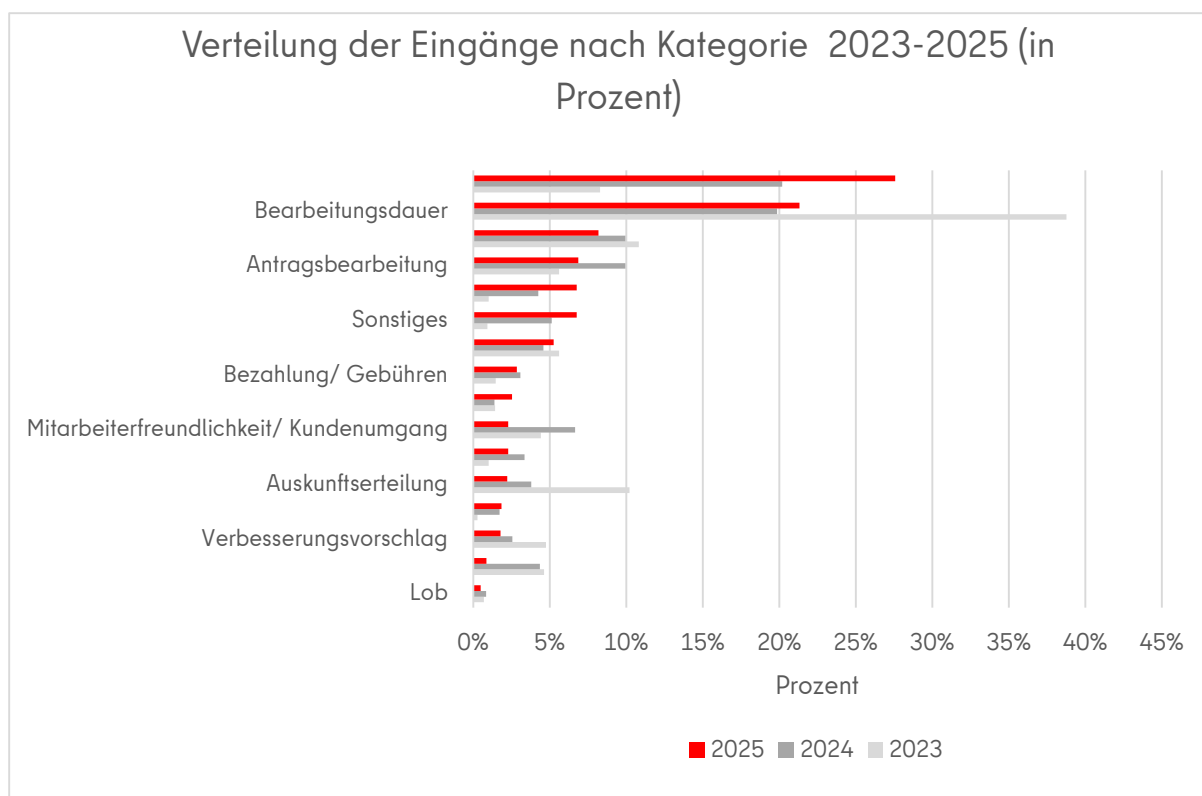


Tabelle 5 - Eingänge je Kategorie, Gesamtaufkommen 2023–2025

Kategorie	Eingänge 2023	Eingänge 2024	Eingänge 2025
öffentlicher Raum	204	361	445
Bearbeitungsdauer	953	355	344
Servicequalität	312	230	184
Antragsbearbeitung	154	95	127
Sonstiges	23	92	109
Fachaufsichtsbeschwerde	25	76	109
Leistungsgewährung/ -versagung	138	82	85
Mitarbeiterfreundlichkeit/ Kundenumgang	109	119	48
Bezahlung/ Gebühren	36	55	46
Erreichbarkeit (Tel, E-Mail, Internet)	35	25	41
keine Beschwerde: Bürgerkontakt	25	60	37
Auskunftserteilung	251	68	36

Kategorie	Eingänge 2023	Eingänge 2024	Eingänge 2025
gesellschaftspolitische Anliegen	7	31	30
Verbesserungsvorschlag	117	46	29
Terminangebote	114	78	14
Lob	17	15	12
gesamt	2520	1788	1696

Es ist zu beachten, dass die Zuordnung zu Kategorien auf einer subjektiven Einschätzung beruht und Mehrfachnennungen nicht berücksichtigt werden. Daher können einzelne Themen statistisch unterrepräsentiert sein.

3.2.6 Bearbeitungsdauer

Im Zuge von Evaluationsrunden und bilateralen Gesprächen wurde deutlich, dass der Begriff der Bearbeitungsdauer im Impuls- und Beschwerdemanagement (IBM) unterschiedlich ausgelegt wird. Während in den Fachämtern häufig die inhaltliche Bearbeitung eines Anliegens im Vordergrund steht, bezieht sich die Bearbeitungsdauer im IBM im Sinne des 14-Tage-Serviceversprechens auf die fristgerechte Rückmeldung zum Sachstand an die Bürgerinnen und Bürger. Ein Anliegen gilt im IBM als erledigt, sobald eine qualifizierte Rückmeldung an die Bürgerin bzw. den Bürger erfolgt ist. Die Entscheidung über Umfang und Priorität der inhaltlichen Bearbeitung liegt weiterhin in der Verantwortung der dezentralen Ansprechpersonen in den Fachämtern. Die uneinheitliche Wahrnehmung von Bearbeitungszeit und Erledigungsdatum beeinträchtigt die Vergleichbarkeit der erfassten Daten. Insbesondere die Aussagekraft der durchschnittlichen Bearbeitungsdauer ist vor diesem Hintergrund kritisch zu bewerten. Ein belastbarer Vergleich zwischen den Fachämtern setzt ein einheitliches Begriffsverständnis voraus.

Aus diesem Grund wird im Jahresbericht 2025 auf eine vergleichende Auswertung der Bearbeitungszeiten verzichtet.

3.2.7 Erledigungsquote

Als praktikable Alternative wird die Erledigungsquote genutzt. Die Erledigungsquote bietet eine objektive Kennzahl für den Abschluss von Anliegen, ohne die inhaltliche Qualität oder die Bearbeitungsdauer abzubilden. Sie setzt die Anzahl der Fälle, für die eine qualifizierte Rückmeldung an die Bürgerinnen und Bürger erfolgt ist, ins Verhältnis zu den insgesamt eingegangenen Fällen.

In der Gesamtbetrachtung für das Bezirksamt Mitte wurden von 1.703 erfassten Eingängen 1.314 Fälle in 2025 abgeschlossen, was einer Erledigungsquote von 77,2 % entspricht.

Im Jahr 2025 lagen für die einzelnen Fachämter Erledigungsquoten zwischen 38 % und 100 % vor. Die Erledigungsquoten der Fachämter im Jahr 2025 zeigen deutliche Unterschiede in der Bearbeitung von Eingängen. Fachämter mit sehr hoher Quote von 90 bis 100 % haben nahezu alle Anliegen bearbeitet. Dazu zählen das Amt für Soziales, das Umwelt- und Naturschutzamt, das Amt für Weiterbildung und Kultur sowie das Ordnungsamt. Fachämter mit mittlerer Erledigungsquote zwischen 50 und 80 % bearbeiten den Großteil der Anliegen, zeigen jedoch Potenzial für Verbesserungen in der zeitnahen Rückmeldung und Prozessgestaltung. Dazu gehören unter anderem das Jugendamt, Eingänge an das Sekretariat der Bezirksbürgermeisterin, das Amt für Bürgerdienste, das SE Facility Management sowie das Schul- und Sportamt. In Fachämtern mit niedriger Erledigungsquote von unter 50 % wurde weniger als die Hälfte der Eingänge bearbeitet. Hierzu zählen das Straßen- und Grünflächenamt, das Stadtentwicklungsamt und das Gesundheitsamt. Dies weist auf Verbesserungspotenziale hin, die unter anderem auf Ressourcenengpässe, komplexe Anliegen oder organisatorische Abläufe zurückzuführen sein können.

Tabelle 6 - Eingänge, Erledigungen und Erledigungsquote je Fachamt, Gesamtaufkommen 2025

Hinweis: Eingänge der Kategorie „öffentlicher Raum“ nicht berücksichtigt.

Fachamt	Eingänge	Erledigungen	Erledigungsquote
Amt für Soziales	300	300	100%
Umwelt- und Naturschutzamt	4	4	100%
Amt für Weiterbildung und Kultur	229	226	99%
Ordnungsamt	86	85	99%
außerhalb des BA Mitte	201	180	90%
Jugendamt	87	74	85%
Bezirksamt Mitte/ Sek Bzbm	59	49	83%
Amt für Bürgerdienste	282	224	79%
SE Facility Management	7	5	71%
Schul- und Sportamt	7	5	71%
Straßen- und Grünflächenamt	32	15	47%
Stadtentwicklungsamt	12	5	42%
Gesundheitsamt	13	5	38%
SE Personal und Finanzen	0	0	

3.3 Übersicht der Eingänge im Ausschuss für Eingaben und Beschwerden der BVV

3.3.1 Ersuchen der BVV

Mit Beschluss vom 17.10.24 hat die BVV Mitte mit der Drucksache 1559/VI erfragt, diese Daten dennoch im IBM-Jahresbericht zu präsentieren. Das Bezirksamt nahm dies in ihren Beschluss vom 14.01.2025 auf, sodass eine statistische Darstellung der Eingaben und Beschwerden bei der BVV in den Jahresbericht einzufügen ist. 2024 erfolgte erstmalig die Aufnahme der aufgearbeiteten Statistik in den Jahresbericht. In diesem Jahresbericht werden die Eingaben und Beschwerden bei der BVV für das Jahr 2025 statistisch dargestellt und mit dem Jahr 2024 verglichen, um Trends in der Zahl der Eingaben zu erkennen.

3.3.2 Statistische Darstellung der BVV-Einträge

Während das IBM die eingegangenen Impulse und Beschwerden nach Fachämtern sortiert, erfolgt die Zuteilung bei der BVV nach Geschäftsbereichen.

Auf Basis der vorhandenen Daten lassen sich keine verlässlichen Aussagen über mögliche Entwicklungen bei den Eingaben & Beschwerden machen. In Zukunft, wenn Daten für mehr als zwei Jahre vorliegen, könnten hier unter Umständen weitere Schlüsse aus der Entwicklung der Menge der Eingaben & Beschwerden gezogen werden. Hierbei stellt sich die Frage ob diese regelmäßig über die Jahre schwanken wird oder ob sich ein langfristiger Trend zu einer Erhöhung zeigen wird.

Bei der Zuordnung der Eingaben & Beschwerden nach Geschäftsbereichen lassen aus den Daten über beide Jahre Häufungen in bestimmten Geschäftsbereichen erkennen. Aussagen zu den Hintergründen hierfür, können auf Basis der Zahlen nicht eindeutig gemacht werden.

Tabelle 7 - Anzahl der Eingänge bei der BVV je Geschäftsbereich

Geschäftsbereich	2024	2025
Bezirksstadträtin/rat für Ordnung, Umwelt, Naturschutz, Straßen, Grünflächen	27	35
Bezirksamt Mitte von Berlin Abteilung Soziales und Bürgerdienste	9	9
Bezirksbürgermeisterin	3	7
Bezirksstadtrat für Stadtentwicklung und Facility Management	3	3
Bezirksstadtrat für Jugend, Familie und Gesundheit	2	5

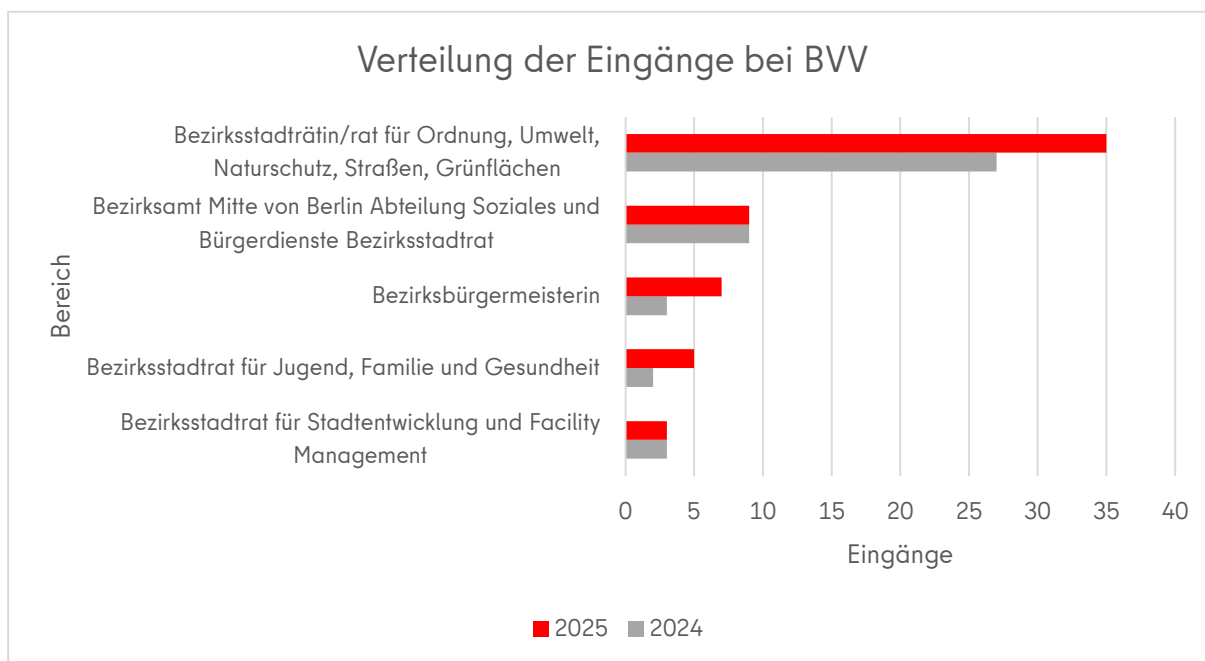


Abbildung 7 - Eingänge bei BVV je Bereich 2025

Tabelle 8 - Eingänge je Monat bei BVV 2024-2025

Monat	2024	2025
Januar	5	6
Februar	3	6
März	3	8
April	4	4
Mai	4	10
Juni	3	1
Juli	5	9
August	2	1

Monat	2024	2025
September	1	2
Oktober	7	4
November	3	2
Dezember	4	6
gesamt	44	59

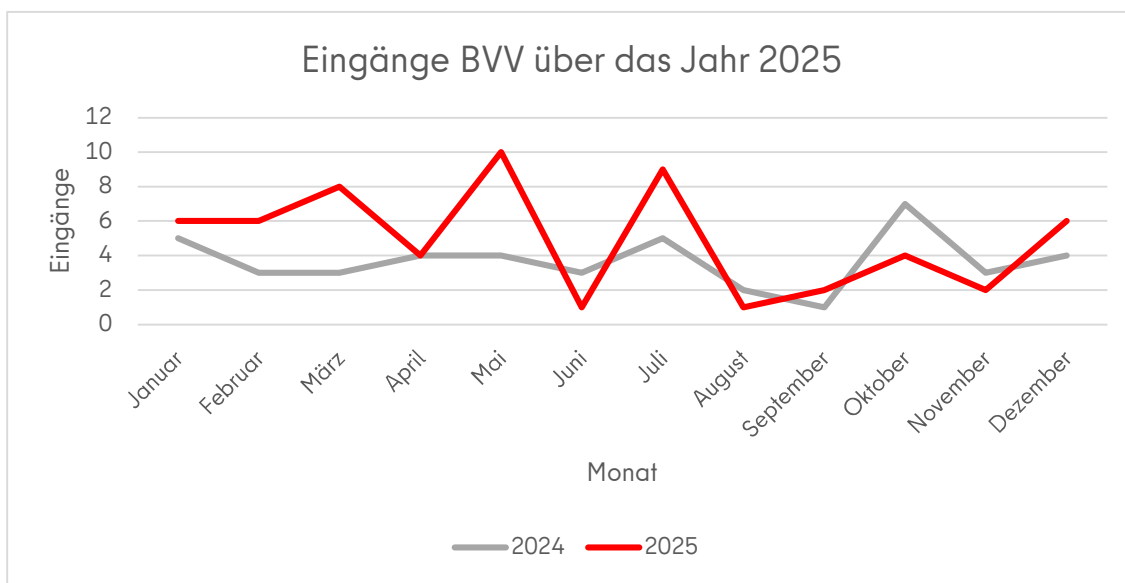


Abbildung 8 - Eingänge pro Monat bei BVV 2024-2025

4 Qualitative Auswertung und Maßnahmen

Das Bezirksamt hat - anknüpfend an die seit geraumer Zeit nicht mehr bestehende Rechtsgrundlage - über viele Jahre „[...] ein bürger*innen- und mitarbeiter*innenfreundliches Impuls- und Beschwerdemanagement [als ein (mögliches) Instrument des Qualitätsmanagements umgesetzt]“. Damit wurde dem ursprüngliche Regelungsanliegen, „die Ergebnisse von Kundenbefragungen und des Ideenmanagements [...] in das Qualitätsmanagement [einzubeziehen]“ (vgl. § 7 Verwaltungsreform-Grundsätze-Gesetz, VGG) entsprochen.

Ein systematisches und regelmäßiges Qualitätsmanagement ist durch die Senatsverwaltungen in den jeweilige Politik- oder Querschnittsfeldern zu betreiben (vgl. § 18 Absatz 2 Satz 1 Landesorganisationsgesetz, LOG BE). Erforderliche Daten zur Durchführung des Qualitätsmanagements sind - z.B. durch die Bezirksämter, die mit der Durchführung von Aufgaben im jeweiligen Politik- oder Querschnittsfelder beauftragt sind - an die Senatsverwaltungen zuzuliefern. Die erforderlichen Prozesse und Standards werden durch Verwaltungsvorschrift von der Senatskanzlei festgelegt und stellt Instrumente zur Umsetzung des Qualitätsmanagements bereit (vgl. § 18 Absatz 3 Landesorganisationsgesetz, LOG BE).

Mit der Vorlage - zur Kenntnisnahme - zur Drucksache 1559/VI „Berichterstattung zur Umsetzung eines bürger*innen- und mitarbeiter*innenfreundlichen Impuls- und Beschwerdemanagements weiterentwickeln“ hatte das Bezirksamt der Bezirksverordnetenversammlung mit Beschluss vom 14.01.2025 avisiert, eine Weiterentwicklung der Umsetzung eines „bürger*innen- und mitarbeiter*innenfreundlichen Impuls- und Beschwerdemanagements“ nach Maßgabe [...] [des] Landesorganisationsgesetzes zu betreiben.

Das Landesorganisationsgesetz ist zum 01.01.2026 in Kraft getreten. Für das Qualitätsmanagement sollen - im Rahmen des Verwaltungsreform-Implementierungsprojektes (VIP) - organisatorische, methodische, regulatorische und personelle Standards und Prozesse komplett neu entwickelt werden, um ein gesamtstädtisches, einheitliches Vorgehen zu erreichen. Das Arbeitspaket „Qualitäts-, Geschäftsprozessmanagement und Aufgabenkritik ausgestalten“ ist unter Federführung der Senatskanzlei begonnen. Es ist beabsichtigt, zum Beginn des Kalenderjahres 2027 Projektergebnisse aufzuliefern und in die Umsetzung zu geben.

Vor dem Hintergrund dieser gesamtstädtischen Weiterentwicklungsaktivitäten setzt das Bezirksamt das - für die bisherige Berichterstattung an die Bezirksverordnetenversammlung erforderliche - zentral-integrierende Impuls- und Beschwerdemanagement auf Grundlage von Impulsen und Beschwerden ab Kalenderjahr 2026 nicht mehr fort.

5 Ausblick der zentralen Impuls- und Beschwerdestelle

5.1 Ergebnisse des Arbeitsauftrags 2025

Im Jahr 2025 nahm die zentrale Impuls- und Beschwerdestelle ihre Aufgaben im Rahmen des seit 2021 bestehenden Arbeitsauftrags kontinuierlich wahr. Ein wesentlicher Schwerpunkt lag dabei auf der fachlichen Weiterentwicklung des Impuls- und Beschwerdemanagements (IBM) sowie auf der konzeptionellen Vorbereitung zukünftiger Entwicklungsschritte. Ziel war es, das IBM als verlässliches, niedrighschwelliges und bürgerorientiertes Rückmeldesystem weiter zu stabilisieren und zugleich Grundlagen für eine strategische Weiterentwicklung zu schaffen.

Ein zentrales Arbeitsergebnis des Jahres 2025 war die Durchführung der IBM-Evaluationsrunde am 24. November 2025. Dieses Format diente der systematischen Reflexion des bestehenden IBM, dem Austausch mit dezentralen Impuls- und Beschwerdestellen sowie der Diskussion struktureller, organisatorischer und fachlicher Fragestellungen. Im Fokus standen dabei insbesondere die Einordnung des IBM im Kontext möglicher Digitalisierungsbestrebungen, die Bewertung bestehender dezentraler Prozesse sowie die Weiterentwicklung der methodischen Grundlagen für den Jahresbericht.

Im Rahmen der Evaluationsrunde wurden die Voraussetzungen für eine mögliche IT-gestützte Unterstützung des IBM umfassend betrachtet. Dabei wurden organisatorische, rechtliche, technische und fachliche Anforderungen zusammengeführt und in den Kontext der geltenden Regelwerke des Landes Berlin eingeordnet. Die zentrale Impuls- und Beschwerdestelle leistete damit einen wichtigen Beitrag zur fachlichen Klärung, unter welchen Bedingungen eine Softwarelösung oder ein IT-Fachverfahren perspektivisch in Betracht gezogen werden kann. Zugleich wurde deutlich, dass eine solche Weiterentwicklung als formales Digitalisierungsvorhaben zu verstehen wäre und entsprechende Projektstrukturen erfordert.

Ein weiteres Arbeitsergebnis bestand in der vertieften Auseinandersetzung mit dezentralen IBM-Prozessen. Am Beispiel des Ordnungsamts wurden Erfahrungen mit der eigenständigen Erfassung und Auswertung von Kundenreaktionen vorgestellt und gemeinsam reflektiert. Diese Einblicke verdeutlichten sowohl die Potenziale dezentraler Strukturen als auch die Notwendigkeit klarer Abgrenzungskriterien, einheitlicher Erfassungsmerkmale und einer engen Anbindung an das zentrale IBM. Die zentrale Impuls- und Beschwerdestelle nahm diese Erkenntnisse auf und nutzte sie zur weiteren Schärfung ihres koordinierenden und beratenden Rollenverständnisses.

Darüber hinaus wurden im Jahr 2025 die Grundlagen für eine methodische Weiterentwicklung des Jahresberichts erarbeitet. Insbesondere die Auswertung von Bearbeitungszeiten wurde kritisch überprüft. Dabei wurde klargestellt, dass sich das 14-Tage-Service-Versprechen auf die erste Stellungnahme zum Anliegen der Bürger und Bürgerinnen bezieht und nicht mit der Gesamtdauer der Bearbeitung des Inhalts eines Anliegens gleichzusetzen ist.

Nicht zuletzt leistete die zentrale Impuls- und Beschwerdestelle im Jahr 2025 fachliche Beiträge zur Einordnung des IBM im Kontext des Landesgleichberechtigungsgesetzes (LGBG). In diesem Zusammenhang wurden konkrete Maßnahmensziele vorbereitet, die insbesondere die Barrierefreiheit des Beschwerdeverfahrens, die diskriminierungsfreie Ausgestaltung von Prozessen sowie die stärkere Vernetzung relevanter Akteur:innen betreffen.

5.2 Handlungsempfehlungen für 2026

Aufbauend auf den Arbeitsergebnissen des Jahres 2025 sowie den im Jahresbericht gewonnenen Erkenntnissen werden für das Jahr 2026 folgende Handlungsempfehlungen ausgesprochen:

Im Rahmen der dezentralen Aufgabenwahrnehmung wird empfohlen, eingehende Hinweise, Anregungen und Beschwerden weiterhin in den jeweils zuständigen Organisationseinheiten systematisch, zeitnah und nachvollziehbar zu bearbeiten. Die bereits bestehenden fachlichen Zuständigkeiten sollen hierbei weiterhin genutzt und gestärkt werden.

Auf Grundlage der fortentwickelten rechtlichen Rahmenbedingungen wird empfohlen, Rückmeldungen von Bürger*innen künftig stärker als Bestandteil eines systematischen Qualitätsmanagements zu betrachten. Hinweise, Anregungen und Beschwerden sollen regelmäßig ausgewertet und zur Identifikation von Optimierungspotenzialen in Verwaltungsabläufen und Serviceprozessen herangezogen werden.

Entsprechend § 18 Absatz 2 Satz 1 Landesorganisationsgesetz wird empfohlen, die in den Fachbereichen vorhandenen Erkenntnisse, Kennzahlen und Erfahrungswerte fortlaufend zusammenzuführen und für Steuerungs-, Planungs-, und Weiterentwicklungsprozesse nutzbar zu machen.

Der Organisationseinheit Steuerungsdienste obliegt es im Rahmen ihrer Zuständigkeit die Weiterentwicklung entsprechender Strukturen zu begleiten sowie Abstimmungsprozesse innerhalb des Bezirksamtes unterstützen.

Die im Rahmen des bisherigen Impuls- und Beschwerdemanagements gewonnenen Erfahrungen und bewährten Ansätze sollen auch künftig für eine bürger*innenorientierte Verwaltung, eine serviceorientierte Kommunikation sowie die Weiterentwicklung bestehender Verfahren berücksichtigt werden.

6 Schlussbemerkung und Dank

Der vorliegende Jahresbericht zeigt, dass die Arbeit im Rahmen des Impuls- und Beschwerdemanagements nicht allein über die Zahl der bearbeiteten Fälle bewertet werden kann. Im Vordergrund stehen vielmehr die fundierte fachliche Einschätzung von Anliegen, die rechtssichere Abgrenzung von Zuständigkeiten sowie die stetige Optimierung interner Abläufe. Die im Berichtsjahr initiierten Klärungs- und Qualifizierungsmaßnahmen bilden die Basis für eine nachhaltige Verbesserung der Datenqualität und die Aussagekraft künftiger Auswertungen. Auf dieser Grundlage erscheint es sinnvoll, in zukünftigen Jahresberichten nach Abschluss der erforderlichen Klärungs- und Abstimmungsprozesse eine dezentrale quantitative Betrachtung der beteiligten Fachämter vorzunehmen. Eine solche dezentrale quantitative Betrachtung ermöglicht eine differenziertere Wirkungsanalyse, indem fachamtsspezifische Schwerpunkte transparenter abgebildet und bewertet werden können.

Unser Dank gilt den Mitarbeitenden der dezentralen Impuls- und Beschwerdestellen sowie den Kolleginnen und Kollegen in den Fachbereichen für ihr Engagement, ihre fachliche Sorgfalt und die konstruktive Zusammenarbeit. Diese bildet die Grundlage für die weitere qualitative Entwicklung des IBM im Bezirksamt Mitte.

Wolf

Reichardt

Finke

Odak