



# **Vom Verwalten zum Gestalten**

## Wirkung mithilfe datenbasierter Steuerung

Fabian Hellwig (IMTB)

20.05.2026

# Agenda

- I. **Anspruch:** Wirkungsorientiertes Verwaltungshandeln in Berlin ermöglichen
- II. **Praxis:** Wirkung mithilfe datenbasierter Steuerung entfalten
- III. **Erkenntnis:** Ohne Gestalter geht es nicht

# Ohne Reformen bleibt alles beim Alten

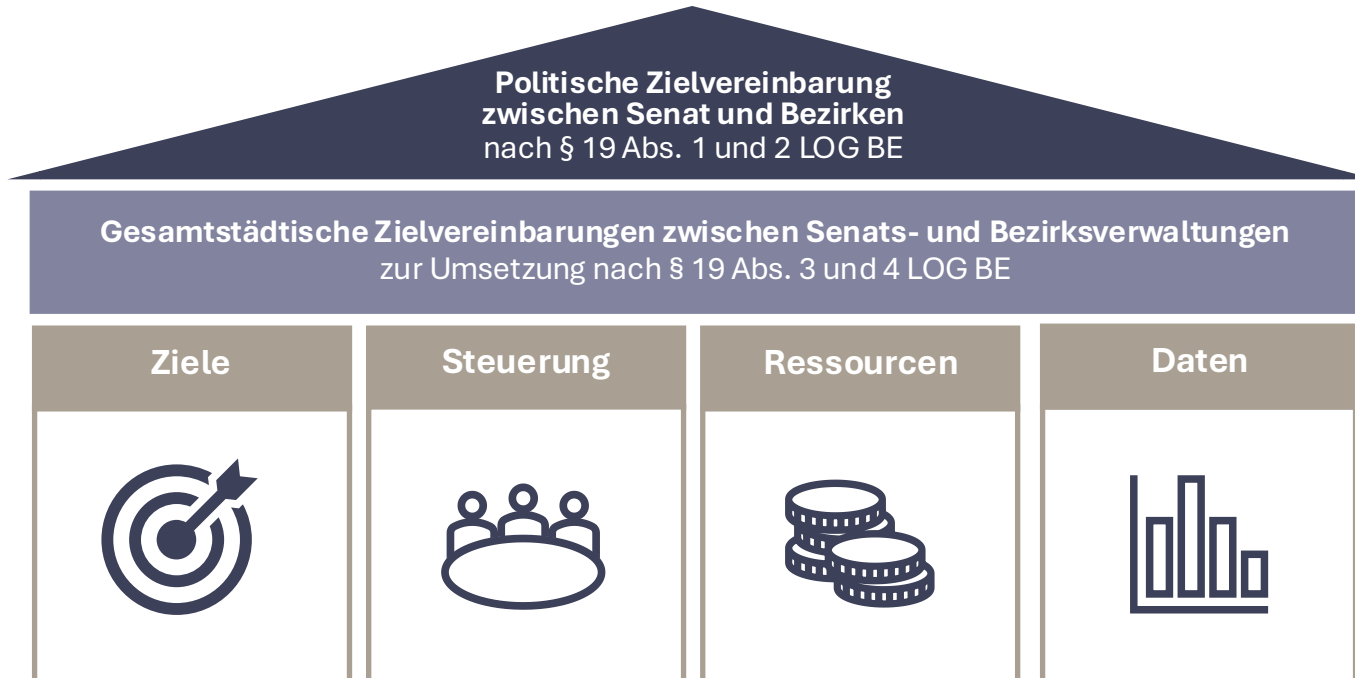
## Wofür macht Berlin eine Verwaltungsreform?

1. Bürgerinnen und Bürger erleben die Berliner Verwaltung **als serviceorientiert, effizient und handlungsfähig.**
2. Die Berliner Verwaltung steuert **ganzheitlich, datenbasiert und wirkungsorientiert.**
3. Die Berliner Verwaltung entwickelt sich für Bürgerinnen und Bürger in einem **eigendynamischen gesamtstädtischen Transformationsprozess kontinuierlich weiter.**



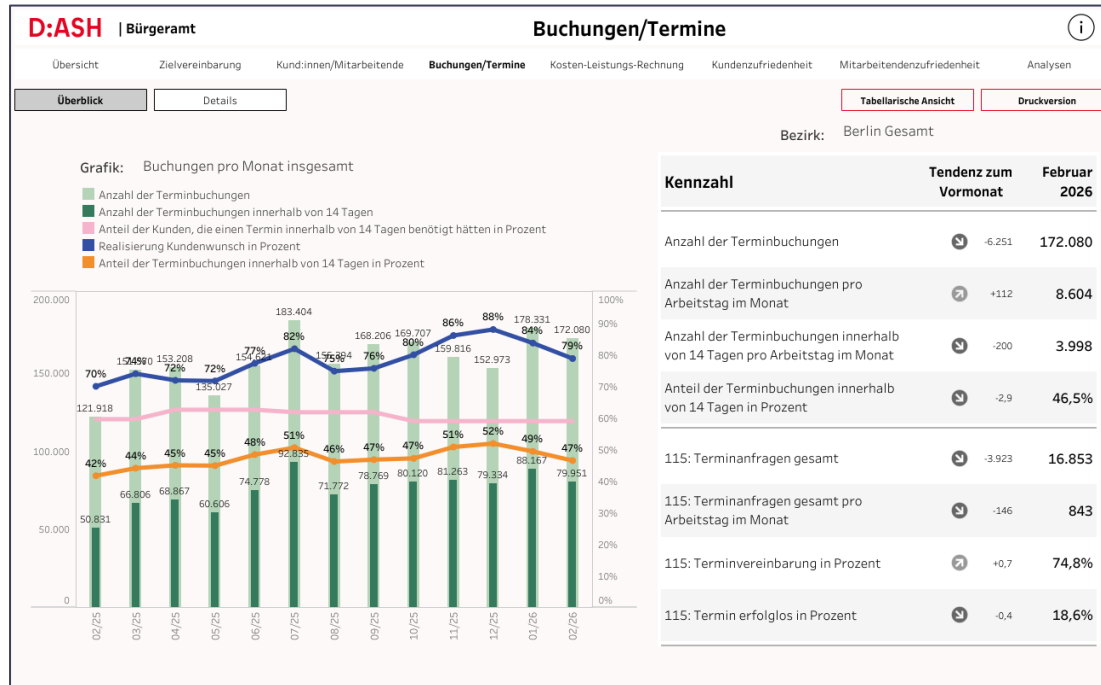
# Gesamtstädtische Zielvereinbarungen

Das Landesorganisationsgesetz stärkt dieses Instrument



# Berliner Bürgerämter

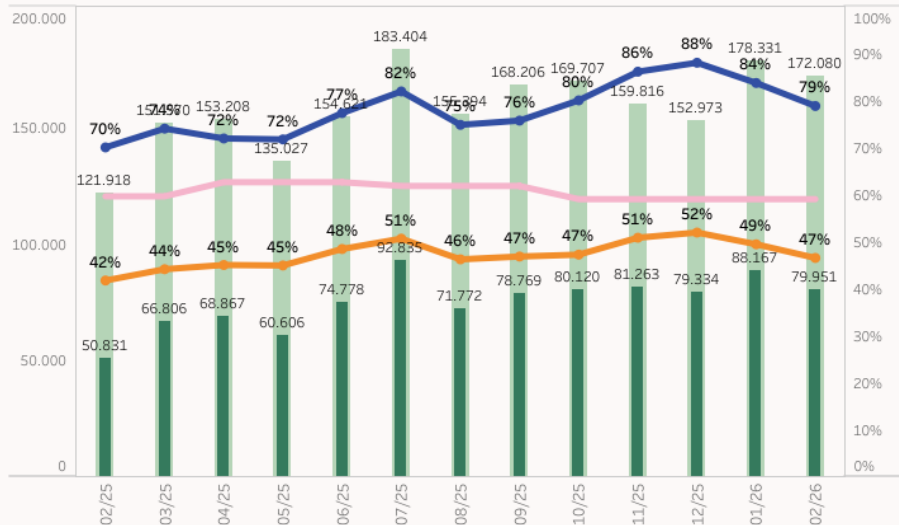
## Ausrichtung am Kundenwunsch ist handlungsleitend



Bezirk: Berlin Gesamt

Grafik: Buchungen pro Monat insgesamt

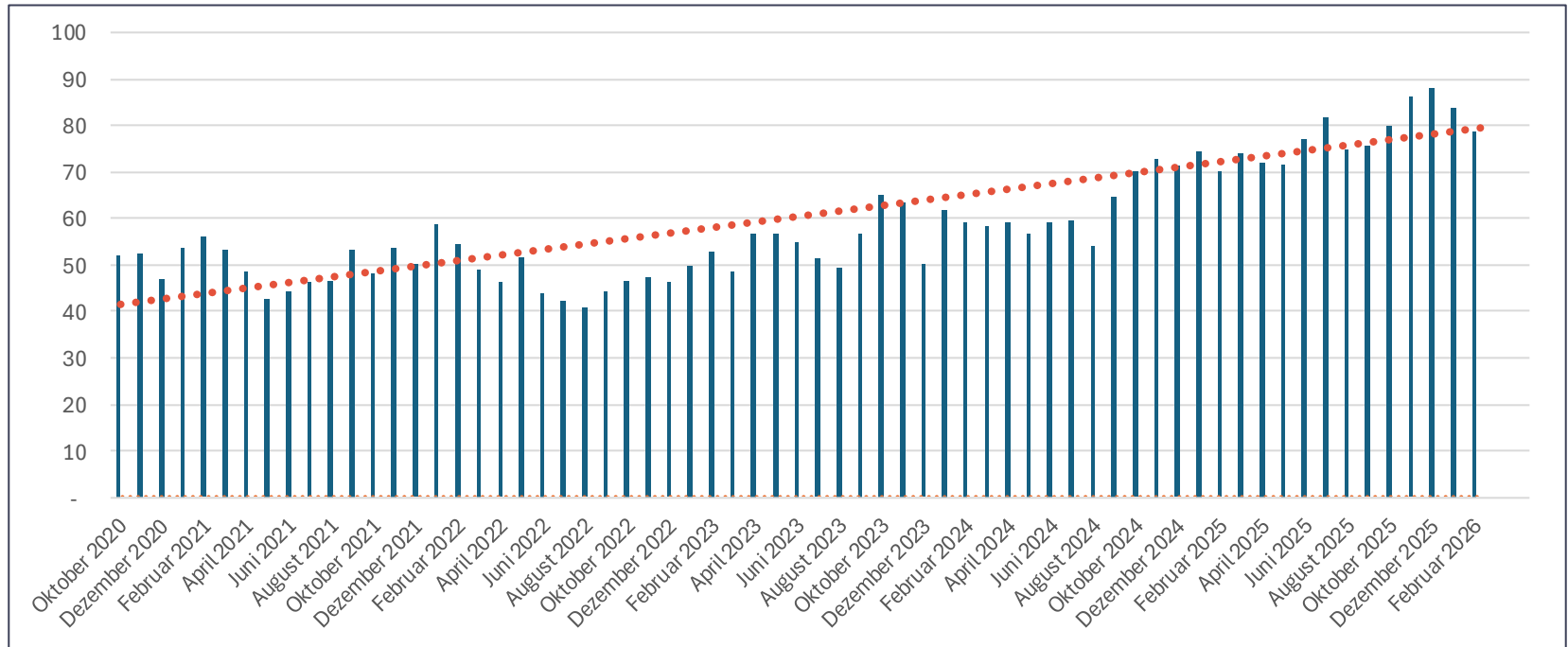
- Anzahl der Terminbuchungen
- Anzahl der Terminbuchungen innerhalb von 14 Tagen
- Anteil der Kunden, die einen Termin innerhalb von 14 Tagen benötigen hätten in Prozent
- Realisierung Kundenwunsch in Prozent
- Anteil der Terminbuchungen innerhalb von 14 Tagen in Prozent



Kennzahl	Tendenz zum Vormonat	Februar 2026
Anzahl der Terminbuchungen	⬇️ -6.251	172.080
Anzahl der Terminbuchungen pro Arbeitstag im Monat	⬆️ +112	8.604
Anzahl der Terminbuchungen innerhalb von 14 Tagen pro Arbeitstag im Monat	⬇️ -200	3.998
Anteil der Terminbuchungen innerhalb von 14 Tagen in Prozent	⬇️ -2,9	46,5%
115: Terminanfragen gesamt	⬇️ -3.923	16.853
115: Terminanfragen gesamt pro Arbeitstag im Monat	⬇️ -146	843
115: Terminvereinbarung in Prozent	⬆️ +0,7	74,8%
115: Termin erfolglos in Prozent	⬇️ -0,4	18,6%

# Berliner Bürgerämter

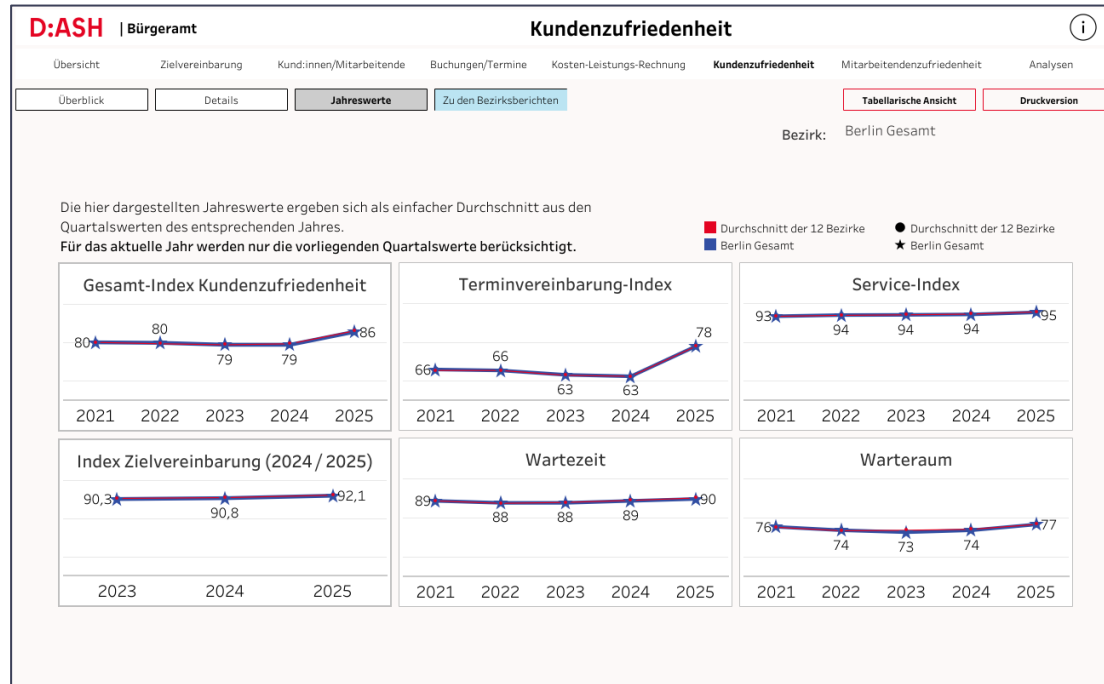
## Das glaube ich erst, wenn ich es erkennen kann



Realisierung Kundenwunsch: Verhältnis Anteil Kunden die Termin innerhalb von 14 Tagen benötigen zu Anteil Terminbuchungen innerhalb von 14 Tagen in Prozent Berlin Gesamt

# Berliner Bürgerämter

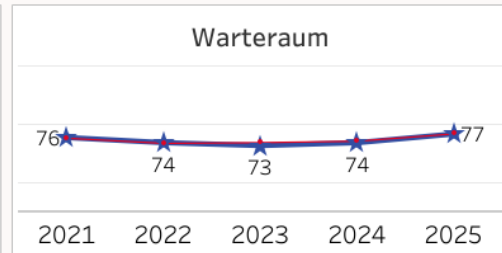
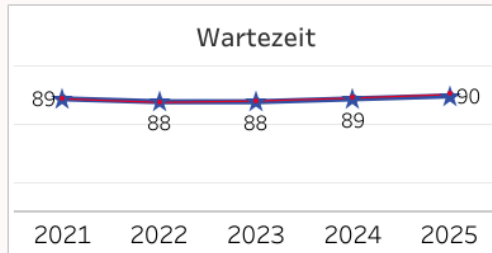
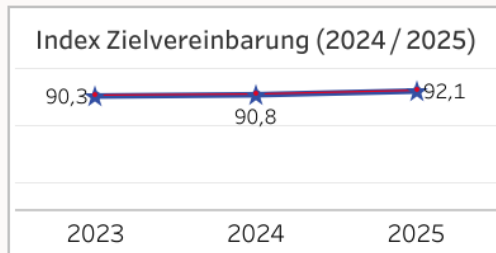
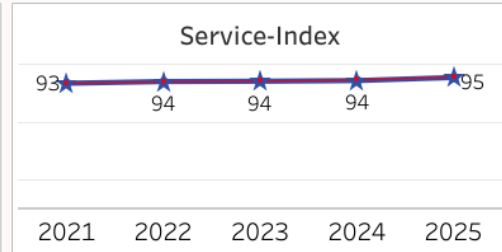
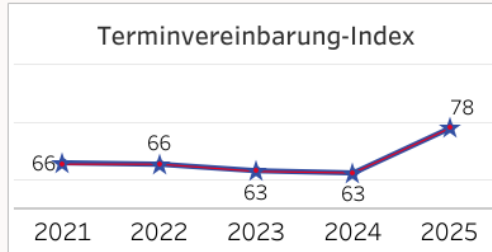
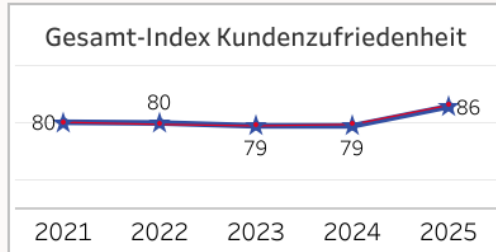
## Immer auf hohem Niveau bleiben



Die hier dargestellten Jahreswerte ergeben sich als einfacher Durchschnitt aus den Quartalswerten des entsprechenden Jahres.

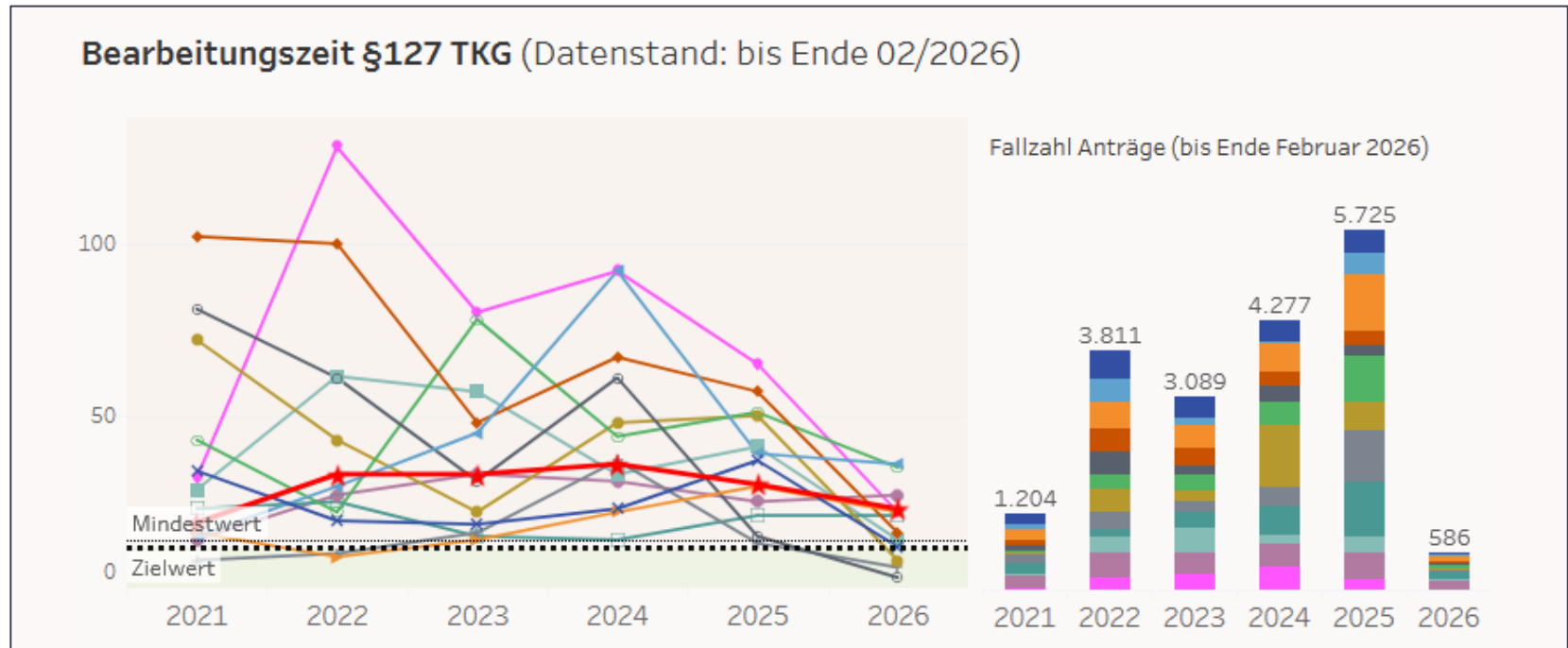
Für das aktuelle Jahr werden nur die vorliegenden Quartalswerte berücksichtigt.

■ Durchschnitt der 12 Bezirke     ● Durchschnitt der 12 Bezirke  
■ Berlin Gesamt                     ★ Berlin Gesamt



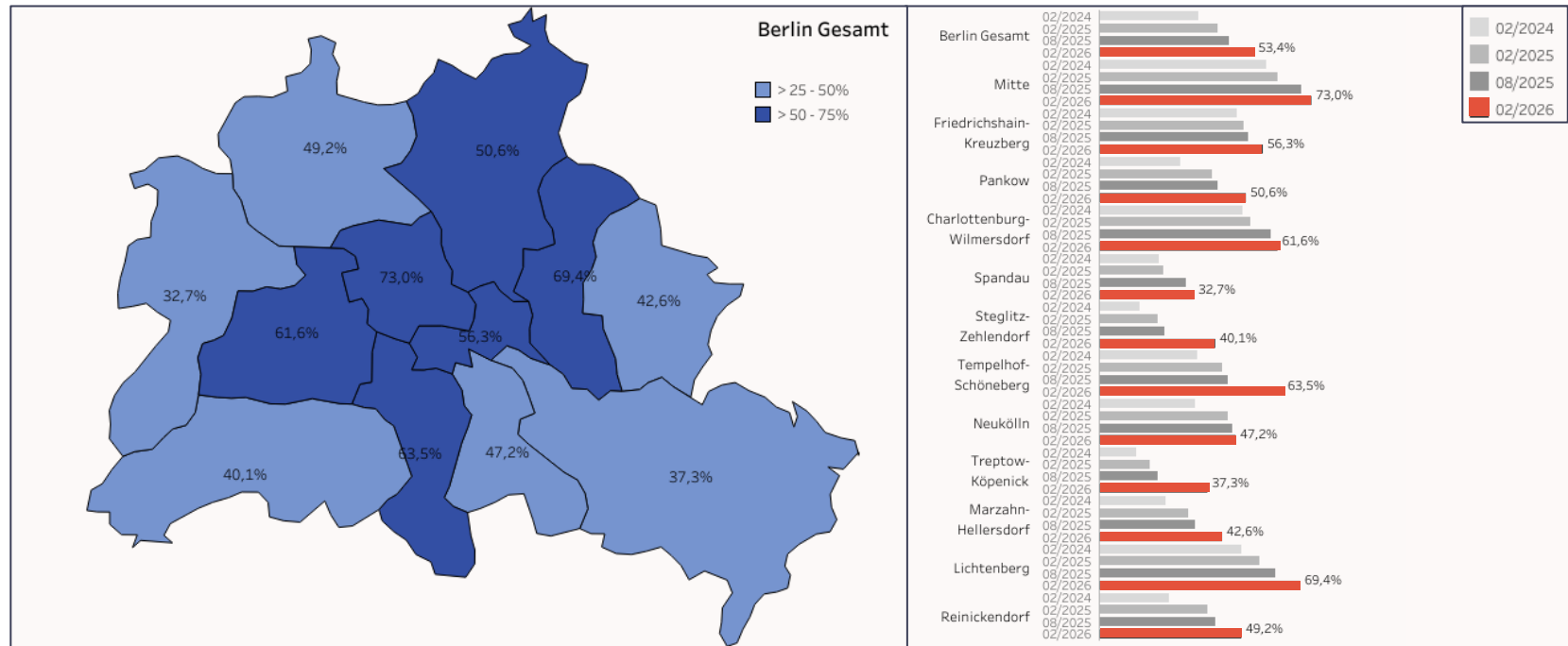
# Berliner Straßen- und Grünflächenämter

## Gemeinsame Standards sorgen für Vereinheitlichung



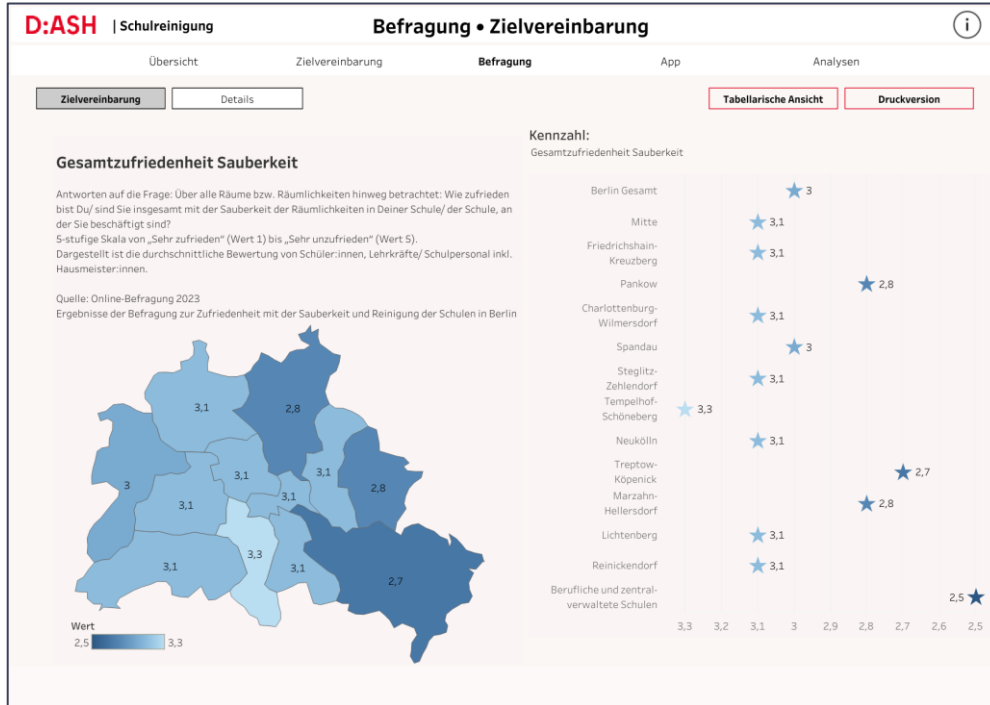
# Berliner Straßen- und Grünflächenämter

## Die Verwaltung ist Beschleunigungspartner



# Berliner Sport- und Schulämter

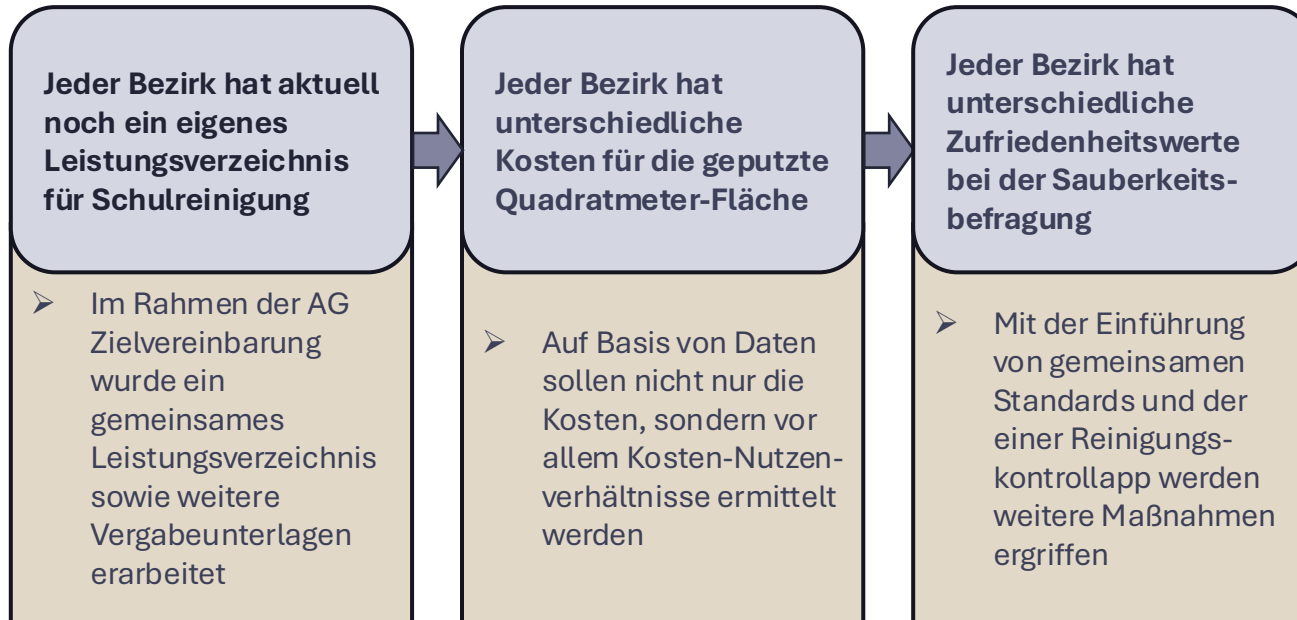
## Repräsentative Umfragen bringen Klarheit





# Berliner Sport- und Schulämter

Steuerung heißt, an vielen Baustellen parallel zu arbeiten



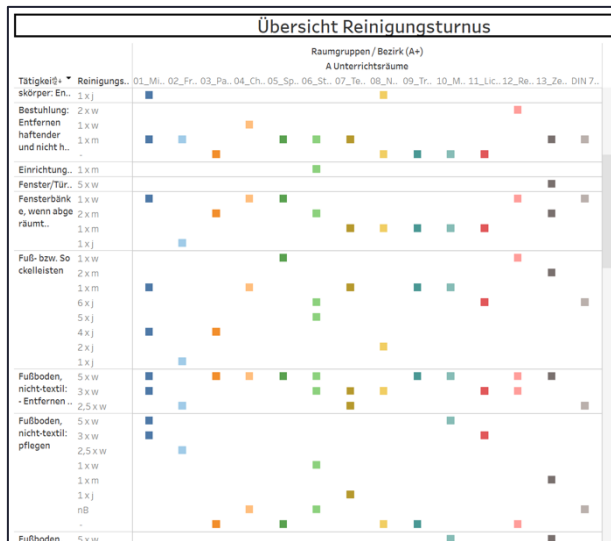
# Berliner Senatsverwaltung für Bildung

## Steuerung im übergreifenden Kontext wahrnehmen



# Berliner Sport- und Schulämter

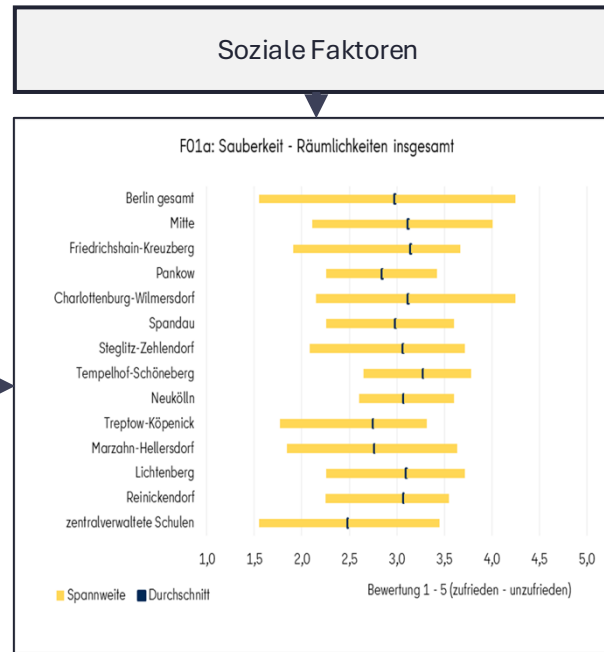
## Die Vereinheitlichung bestmöglich vorbereiten



Als Bezirk haben ich einen Leistungsanspruch

Kosten je m <sup>2</sup> (be..
12,26
13,58
11,10
11,66
12,27
13,56
11,34
9,94
11,05
15,27
15,74
11,06
12,91

der kostet x Euro



und der mir folgende Ergebnisse aus Nutzerperspektive bringt, wobei weitere Faktoren berücksichtigt werden.

**Reinigungs kontroll- ergebnisse auf Basis einer App**

**Sanktion- ierungs- umfang**

# Fazit

## Welche Erfolgsfaktoren machen den Unterschied

1. Veränderung aktiv gestalten.
2. Gemeinsame Zielklarheit herstellen und Wirkungsannahmen explizit machen.
3. Kooperative Steuerungsstrukturen mit klaren Rollen und kontinuierlichem Monitoring etablieren.
4. Methodische Kompetenz für Kennzahlen, Visualisierung und Dateninterpretation aufbauen.
5. Niedrigschwellige methodische Unterstützung bereitstellen.



# Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

## **IMTB CON**

Schumannstr. 14b | 10117 Berlin

Tel. +49 30 440 483 24

info@imtb.de | [www.imtb.de](http://www.imtb.de)