

F&W FEEDBACKJAHRESBERICHT 2025

Hannes Friedrich, Dr. Jan A. Köckritz, Laura Spiegel

Inhalt

1	Einleitung	3
2	Erläuterung zum Ablauf und zur Systematik des Feedbackmanagements F&W	4
3	Zusammenfassung und Bewertung des Berichts	6
4	Kennzahlen	8
4.1	Eingangsort	8
4.2	Betroffene Bereiche	9
4.3	Kennzahl Eingangsart	10
4.4	Kennzahl Feedbackgebende	11
4.5	Kennzahl Feedbackart	12
4.6	Kennzahl Feedbackthema	13
4.6.1	Auswertung der wichtigsten Feedbackthemen	14
4.6.2	Entwicklung der wichtigsten Feedbackthemen	15
4.7	Kennzahl Bearbeitungsstatus	18
4.8	Kennzahl Fristeneinhaltung	19
4.9	Beurteilung der Wirksamkeit der getroffenen bzw. eingeleiteten Maßnahmen	20

1 Einleitung

Feedbacks sind der niedrigschwellige Weg für die Zielgruppen von F&W sowie Angehörige, Betreuende oder die Nachbarschaft, um ihrem jeweiligen Anliegen Gehör zu verschaffen. Diese Stimmen und den Umgang damit bündelt dieser Feedbackjahresbericht, den F&W seit dem Berichtsjahr 2022 transparent öffentlich zur Verfügung stellt.

Das Feedbackmanagement bei F&W besteht seit dem 3. August 2020 und hat im Auftrag der Sozialbehörde die damalige Ombudsstelle für Geflüchtete ersetzt.

Jede Feedbackgeberin und jeder Feedbackgeber kann seitdem - gleich ob aus dem Bereich der Klient:innen und Bewohner:innen, aus dem Kreis der Angehörigen oder der Betreuenden, aus dem Bereich der Ehrenamtlichen oder der Nachbarschaft - auf mehreren Zugangswegen Feedback an F&W adressieren. Der Bearbeitungsprozess des Feedbacks wird dokumentiert und nachverfolgt, und jede Feedbackgeberin und Feedbackgeber erhält am Ende des Prozesses eine Rückmeldung.

Parallel dazu existiert die Zentrale Feedbackstelle (ZFS), die im zentralen Qualitätsmanagement angesiedelt ist und den gesamten Prozess in einem IT-Tool begleitet sowie die wöchentliche offenen Sprechstunde sicherstellt.

2 Erläuterung zum Ablauf und zur Systematik des Feedbackmanagements F&W

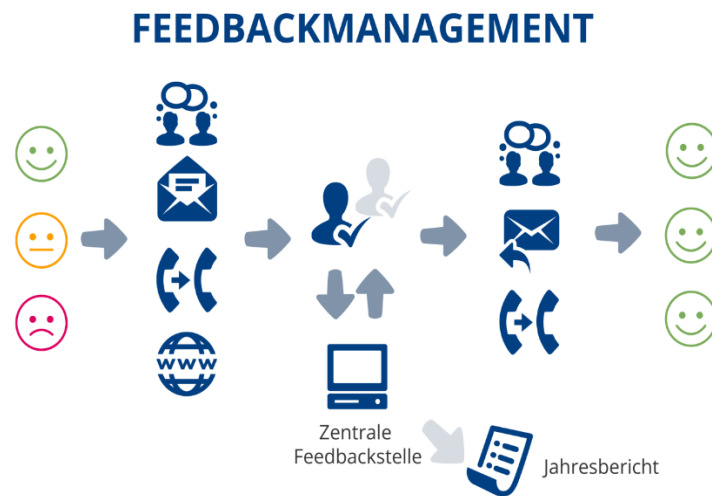


Abbildung 1: Umgang mit Feedbacks

Feedbacks an F&W können auf unterschiedliche Weise aufgegeben werden:

- ➔ Der Feedbackgegenstand wird im persönlichen Gespräch dezentral in der Einrichtung vorgetragen
- ➔ Ein Feedback wird über das Feedbackformular auf der F&W-Homepage versendet
- ➔ Das Feedback geht per Brief oder per E-Mail an Feedback@foerdernundwohnen.de ein, gelegentlich auch an andere E-Mailadressen
- ➔ Die Meldung des Feedbacks erfolgt telefonisch
- ➔ Die Feedbackgebenden besuchen die wöchentliche Feedbacksprechstunde

Feedbacks werden von den Adressaten in einer internen Datenbank erfasst. Die Zentrale Feedbackstelle (ZFS) stellt die Zustellung der Feedbacks an die zuständige Organisationseinheit (OE) sicher. In dieser wird das Feedback bearbeitet, das heißt nötige Maßnahmen zur Abhilfe des Feedbackgegenstands werden eingeleitet und der feedbackgebenden Person wird eine Rückmeldung gegeben.

Für die abschließende Bearbeitung des Feedbacks gibt es eine Frist von 14 Tagen nach Eingang des Feedbacks. Der systemische Abschluss beinhaltet die Dokumentation der eingeleiteten Maßnahmen und der Art der Rückmeldung.

Feedbacks an F&W werden nach folgenden Formalkategorien unterschieden:

Anregungen: Verbale oder schriftliche Verbesserungsvorschläge zu Leistungen der Einrichtung, des Bereichs bzw. des Unternehmens. Im Rahmen der Feedbackbearbeitung werden diese erfasst und es wird geprüft, ob Maßnahmen initiiert werden können. Wenn ja, werden diese dokumentiert. In jedem Fall wird eine Rückmeldung an den Feedbackgebenden gegeben.

Beschwerden: Verbale oder schriftliche Äußerung von Unzufriedenheit hinsichtlich der Leistungen der Einrichtung, des Bereichs bzw. des Unternehmens. Im Rahmen der Feedbackbearbeitung werden diese erfasst und es wird geprüft, ob Maßnahmen initiiert werden können. Wenn ja, werden diese dokumentiert. In jedem Fall wird eine Rückmeldung an den Feedbackgebenden gegeben.

Lob: Verbale oder schriftliche Äußerung von Zufriedenheit hinsichtlich der Leistungen der Einrichtung bzw. des Unternehmens. Lob wird im Rahmen der Feedbackbearbeitung dokumentiert und zur Kenntnis an die angesprochene Organisationseinheit weitergeleitet.

Die Kategorie der Beanstandung wurde zu Beginn 2024 eingestellt, da sich diese mit der Wirksamkeitsprüfung der getroffenen Maßnahmen gedoppelt hat.

Folgende Abkürzungen werden für die Geschäftsbereiche respektive für die Organisationseinheiten verwendet:

GB AP	Geschäftsbereich Aufnahme und Perspektive
GB B	Geschäftsbereich Betreibermanagement
GB BT	Geschäftsbereich Begleitung und Teilhabe
GB EA & UnO West	Geschäftsbereich Erstaufnahme und Unterkunft und Orientierung West
GB UnO Mitte-Süd	Geschäftsbereich Unterkunft und Orientierung Mitte/Süd
GB UnO Nord-Ost	Geschäftsbereich Unterkunft und Orientierung Nord/Ost
H100	Zentrale
ZM-Mietverwaltung	Zentrales Management – Mietverwaltung
OE	Organisationseinheiten

3 Zusammenfassung und Bewertung des Berichts

1. Die Feedbackeingaben blieben 2025 auf durchgehend hohem Niveau und es wurden mit 667 Eingängen deutlich mehr Feedbacks als in den Vorjahren (2024: 580, 2023: 456, 2022: 331) verzeichnet. Im Gegensatz zum Vorjahr sind im Jahr 2025 die Feedbackeingänge in der zweiten Jahreshälfte deutlich gestiegen, was mit dem Abbau von örU-Plätzen bei zeitgleicher Aussetzung des Ausreiseverbots für ukrainische junge Männer in der zweiten Jahreshälfte zusammenhängen mag, da hierdurch mehr Menschen auf weniger Plätzen untergebracht werden mussten. Die Eingangsorte der Feedbacks bleiben auch 2025 die zentralen Organisationseinheiten (2025: 94% (630/667); 2024: 86% (500/580); 2023: 87% (398/456); 2022: 75% (248/331)), es gingen weniger in den betrieblichen Bereichen der öffentl.-rechtl. Unterbringung (2025: 3% (18/667); 2024: 10% (60/580); 2023: 8% (36/456); 2022: 6% (19/331)) ein.
2. Im Jahr 2025 sind 85% (570/667) der Geschäftsbereiche der öffentlich-rechtlichen Unterbringung von Feedbacks betroffen, ähnlich wie im Jahr 2024 mit 89% (516/580) und 2023 mit 82% (372/456). Von allen betroffenen Bereichen ist der GB Betreibermanagement zwar mit deutlichem Abstand erneut am häufigsten von Feedbacks betroffen, allerdings ist ein positiver Trend im GB B zu erkennen, da die Anzahl der Feedbacks rückläufig ist. Insgesamt betreffen 34% (230/667) nach 46 % (269/580) im Jahr 2024, nach 24% (111/456) im Jahr 2023, aller Feedbacks den GB Betreibermanagement. Ein Grund für die häufige Betroffenheit des GB B im Jahr 2024 ist die Anpassung der Leitungsauszahlung hinsichtlich der Verpflegungskosten, die für die Bewohner:innen eine einschneidende Veränderung darstellte, inzwischen scheinbar größtenteils akzeptiert wurde.
3. Die persönliche Vorsprache gewinnt wieder etwas an Bedeutung (2025: 29% (191/667); 2024: 25% (143/580); 2023: 27% (122/456); 2022: 31% (104/331)). Davon entfällt der überwiegende Teil mit 25% (170/667) auf die ZFS-Sprechstunde und erreicht somit einen bislang nicht verzeichneten Höchststand: Im Jahr 2024 waren es noch 16% (93/580) zu 20% (89/456) im Jahr 2023 zu 16% (54/331) im Jahr 2022. Die Sprechstunde musste wegen personeller Engpässe 5x ausfallen (2024: 8x; 2023: 3x; 2022: 5x). Die stärkere Bewerbung der Feedbackkanäle durch Poster zeigt hier ihre Wirkung.
4. Feedbacks aus der Nachbarschaft haben sich auf dem Niveau vom Vorjahr eingependelt: Die Feedbackeingaben von Anwohner:innen betragen im Jahr 2025 7% (46/667). Im Jahr 2024 waren es 9% (53/580) zu 15% (69/456) im Jahr 2023 zu 13% (44/331) im Jahr 2022.
5. Die absolute Beschwerdezahl hat im Jahr 2025 (618/667) im Vergleich zum Jahr 2024 (514/580) deutlich zugenommen, betrachtet man die relativen Zahlen, erkennt man ebenfalls einen Anstieg an Beschwerden im Jahr 2025 (93%) zum Jahr 2024 (89%). Somit liegt der Anteil an Beschwerden auf einem ähnlichen Niveau wie im Jahr 2023 mit 92% (419/456). Im Jahr 2022 waren es noch 81% (269/331). Der Anteil an Lob ist im Vergleich zum Vorjahr deutlich auf 2% (16/667) zu 6% (37/580) im Jahr 2024 gefallen und liegt damit wieder auf dem Niveau von 2023 mit knapp 2% (8/456). Im Jahr 2022 lag der Anteil an Lob bei 6% (37/580)
6. Die Thematik der Feedbacks dreht sich im Besonderen um das Thema „Wohnverhältnisse/Unterbringung“. Dieses wurde im Jahr 2025 mit 55% (368/667) aller Feedbacks deutlich häufiger angesprochen als im Jahr 2024 mit 42% (245/580), allerdings weniger häufig als im Jahr 2023 mit 64% (294/456). Der Wunsch nach einer Verlegung hat sich nach einem leichten Rückgang im Jahr 2024 nahezu verdoppelt (41% (276/667) in 2025

zu 24% (139/580) in 2024) und liegt sogar höher als im Jahr 2023 mit 32% (147/456) und 2022 mit 18% (59/331). Das Thema „Wohnbedingungen allgemein“ wurde mit 16% (106/667) etwas weniger als im Vorjahr mit 21% (119/580) thematisiert und liegt somit auf dem Niveau von 2023 mit ebenfalls 16% (71/456). Es umfasst u.a. „die Wohnungsgröße“, „die Ausstattung“ sowie „bauliche Gegebenheiten“. Das Thema „Tätigkeit der Mitarbeiter:innen“ (2025: 10% (67/667); 2024: 5% (29/580); 2023: k.A.) steigt über die Jahre hinweg an. Das Thema „Hygiene“, welches im Jahr 2024 bereits weniger häufig angesprochen wurde als im Jahr 2023, erfuhr 2025 eine erneute Aufwertung (2025: 14% (93/667); 2024: 8% (49/580); 2023: 21% (96/456))

7. Die abschließende Bearbeitung von Feedbacks zum Stichtag nimmt über die Jahre kontinuierlich leicht ab (2025: 85% (565/667); 2024: 89% (518/580); 2023: 91% (415/456)). Eine positive Entwicklung ist dagegen bei der Quote der fristgerechten abschließenden Bearbeitung auszumachen. So ist diese besonders im dritten und vierten Quartal des Jahres 2025 gestiegen. Die Gesamtquote lag mit 63% (417/667) deutlich über dem Vorjahreswert von 55% (317/580) und über dem Wert des Jahres 2023 mit 52% (236/456). Allerdings liegt die fristgerechte Bearbeitung noch immer unter dem Niveau von 2022 mit 77% (178/231), wobei eine Annäherung deutlich wird.
8. Die Unterscheidung zwischen der Wirksamkeit im Hinblick auf die Einrichtung und das Umfeld wurde ab dem 01.01.2025 erstmals für ein volles Jahr nicht mehr vorgenommen. Es zeigt sich nun eine deutlich klarere und trennschärfere Abgrenzung zwischen Wirksamkeit und Nicht-Wirksamkeit. Die frühere Differenzierung in „Einrichtung nicht betroffen“ und „Umfeld nicht betroffen“ wird nun eindeutig der Kategorie der Nicht-Wirksamkeit zugeordnet, wodurch besonders in diesem Bereich ein Anstieg von 9% im Jahr 2025 zu verzeichnen ist 14% (72/458) zu 5% (17/320) im Jahr 2024, wobei die Wirksamkeit der Maßnahmen weiterhin überwiegt, allerdings um 14% gefallen ist 68% (361/458) im Jahr 2025 zu 82% (263/320) im Jahr 2024 und damit auf etwas schlechterem Niveau als 2023 mit 69% (246/354) liegt.
9. Die Top 3 Schwerpunktthemen 2025 entsprechen denen des Vorjahrs. In Summe haben wir drei große Themen, deren Maßnahmenwirkung sich wie folgt darstellt:
 - Verlegung 64% (154/239) im Jahr 2025 zu 67% (66/99) im Jahr 2024 zu 60% (51/85) in 2023)
 - Verhalten/Untätigkeit Mitarbeitende 65% (85/130) im Jahr 2025 zu 60% (55/92) im Jahr 2024 zu 66% (31/47) in 2023)
 - Sozialer Frieden 68% (81/120) im Jahr 2025 zu 59% (49/83) im Jahr 2024 zu 59% (41/69) in 2023)

Die Maßnahmen wirken bei den Top-3-Schwerpunktthemen überwiegend. Allerdings hat auch die Nicht-Wirksamkeit bei diesen Schwerpunktthemen zugenommen.

- Nicht-Wirksamkeit „Verlegung“ 13% (30/239) im Jahr 2025 zu 3% (3/99) im Jahr 2024 zu 11% (9/85) in 2023
- Nicht-Wirksamkeit „Verhalten/Untätigkeit Mitarbeitende“ 9% (12/130) im Jahr 2025 zu 7% (6/92) im Jahr 2024 zu 8% (4/47) in 2023
- Nicht Wirksamkeit „sozialer Frieden“ 17% (20/120) im Jahr 2025 zu 2% (2/83) im Jahr 2024 zu 12% (8/69) in 2023

Wie schon im Vorjahr werden auch 2025 für die nicht- bzw. nur teilweise Wirksamkeit besonders die mangelnde Kooperation der Feedbackgeber:innen, die Infrastruktur sowie rechtliche Belange verantwortlich gemacht.

4 Kennzahlen

4.1 Eingangsort

Feedbacks gehen in allen Geschäftsfeldern, Bereichen, Unterkünften oder Einrichtungen von F&W ein. Insgesamt sind 2025 667 Feedbacks erfasst worden (2024: 580 Feedbacks).

Feedbacks gehen hauptsächlich in der Zentrale ein, betreffen aber vor allem die Bereiche der Unterbringung.

In der Zentrale sind vor allem folgende OE Empfängerinnen von Feedbacks:

1. die zentrale Feedbackstelle im Qualitätsmanagement: 57% (377/667) zu 38% (220/580) in 2024
2. die Sprechstunde der Zentralen Feedbackstelle: 25% (170/667) zu 16% (93/580) in 2024.
3. Über das „Info-Postfach“ gingen mit 10% (64/667) deutlich weniger aller Feedbacks ein, zu 28% (164/580) im Jahr 2024.

Der häufigste Eingangsort außerhalb der zentralen Stellen ist der Geschäftsbereich Begleitung und Teilhabe (GB BT), in dem 2,9% (19/667) aller Feedbacks eingegangen sind.

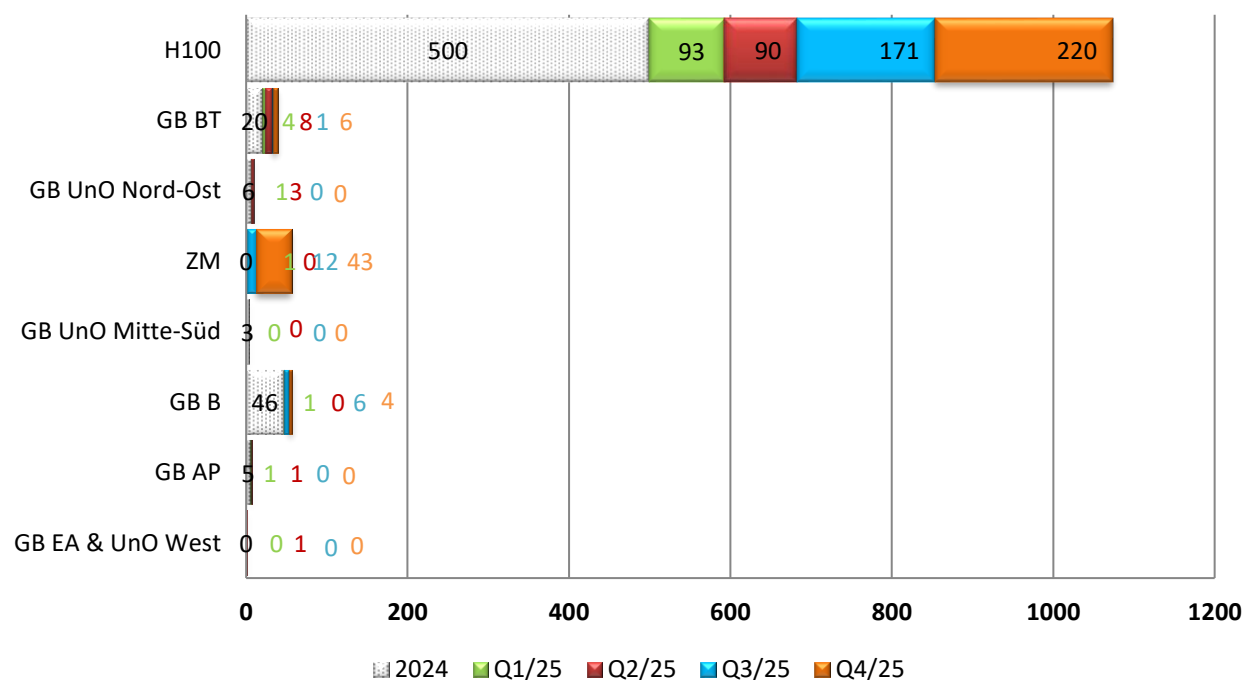


Abbildung 2: Eingangsort von Feedbacks F&W gesamt

Im Gegensatz zum Vorjahr sind 2025 die Feedbackeingänge in der zweiten Jahreshälfte deutlich gestiegen:

- Q1/2025 → 101 Feedbacks (Q1/24: 174 Feedbacks)
- Q2/2025 → 103 Feedbacks (Q2/24: 151 Feedbacks)
- Q3/2025 → 190 Feedbacks (Q3/24: 135 Feedbacks)
- Q4/2025 → 273 Feedbacks (Q4/24: 120 Feedbacks)

4.2 Betroffene Bereiche

Wie bereits 2024 betreffen auch in 2025 die eingegangenen Feedbacks fast alle Einrichtungen und Bereiche von F&W, vor allem jedoch die Geschäftsbereiche der Unterbringung, mit 85% (570/667) aller Feedbacks und damit etwas weniger als im Jahr 2024 mit 89% (516/580).

Der GB Betreibermanagement ist zwar mit deutlichem Abstand erneut am häufigsten von Feedbacks betroffen, allerdings ist ein positiver Trend im GB B zu erkennen, da die Anzahl der Feedbacks rückläufig ist. Insgesamt betreffen 34% (230/667) nach 46 % (269/580) im Jahr 2024, aller Feedbacks den GB Betreibermanagement.

Als weitere von Feedback betroffene Bereiche folgen mit 16% (110/667) der Geschäftsbereich UnO Nord-Ost und mit 12% (79/667) Geschäftsbereich EA & UnO West.

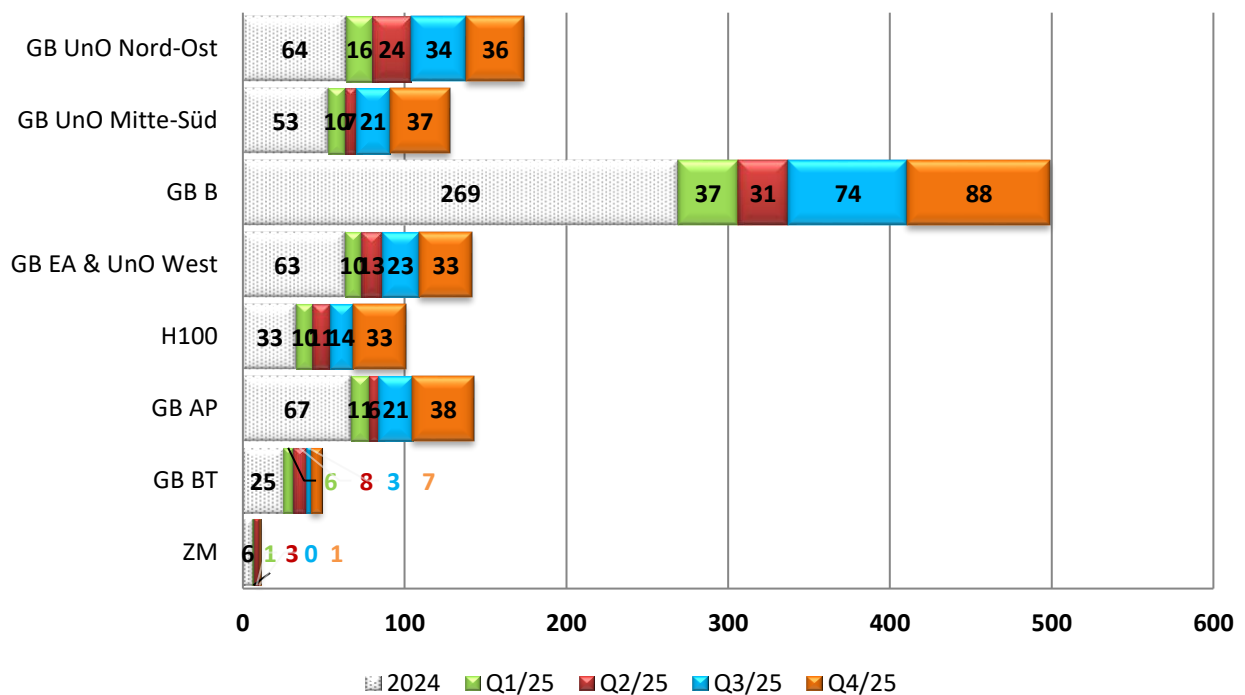


Abbildung 3: Betroffene Bereiche F&W gesamt

4.3 Kennzahl Eingangsart

Feedbacks an F&W können persönlich (u.a. in den Standorten oder der zentralen Feedbacksprechstunde), schriftlich (u.a. per E-Mail oder über das Feedbackformular auf der Homepage) oder telefonisch eingegeben werden.

Das persönliche Feedback gewinnt wieder etwas an Bedeutung: Rund 29% (191/667) zu 25% (143/580) im Jahr 2024 wurden persönlich vorgetragen. Davon entfällt der überwiegende Teil 25% (170/667) auf die ZFS-Sprechstunde, die damit deutlich mehr Zulauf hatte, als im Jahr 2024 mit 16% (93/580) und somit so viel Zulauf hatte wie noch nie.

Der schriftliche Zugang an Feedbacks ist im Jahr 2025 auf einem konstanten Niveau verblieben. Mittlerweile gehen rund 71% (471/667) zu 74% (427/580) im Jahr 2024 aller Feedbacks schriftlich ein. Klient:innen, Anwohner:innen und Andere Personen geben am häufigsten Feedback ab und nutzen dafür überwiegend den schriftlichen Weg.

Der telefonische Zugang spielt mit knapp 1% (5/667) aller Feedbacks im Jahr 2025 zu 2% (10/580) im Jahr 2024 weiterhin eine kleine Rolle.

In fast allen Eingangsarten geben Klient:innen die meisten Feedbacks ab. Die persönlich abgegebenen Feedbacks gehen mit nahezu 98% (187/191) vollständig auf diese Gruppe zurück. Das Niveau bleibt nahezu konstant (im Jahr 2024 betrug der Wert 95% (136/143)).

Alle anderen Feedbackgebenden wenden sich mit 91% (79/87) fast ausschließlich schriftlich ans Feedbackmanagement und damit etwas mehr als 2024 mit 88% (88/100).

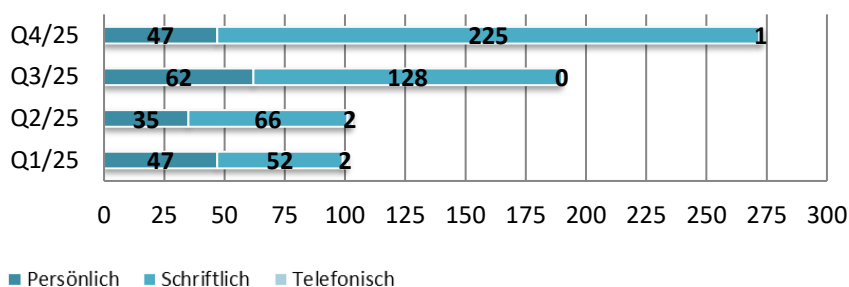


Abbildung 4: Eingangsart von Feedbacks F&W gesamt

4.4 Kennzahl Feedbackgebende

Grundsätzlich kann jede:r F&W ein Feedback geben. Die Zugangsarten hierfür sind vielfältig und der Zugang niedrigschwellig und barrierefrei möglich.

Der Anteil an Feedbacks durch Klient:innen bzw. Bewohner:innen hat im Jahr 2025 mit rund 87% (580/667) zu 83% (480/580) im Jahr 2024 erneut zugenommen.

Anwohner:innen wendeten sich weniger an das Feedbackmanagement. Der Anteil ist mit rund 7% (46/667) im Jahr 2025 im Vergleich zum Jahr 2024 mit 9% (53/580) leicht gefallen.

Auch der Anteil an Feedbacks durch Betreuer:innen ist 2025 auf knapp 1% (5/667) zu knapp 2% (11/580) im Jahr 2024 gesunken. Bei anderen Personen stagniert der Anteil bei 4% (28/667) zu 4% (24/580) im Jahr 2024.

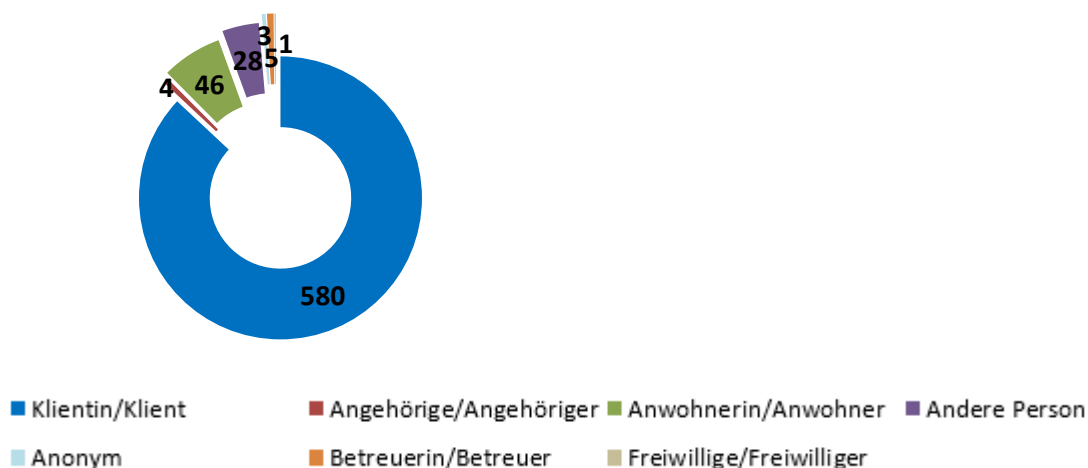


Abbildung 5: Feedbackgebende F&W gesamt

Eine Besonderheit weist der Bereich GB B auf, da hier lediglich 1% der Feedbacks von Anwohner:innen eingehen (3/230). Im Gegensatz zum GB UnO Nord-Ost, bei welchem 12% (13/109) Feedbacks von Anwohner:innen auflaufen.

4.5 Kennzahl Feedbackart

An F&W adressierte Feedbacks werden nach drei Feedbackarten unterschieden: Anregung, Beschwerde, Lob.

Die absolute Beschwerdezahl hat im Jahr 2025 (618/667) im Vergleich zum Jahr 2024 (514/580) deutlich zugenommen, betrachtet man die relativen Zahlen, erkennt man ebenfalls einen Anstieg an Beschwerden im Jahr 2025 (93%) zum Jahr 2024 (89%).

Der Anteil an Lob ist im Vergleich zum Vorjahr deutlich auf 2% (16/667) zu 6% (37/580) im Jahr 2024 gefallen.

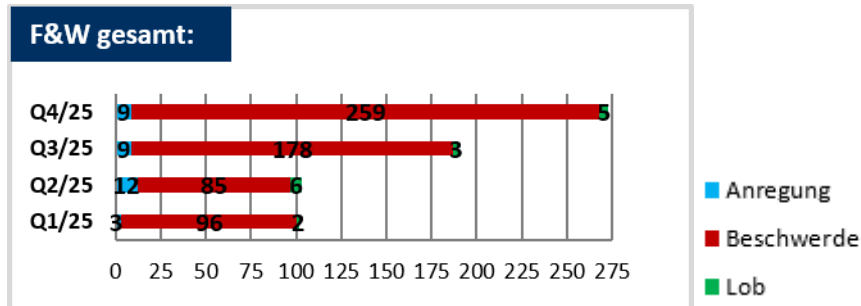


Abbildung 6: Feedbackart F&W gesamt

4.6 Kennzahl Feedbackthema

Die Feedbackeingaben werden nach fünf Oberthemen kategorisiert und können auch mehreren Themen zugewiesen werden:

- 1. Wohnverhältnisse/Unterbringung**
(u.a. Verlegungswunsch, allg. Wohnbedingungen, Hygiene)
- 2. Leistung/Angebot/Maßnahme**
(u.a. Gebühren, Verpflegung, Wärmeversorgung)
- 3. Mitarbeitende/externe Dienstleistende**
(u.a. Verhalten der Mitarbeiter:innen)
- 4. Andere Bewohner:innen/Klient:innen**
(u.a. Verhalten der Mitbewohner:innen)
- 5. Sonstiges**
(alles, was den anderen vier Themen nicht zugeordnet werden kann)

Bei der Feedbackdokumentation können mehrere Themen angesprochen werden.

Das Thema „Wohnverhältnisse/Unterbringung“ wurde im Jahr 2025 mit 55% (368/667) aller Feedbacks deutlich häufiger angesprochen, im Jahr 2024 mit 42% (245/580).

Das Thema „Leistung/Angebot/Maßnahme“ hat im Jahr 2025 mit 21% (140/667) deutlich an Relevanz verloren im Vergleich zu 2024 mit 41% (236/580)

In 30% (202/667) aller Feedbacks, 2024 27% (155/580), wurden F&W-Mitarbeiter:innen bzw. externe Dienstleister:innen thematisiert.

Andere Klient:innen bzw. Bewohner:innen waren in 19% (126/667) der Fälle 2025 Feedbackgegenstand, nach 18% (103/580) im Jahr 2024.

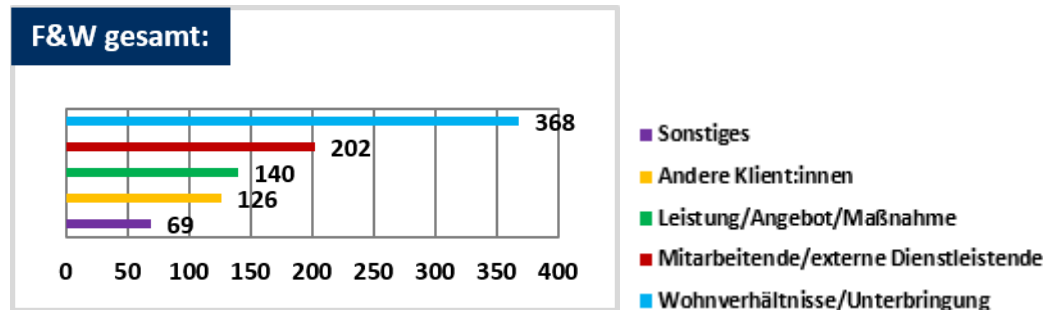


Abbildung 7: Feedbackthema F&W gesamt

Unter der Rubrik „Sonstiges“ fallen überwiegend die Beschwerden aus der Nachbarschaft, die das Verhalten der Klient:innen und Bewohner:innen sowie die Lärmbelästigung kritisieren.

4.6.1 Auswertung der wichtigsten Feedbackthemen

Die drei häufigsten Oberthemen der Feedbackeingänge wurden inhaltlich detaillierter ausgewertet:

Im Feedbackthema „Wohnverhältnisse/Unterbringung“ hat sich das Top-Thema „Verlegung“ im Jahr 2025 nahezu verdoppelt (auf 41% (276/667)) vergleicht man die Zahlen mit dem Jahr 2024 mit 24% (139/580).

Unter dem Stichwort „Verlegung“ sind die Themen „Verlegung in eine andere Einrichtung“, „Forderung nach einem Einzelzimmer“ oder die „Familienzusammenführung“ zusammengefasst. „Wohnbedingungen allgemein“ wurden mit 16% (106/667) etwas weniger als im Vorjahr mit 21% (119/580) thematisiert und umfasst u.a. „die Wohnungsgröße“, „die Ausstattung“ sowie „bauliche Gegebenheiten“.

Unter das Thema „Hygiene“ fallen die „Verschmutzung des Sanitärbereiches“, „die Verunreinigung der Umgebung“ sowie der „Ratten- und Schabenbefall“. Hier gab es mit 14% (93/667) im Jahr 2025 zu 8% (49/580) im Jahr 2024 eine deutliche Steigerung.

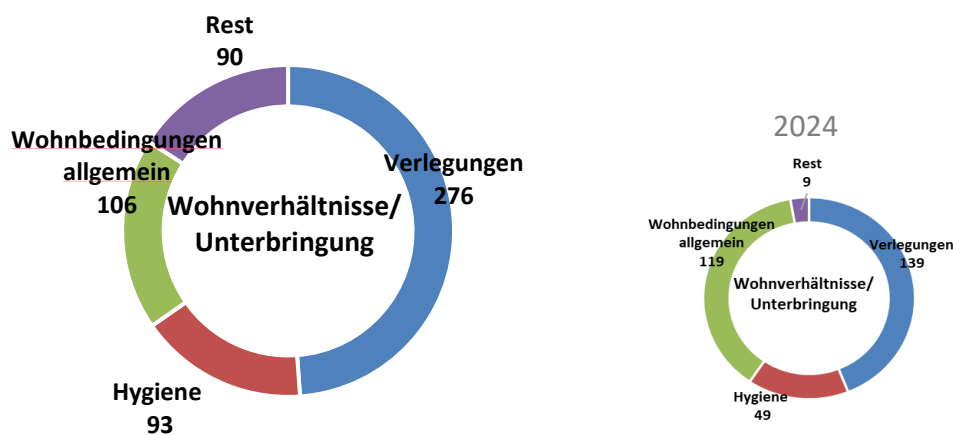


Abbildung 8: Detailthemen Wohnverhältnisse/Unterbringung

Im Feedbackthema „Mitarbeitende/ext. Dienstleistende“ wurde der Vorwurf der „Untätigkeit“ im Jahr 2025 mit 11% (75/667) häufiger als im Vorjahr mit 8% (46/580) thematisiert. Minimal angestiegen ist der Vorwurf bzgl. des „Verhaltens der Mitarbeiter:innen bzw. ext. Dienstleister:innen“ mit 11% (76/667) zu 10% (59/580) im Jahr 2024. Kritik an der Arbeit der Mitarbeiter:innen ist unter dem Punkt „Tätigkeit der Mitarbeiter:innen“ gefasst und hat sich mit 10% (67/667) im Jahr 2025 im Vergleich zum Jahr 2024 mit 5% (29/580) verdoppelt.

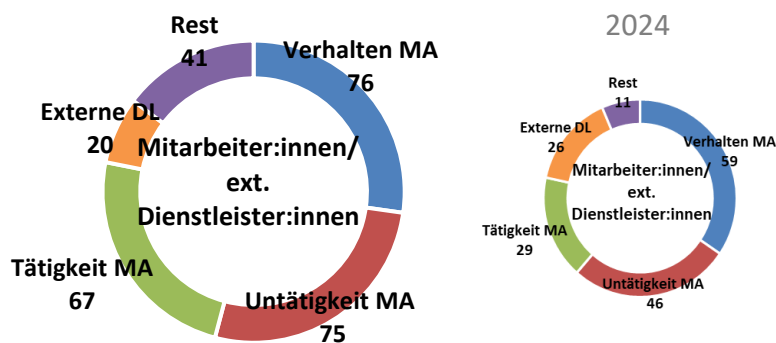


Abbildung 9: Detailthemen Mitarbeiter:innen/externe Dienstleistende

Das Feedbackthema „Leistung/Angebot/Maßnahme“ hat zum zweiten Mal das Thema „andere Klient:innen“ vom dritten Platz verdrängt. Hier werden insbesondere die Themen „Gebühren“ und „die Verpflegung“ angesprochen. Besonders die Einzelthemen, die hier unter „Rest“ zusammengefasst sind, machen einen großen Teil der Feedbacks in dieser Kategorie aus (2025 mit 15% (99/667) zu 2024 mit 6% (37/580)), so dass sich die Nennung von Einzelthemen mehr als verdoppelt hat. Hierunter fallen Themen wie „Reinigungsleistungen“, „die Nutzbarkeit der Waschmaschine“, „Angebote“ sowie „bestehende Regelungen bei F&W“ und der „Ausfall von Internet und TV“. Das Thema „Beratung“ findet keine Erwähnung mehr (0% in 2025; 5% (30/580) in 2024).

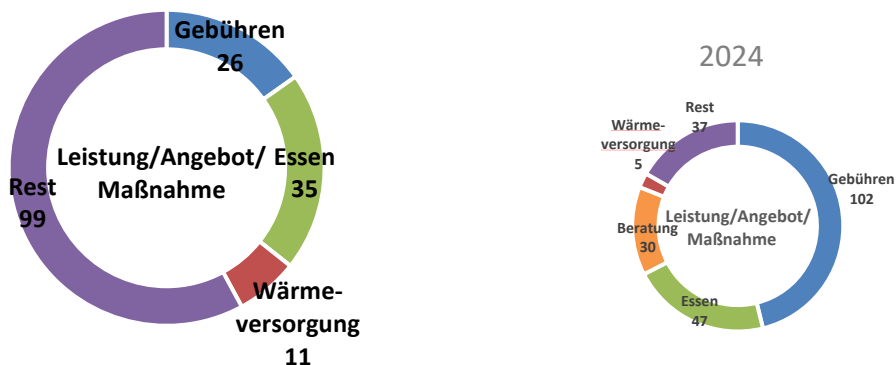


Abbildung 10: Detailthemen Leistung/Angebot/Maßnahme

4.6.2 Entwicklung der wichtigsten Feedbackthemen

Zusätzlich zur quantitativen Darstellung der wichtigsten Feedbackthemen, wurde auch deren quartalsweise Entwicklung ausgewertet.

Der Wunsch nach Verlegung wurde deutlich häufiger thematisiert. Besonders in 04/25 steigt der Verlegungswunsch nochmals stark an. Die Bemängelung der Wohnbedingungen im Allgemeinen geht im Jahr 2025 deutlich zurück und steigt erst in 04/25 wieder an.

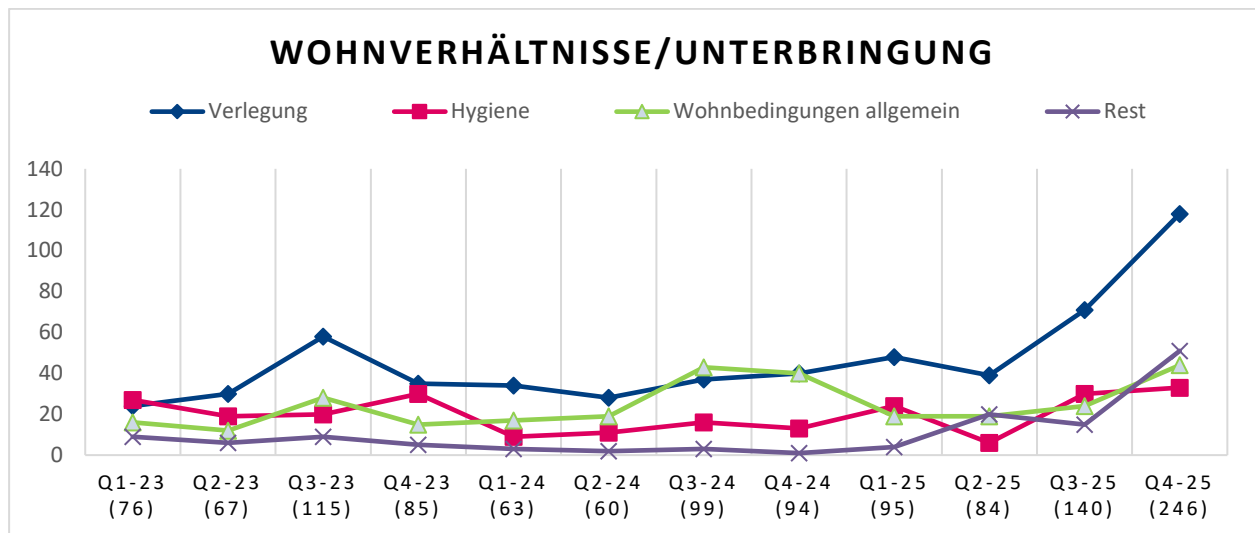


Abbildung 11: zeitliche Entwicklung der Detailthemen Wohnverhältnisse/Unterbringung

Im ersten Halbjahr 2024 wurden besonders viele Beschwerden bzgl. der Gebühren/Kosten für die Unterbringung dokumentiert. Grund hierfür war eine Umstellung der Berechnung der Leistungen, die große finanzielle Einbußen für die Bewohner:innen zur Folge hatten. Im Jahr 2025 spielte dieses Thema weiterhin eine Rolle, das Thema „Verpflegung“ war allerdings im Zeitverlauf durchaus präsent.

Unter dem Rest sind u.a. Reinigungsleistungen, die Nutzbarkeit der Waschmaschine, Angebote sowie bestehende Regelungen bei F&W und der Ausfall von Internet und TV zusammengefasst, die in Summe einen großen Anteil der Feedbackthemen über das ganze Jahr 2025 hinweg ausmachen.

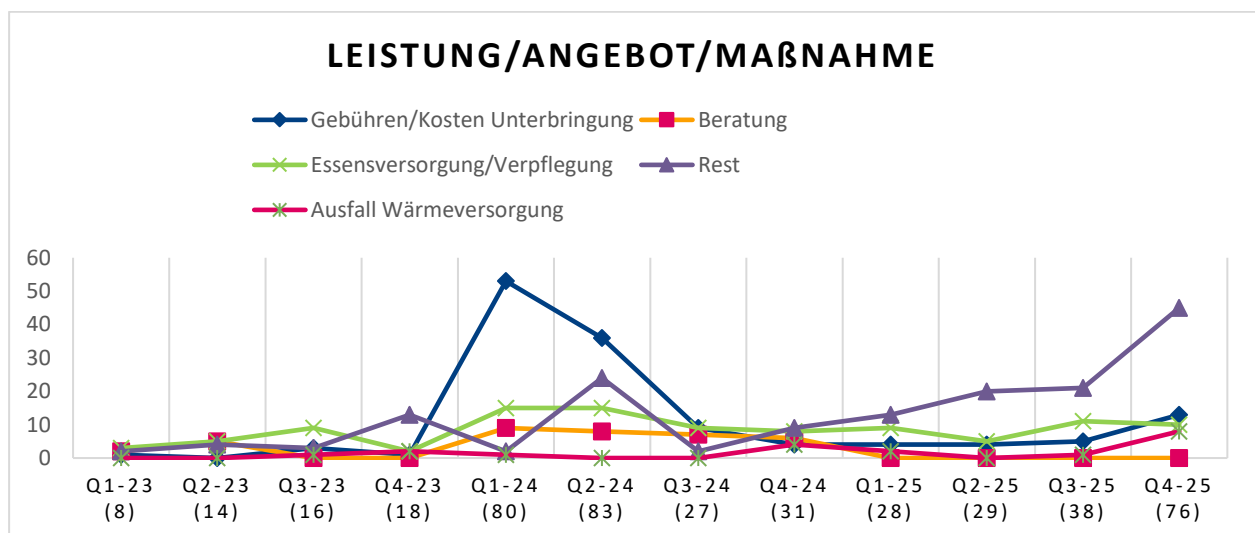


Abbildung 12: zeitliche Entwicklung der Detailthemen Leistung/Angebot/Maßnahme

Die Anzahl der Vorwürfe der (Un)tätigkeit von Mitarbeiter:innen sowie Feedbacks zum Verhalten von Mitarbeiter:innen steigen 2025 besonders in der zweiten Jahreshälfte stark an.

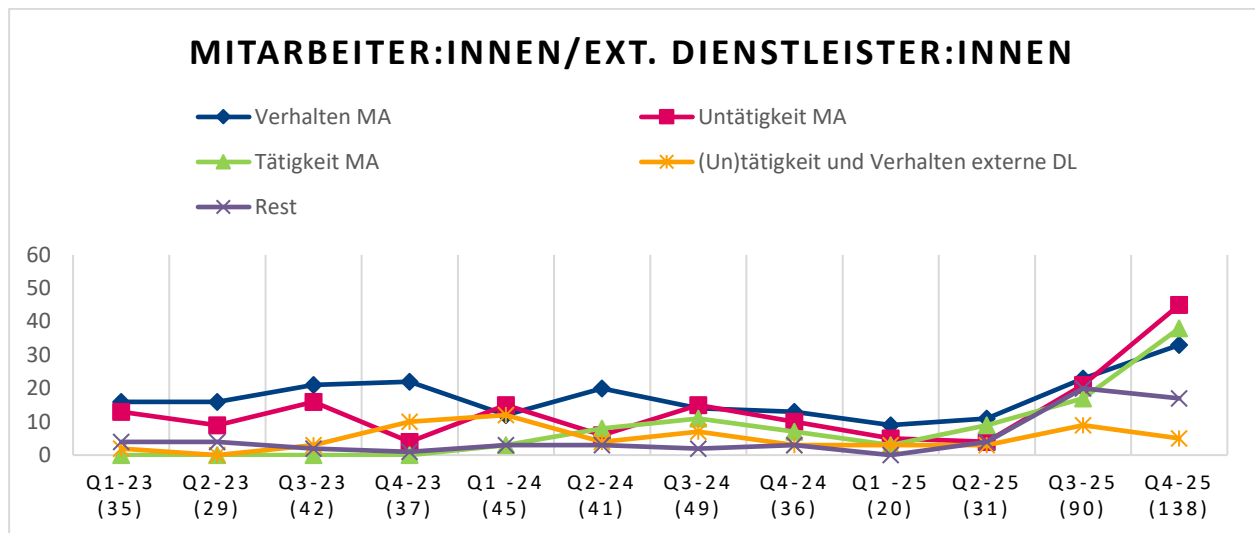


Abbildung 13: zeitliche Entwicklung der Detailthemen Mitarbeiter:innen/ext. Dienstleister

4.7 Kennzahl Bearbeitungsstatus

Der Anteil der abschließend bearbeiteten Feedbacks zum Stichtag 31.12. ist 2025 mit 85% (565/667) auf leicht niedrigerem Niveau als 2024 mit 89% (518/580).

Wie schon im Vorjahr wurden in den Bereichen der Mietverwaltung und im GB BT alle Feedbacks abgeschlossen.

Im GB EA & UnO West ist der Anteil der abgeschlossenen Feedbacks im Jahr 2025 von 73% (46/63) auf 61% (48/79) gefallen. Auch alle anderen GB der Unterbringung liegen teilweise deutlich unter der Quote des Vorjahres.

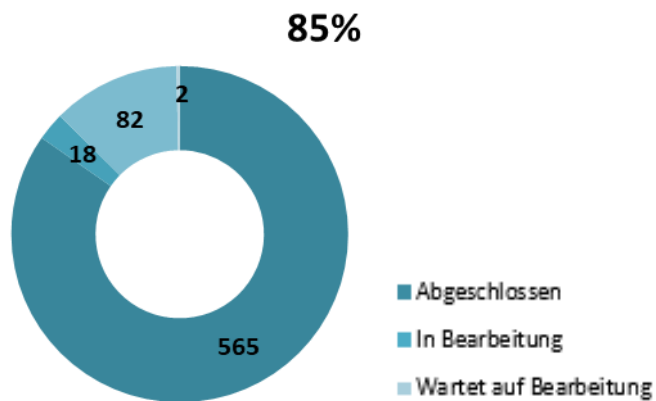


Abbildung 14: Bearbeitungsstatus der eingegangenen Feedbacks von F&W gesamt

4.8 Kennzahl Fristeneinhaltung

Mit Einführung des Feedbackmanagements bei F&W wurde festgelegt, dass Feedbackgebende innerhalb von zwei Wochen nach Eingang des Feedbacks eine Rückmeldung erhalten sollen.

Die Quote der fristgerechten abschließenden Bearbeitung ist besonders im dritten und vierten Quartal des Jahres 2025 gestiegen. Die Gesamtquote liegt mit 63% deutlich über dem Vorjahreswert von 55%.

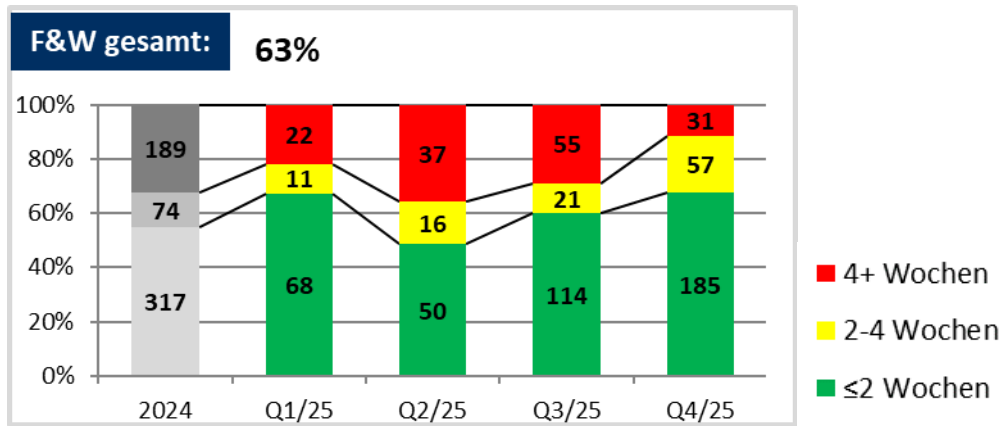


Abbildung 15: Bearbeitungsdauer der eingegangenen Feedbacks von F&W gesamt

4.9 Beurteilung der Wirksamkeit der getroffenen bzw. eingeleiteten Maßnahmen

Die Bewertung der Maßnahmen erfolgt durch den Maßnahmenverantwortlichen in einer Selbsteinschätzung zum Abschluss des Feedbacks. Die Wirksamkeit der Maßnahmen bezieht sich nur auf die Feedbacks, die zum jeweiligen Stichtag am Jahresende (31.12.) abgeschlossen und in der Wirksamkeit bewertet wurden.

Die Differenzen der Zahlen für das Jahr 2024 im Vergleich zum Berichtsjahr 2024 ergeben sich dadurch, dass für die Berechnung der Wirksamkeit nicht mehr die Gesamtmenge aller Feedbacks zu Grunde gelegt wurde, sondern nur noch die Feedbacks, die bis zum 31.12.2025 abgeschlossen wurden.

Um die Vergleichbarkeit zwischen den Jahren 2024 und 2025 zu erleichtern, wurde die Gesamtwirksamkeit anhand der Wirksamkeit, Nicht-Wirksamkeit und teilweise Wirksamkeit berechnet und auf die Unterscheidung zwischen Einrichtung und Umfeld verzichtet.

Auf Ebene der Schwerpunktthemen wurden für das Berichtsjahr 2025 erstmalig bei der Berechnung der Maßnahmenwirksamkeit der Schwerpunktthemen die Maßnahmen miteinbezogen, die nicht bewertet wurden (Systemfehler), um die tatsächliche Prozessrealität abzubilden. Eine Unterscheidung zwischen der Wirksamkeit in der Einrichtung und im Umfeld wurde ebenfalls nicht mehr vorgenommen. Zusätzlich wurden die Themen „Verhalten Mitarbeitende“ und „Untätigkeit Mitarbeitende“ nicht mehr getrennt voneinander ausgewertet, sondern in eine Kategorie zusammengefasst.

Dadurch, dass die Unterscheidung zwischen der Wirksamkeit im Hinblick auf die Einrichtung und das Umfeld ab dem 01.01.2025 erstmals für ein volles Jahr nicht mehr vorgenommen wurde, zeigt sich nun eine deutlich klarere und trennschärfere Abgrenzung zwischen Wirksamkeit und Nicht-Wirksamkeit, was sich entsprechend in den Zahlen widerspiegelt. Die frühere Differenzierung in „Einrichtung nicht betroffen“ und „Umfeld nicht betroffen“ wird nun eindeutig der Kategorie der Nicht-Wirksamkeit zugeordnet, wodurch besonders in diesem Bereich ein Anstieg von 9% im Jahr 2025 zu verzeichnen ist (14% (72/458) zu 5% (17/320) im Jahr 2024), wobei die Wirksamkeit der Maßnahmen weiterhin überwiegt, allerdings um 14% gefallen ist (68% (361/458) im Jahr 2025 zu 82% (263/320) im Jahr 2024).

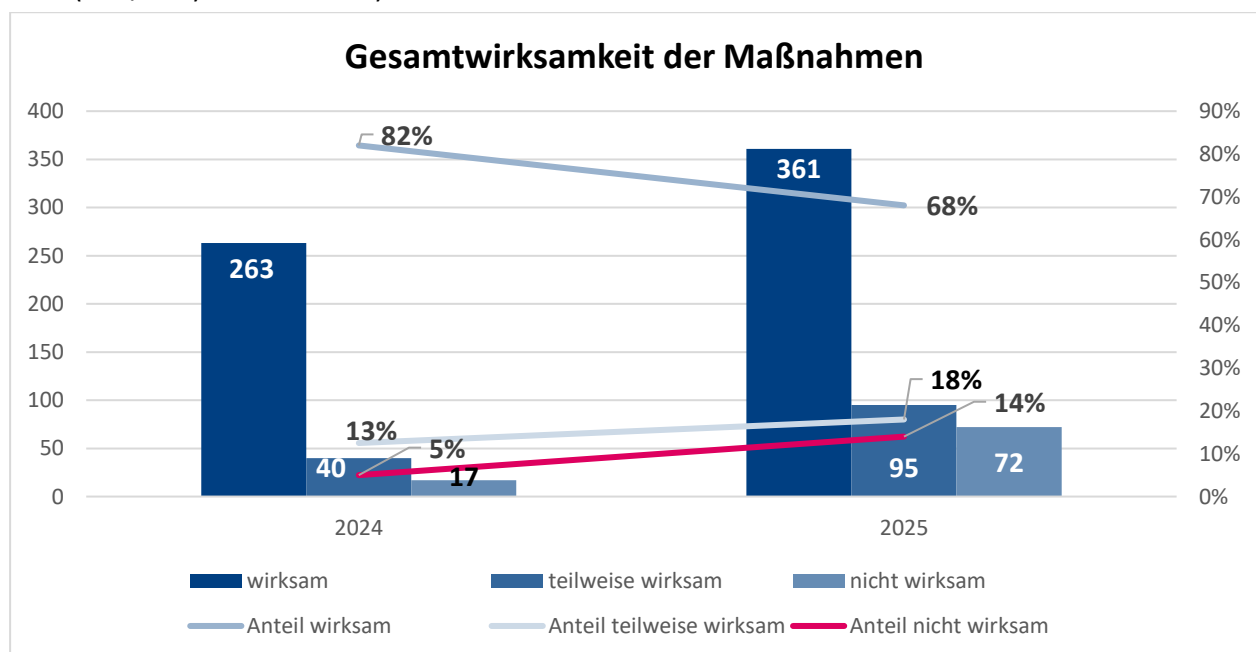


Abbildung 16: Allgemeine Wirksamkeit der Maßnahmen 2025 und 2024

Die Top Themen 2025, d.h. die Themen, die in den abgeschlossenen Feedbacks am häufigsten genannt wurden, entsprechen denen des Vorjahrs.

In Summe haben wir drei große Themen, deren Maßnahmenwirksamkeit sich wie folgt darstellt:

- Verlegung (64% (154/239) im Jahr 2025 zu 67% (66/99) im Jahr 2024)
- Verhalten/Untätigkeit Mitarbeitende (65% (85/130) im Jahr 2025 zu 60% (55/92) im Jahr 2024)
- Sozialer Frieden (68% (81/120) im Jahr 2025 zu 59% (49/83) im Jahr 2024)

Die Maßnahmen wirken bei den Top Schwerpunktthemen überwiegend, wobei bei den Themen „Sozialer Frieden“ und „Verhalten/Untätigkeit Mitarbeitende“ sogar eine Verbesserung zum Vorjahr deutlich wird. Allerdings hat auch die Nicht-Wirksamkeit bei diesen Schwerpunktthemen zugenommen.

- Nicht-Wirksamkeit „Verlegung“ 13% (30/239) im Jahr 2025 zu 3% (3/99) im Jahr 2024)
- Nicht-Wirksamkeit „Verhalten/Untätigkeit Mitarbeitende“ 9% (12/130) im Jahr 2025 zu 7% (6/92) im Jahr 2024)
- Nicht Wirksamkeit „Sozialer Frieden“ 17% (20/120) im Jahr 2025 zu 2% (2/83) im Jahr 2024

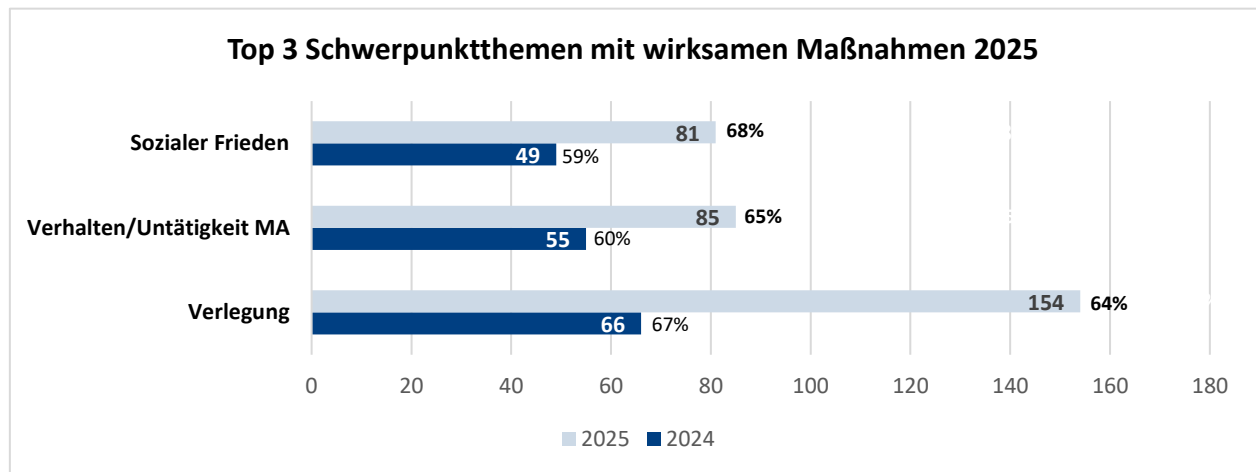


Abbildung 17: Top 3 Schwerpunktthemen

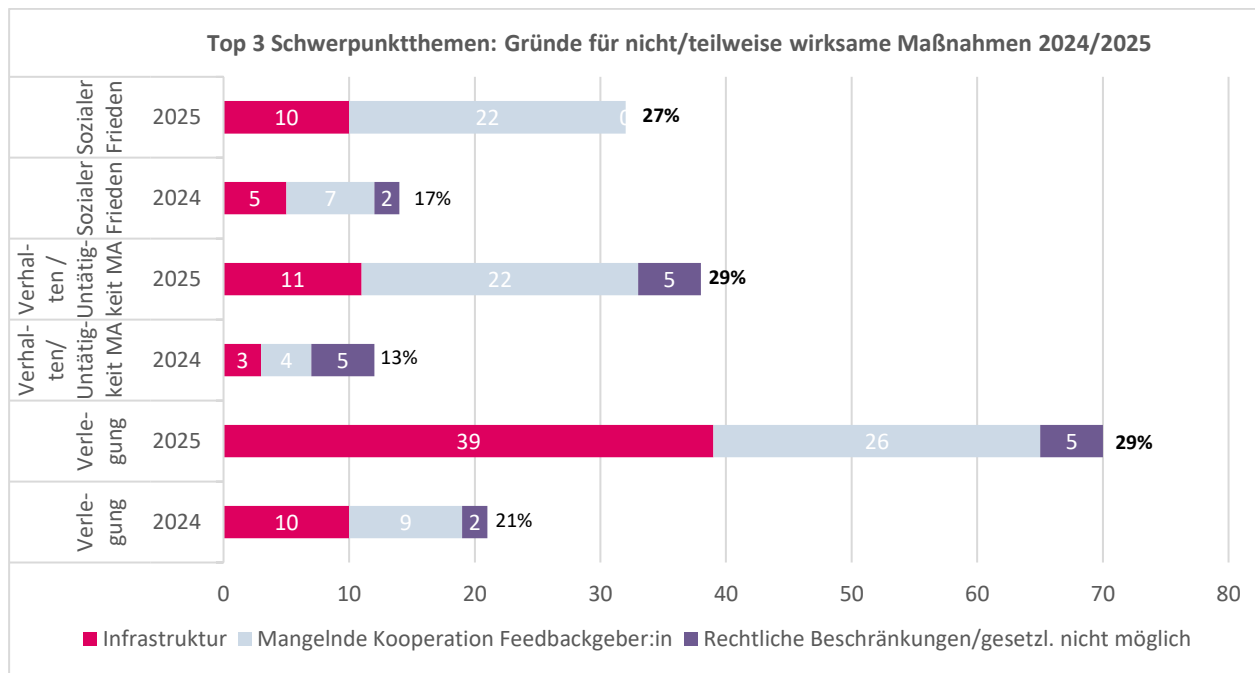


Abbildung 18: Top 3 Schwerpunktthemen: Gründe nicht-/teilweise Wirksamkeit

Die Gründe für die Nicht- oder nur teilweise Wirksamkeit von Maßnahmen gleichen im Jahr 2025 den Umständen aus dem Vorjahr:

1. die Infrastruktur, meint v.a. Unterbringungsstandards (Einzelzimmer, Größe des Wohnraums)
2. Mangelnde Kooperation der Feedbackgeber:in (notwendige Mitwirkung blieb aus)
3. Gesetzlich nicht möglich/ rechtliche Beschränkungen (z.B. die öffentlich-rechtlichen Unterbringungsstandards oder Residenzpflicht)

In Summe waren die Maßnahmen im Jahr 2025 und 2024 wirksam. Maßnahmen werden deutlich häufiger als wirksam hinsichtlich der Abhilfe beurteilt, als dass sie als nicht oder teilweise wirksam beurteilt werden.

Abbildungsverzeichnis:

Abbildung 1: Umgang mit Feedbacks.....	4
Abbildung 2: Eingangsort von Feedbacks F&W gesamt.....	8
Abbildung 3: Betroffene Bereiche F&W gesamt.....	9
Abbildung 4: Eingangsart von Feedbacks F&W gesamt.....	10
Abbildung 5: Feedbackgebende F&W gesamt.....	11
Abbildung 6: Feedbackart F&W gesamt.....	12
Abbildung 7: Feedbackthema F&W gesamt.....	13
Abbildung 8: Detailthemen Wohnverhältnisse/Unterbringung	14
Abbildung 9: Detailthemen Mitarbeiter:innen/externe Dienstleistende	15
Abbildung 10: Detailthemen Leistung/Angebot/Maßnahme	15
Abbildung 11: zeitliche Entwicklung der Detailthemen Wohnverhältnisse/Unterbringung	16
Abbildung 12: zeitliche Entwicklung der Detailthemen Leistung/Angebot/Maßnahme.....	16
Abbildung 13: zeitliche Entwicklung der Detailthemen Mitarbeiter:innen/ext. Dienstleister	17
Abbildung 14: Bearbeitungsstatus der eingegangenen Feedbacks von F&W gesamt	18
Abbildung 15: Bearbeitungsdauer der eingegangenen Feedbacks von F&W gesamt.....	19
Abbildung 16: Allgemeine Wirksamkeit der Maßnahmen 2025 und 2024	20
Abbildung 17: Top 3 Schwerpunktthemen	21
Abbildung 18: Top 3 Schwerpunktthemen: Gründe nicht-/teilweise Wirksamkeit	22