

Vorlage zur Kenntnisnahme
für die Sitzung der Bezirksverordnetenversammlung am 27.02.2025

1. Gegenstand der Vorlage:

Zielvereinbarung zur gesamtstädtischen Steuerung der Familienservicebüros

2. Die BVV wird um Kenntnisnahme gebeten:

Das Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf hat in seiner Sitzung am 14.01.2025 beschlossen, die BA-Vorlage Nr. 1034/VI der BVV zur Kenntnisnahme vorzulegen.

Die Vorlage ist in der Anlage beigefügt.

Nadja Zivkovic
Bezirksbürgermeisterin

Gordon Lemm
Bezirksstadtrat für Jugend, Familie und
Gesundheit

Anlage

Vorlage für das Bezirksamt

- zur Beschlussfassung -

Nr. 1034/VI

A. Gegenstand der Vorlage:

Zielvereinbarung zur gesamtstädtischen Steuerung der Familienservicebüros

B. Berichtersteller/in:

Bezirksstadtrat Herr Lemm

C. Beschlussfassung

C.1 Beschlussentwurf:

Das Bezirksamt beschließt die Unterzeichnung der als Anlage 1 beigefügten Zielvereinbarung zur gesamtstädtischen Steuerung der Familienservicebüros

C.2 Weiterleitung an die BVV und zugleich Veröffentlichung:

Das Bezirksamt beschließt weiterhin, diese Vorlage der BVV zur Kenntnisnahme vorzulegen und umgehend zu veröffentlichen.

D. Begründung:

Siehe Anlage 2

E. Rechtsgrundlage:

§ 1 Absatz 2 Nummer 8 GO BA; § 37 Abs. 6 BezVG in Verbindung mit § 38 Abs. 2 BezVG § 36 Absatz 2, BezVG, § 15 BezVG

F. Haushaltmäßige Auswirkungen:

Die Zielvereinbarung sieht finanzielle Anreize für das Erreichen der Ziele Qualitätsstandard 2 - 4 vor. Die Anteile der ausgelobten Gelder werden den Bezirken nach Auswertung der Jahresergebnisse der Zielvereinbarung auf dem Wege der Basiskorrektur zur Verfügung gestellt.

Die Anreizzahlungen werden als Prämie für die erreichten Leistungen (Ziel- bzw. Mindestwerte) bewertet. Daher können weder haushaltssystematisch noch aus anderen Gründen vorab im laufenden Haushaltsjahr Anreizzahlungen bereitgestellt werden. Die ermittelten Anreizbeträge sind von der AG Zielvereinbarung zu berechnen und bis zum 15. Februar 2026 für die Qualitätsstandards 3 bis 4 an die

Senatsverwaltung für Finanzen zu übermitteln und werden im Rahmen der Basiskorrektur zugewiesen.

Für Qualitätsstandard 2 werden der Senatsverwaltung für Finanzen bis zum 15. Juli 2025 die anhand der Zielerreichung ermittelten Anreizbeträge zur Verfügung gestellt. Auf Basis derer wird das Basiskorrekturschreiben für das Jahr 2025 erstellt und im 3. Quartal 2025 an die Bezirke versandt

Vor dem Hintergrund der zu bewältigenden Stellenbesetzungsverfahren und Einarbeitungszeiten wird für das Jahr 2025 der Ressourcenaufbau und Ressourceneinsatz in der Art gestärkt, dass die Abrechnung der zugewiesenen Finanzmittel im Rahmen der Basiskorrektur 2025 über eine Spitzabrechnung erfolgt. Für Marzahn-Hellersdorf entspricht dies dem Umfang einer VZÄ.

Für die Bereitstellung eines mobilen Angebotes erhält der Bezirk bei Erreichung des Mindestwertes, d.h. mit der Vorhaltung eines mobilen Angebots über 2 Wochenstunden, mit Stichtag 30.06.2025 Mittel in Höhe von 50.000 Euro. Durch diesen niedrighschwelligen Zugang sollen die Bedarfsgruppen unmittelbar erreicht werden. Der Qualitätsstandard wird in Marzahn-Hellersdorf seit September 2024 erfüllt.

Um eine Beratung in ausreichend hoher Qualität dauerhaft zu gewährleisten, sind die Fachkräfte regelmäßig fortzubilden. Die Erreichung des Mindestwertes von 5 Fortbildungstagen je VZÄ soll mit einem Anreiz in Höhe von 25.000 Euro je Bezirk in 2025 verbunden sein.

G. Zielgruppenrelevante Auswirkungen:

Das Familienservicebüro stellt ein niedrighschwelliges und serviceorientiertes Angebot für Familien im Bezirk dar. Es wurde eingerichtet, um Eltern bei dem häufig herausfordernden Zeitmanagement zu entlasten. Im Familienservicebüro erhalten Familien qualifizierte Erstberatung zur Beantragung von Kita-Gutschein, eFöB (ehemals Hort), Unterhaltsvorschuss und Elterngeld.

Darüber hinaus bietet das Familienservicebüro eine sozialpädagogische Erstberatung zu Themen rund um das Familienleben an. Das Familienservicebüro ist ein zentrales Element zur Stärkung der Familienförderung im Bezirk, wie in § 16 des Achten Sozialgesetzbuches definiert.

Bezüglich der behördenexternen Verwaltungsleistung erfolgt die Zusammenarbeit insbesondere mit Familien und werdenden Eltern, den Familienkassen, dem Jobcenter und der Arbeitsagentur, den Anbietern von Leistungen im Sozialraum, anderen Ämtern und Leistungsstellen.

Das Arbeitsgebiet wirkt sich auf alle Familien im Bezirk aus, die sich beratungs- und hilfesuchend an das Jugendamt wenden.

Gordon Lemm

Bezirksstadtrat für Jugend, Familie und Gesundheit

Anlagen

Anlage 1 Zielvereinbarung Familienservicebüros

Anlage 2 Anschreiben Unterzeichnung der Zielvereinbarung zur gesamtstädtischen
Steuerung der Familienservicebüros

Anlage 2a Unterschriftenblatt

**Zielvereinbarung zur
gesamtstädtischen Steuerung
der Familienservicebüros**

zwischen

den Bezirksämtern von Berlin

vertreten durch die für Jugend und Familie zuständigen
Stadträtinnen und Stadträte

sowie die für Finanzen zuständigen

Bezirksbürgermeisterinnen und Bezirksbürgermeister

und

der für Bildung, Jugend und Familie zuständigen Senatsverwaltung

vertreten durch den für Jugend und Familie zuständigen Staatssekretär

und

der Senatsverwaltung für Finanzen

vertreten durch die für Finanzen zuständige Staatssekretärin

Präambel zur gesamtstädtischen Verwaltungssteuerung:

Mit der Politischen Erklärung haben Senat und Bezirke gemeinsam den Handlungsrahmen für ihre Zusammenarbeit gesetzt, um gesamtstädtische Ziele zu erreichen. Zur Umsetzung der Politischen Erklärung werden zum einen fachliche Zielvereinbarungen zwischen den zuständigen Senatsfachverwaltungen, der Senatsverwaltung für Finanzen und den Bezirksämtern erstmalig geschlossen. Zum anderen werden bereits in der Umsetzung befindliche Zielvereinbarungsprozesse fortgeführt. Für alle Seiten verbindliche Zielvereinbarungen werden damit als bestimmendes Instrument gesamtstädtischer kooperativer Verwaltungssteuerung weiter etabliert. Die Politische Erklärung leistet so einen wichtigen Beitrag, um Leistungsversprechen gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern bzw. der Wirtschaft zu realisieren und die Dienstleistungsqualität der Berliner Verwaltung zu erhöhen.

Versionsverlauf

| Datum | AutorIn | Version | Status | Änderungen |
|------------|--|---------|----------|--|
| 22.12.2023 | Patrick Otto (IMTB) | 0.1 | Struktur | Initiale Erstellung der Struktur |
| 12.06.2024 | Patrick Otto (IMTB) | 0.2 | Entwurf | Überarbeitung Struktur sowie Einfügen der bisherigen Ergebnisse aus ZV-Prozess |
| 12.06.2024 | Annika Adolf (IMTB) | 0.3 | Entwurf | Qualitätssicherung und Ergänzung, alle Kapitel |
| 13.06.2024 | Patrick Otto (IMTB) | 0.4 | Entwurf | Qualitätssicherung und Ergänzung |
| 16.07.2024 | Gregor Beusch / Marlene Schauer (SenBJF) | 0.5 | Entwurf | Feedback und Ergänzung durch SenBJF |
| 23.07.2024 | Patrick Otto (IMTB) | 0.6 | Entwurf | Überarbeitung nach Feedback durch SenBJF |
| 01.08.2024 | Marlene Schauer (SenBJF) | 0.7 | Entwurf | Ergänzung und Überarbeitung einzelner Kapitel |
| 21.08.2024 | Patrick Otto (IMTB) | 0.8 | Entwurf | Einarbeitung Rückmeldung der AG-Teilnehmenden vor sowie aus der 11. AG ZV-Sitzung |
| 10.09.2024 | Marlene Schauer (SenBJF) / Patrick Otto (IMTB) | 0.9 | Entwurf | Einarbeitung Rückmeldungen nach 11. AG-Sitzung sowie gem. aktueller Entwicklungen und Abstimmungen |
| 16.09.2024 | Marlene Schauer (SenBJF) / Patrick Otto (IMTB) | 0.10 | Entwurf | Einarbeitung Rückmeldungen nach 12. AG-Sitzung |
| 25.09.2024 | Patrick Otto (IMTB) | 0.11 | Entwurf | Einarbeitung Rückmeldungen vor und während der 13. AG-Sitzung |
| 26.09.2024 | Annika Adolf (IMTB) | 0.12 | Entwurf | Qualitätssicherung des gesamten Dokuments |
| 26.09.2024 | Patrick Otto (IMTB)/ Marlene Schauer (SenBJF) | 0.13 | Entwurf | Qualitätssicherung und Einarbeitung von Rückmeldungen |

Zielvereinbarung Familienservicebüros

| | | | | |
|------------|------------------------|------|---------|--|
| 27.09.2024 | Annika Adolf (IMTB) | 0.14 | Entwurf | Qualitätssicherung des gesamten Dokumentes |
| 30.09.2024 | Gregor Beusch (SenBJF) | 0.15 | Entwurf | Qualitätssicherung des gesamten Dokumentes |

INHALTSVERZEICHNIS

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Hintergrund und Begrifflichkeiten | 6 |
| 1.1 | Grundlage der Zielvereinbarung | 6 |
| 1.2 | Begriffe | 8 |
| 2 | Festlegung der gemeinsamen Ziele und Indikatoren | 9 |
| 2.1 | Übergeordnetes Steuerungsziel und gemeinsame Leistungsversprechen | 9 |
| 2.2 | Definition von Qualitätsstandards | 10 |
| 2.3 | Operationalisierung der Qualitätsstandards durch Indikatoren | 11 |
| 2.3.1 | Indikator 1: Mindestreichbarkeit (in Angebotsstunden) | 11 |
| 2.3.2 | Indikator 2: Zugänge mobiles Angebot | 14 |
| 2.3.3 | Indikator 3: Fortbildungstage | 15 |
| 2.3.4 | Indikator 4: Antragsbearbeitung | 16 |
| 3 | Budgetierung und Anreizsystem | 18 |
| 3.1 | Qualitätsstandard 1 | 18 |
| 3.1.1 | Qualitätsstandard 1a | 18 |
| 3.1.2 | Qualitätsstandard 1b | 19 |
| 3.2 | Qualitätsstandard 2 | 19 |
| 3.3 | Qualitätsstandard 3 | 20 |
| 3.4 | Qualitätsstandard 4 | 20 |
| 3.5 | Unterstützende Maßnahmen | 21 |
| 3.6 | Anreizmittel | 21 |
| 4 | Maßnahmen | 23 |
| 5 | Steuerungsstruktur | 28 |
| 6 | Schlussbestimmungen | 30 |
| 7 | Unterschriften | i |

1 Hintergrund und Begrifflichkeiten

1.1 Grundlage der Zielvereinbarung

Familienservicebüros sind niedrigschwellige und serviceorientierte Anlaufstellen für Berliner Familien im Jugendamt. Sie wurden in allen 12 Berliner Bezirken eingerichtet, um Eltern bei dem häufig herausfordernden Zeitmanagement zu entlasten. Hier erhalten sie qualifizierte Erstberatung zur Beantragung von Kita-Gutschein, eFöB (ehemals Hort), Unterhaltsvorschuss und Elterngeld. Darüber hinaus bieten die Familienservicebüros eine sozialpädagogische Erstberatung zu Themen rund um das Familienleben an. Die Familienservicebüros sind somit ein zentrales Element zur Stärkung der Familienförderung in den Berliner Bezirken, wie in § 16 des Achten Sozialgesetzbuches definiert.

Mit dem im Jahr 2018 von allen Jugendamtsleitungen verabschiedeten Konzept zum Aufbau von Familienservicebüros und seiner Weiterentwicklung im Jahr 2020 zu einem Rahmenkonzept gemeinsam mit der Senatsverwaltung für Jugend, Bildung und Familie (SenBJF) wurde zunächst die fachliche Grundlage für die Errichtung von Familienservicebüros in allen Bezirken geschaffen. Für die Etablierung der Familienservicebüros wurden durch das Abgeordnetenhaus von Berlin für den Doppelhaushalt 2020/2021 entsprechende Mittel etatisiert.¹

Durch das Gesetz zur Förderung und Beteiligung von Familien, welches das Abgeordnetenhaus von Berlin am 27. August 2021 beschlossen hat und am 1. Januar 2022 in Kraft trat, wurden die Familienservicebüros in § 20 b Absatz 1 Nr. 6 des Gesetzes zur Ausführung des Kinder- und Jugendhilfegesetzes, zur Unterstützung von Familien und zur Förderung der Beteiligung und Demokratiebildung junger Menschen und Familien (Jugendhilfe-, Familien- und Jugendförderungsgesetz - AG KJHG) als eigene Angebotsform 6 rechtlich definiert und finanziell abgesichert. Im Produktkatalog der Bezirke wurde hierfür ein entsprechendes Produkt für die Zwecke der Kostentransparenz und der Produktbudgetierung geschaffen.

Die Umsetzung der Familienservicebüros wird seit 2019/2020 durch die SenBJF begleitet. Grundlage hierfür ist das *Rahmenkonzept zur Etablierung von Familien(service)büros* der SenBJF, welches in enger Abstimmung mit den Berliner Bezirken erstellt wurde und ebenfalls Grundlage dieser Zielvereinbarung ist. Um den Prozess der Etablierung und Fortentwicklung der Familienservicebüros in allen Bezirken zu fördern und zu unterstützen, wurde ihr Ausbau im September 2022 als thematischer Schwerpunkt im Rahmen der Politischen Erklärung zwischen Senat und Bezirken (#neustartagenda) für das Themenfeld Jugend und Familie - Familienfreundliche Stadt benannt.

¹ 66. Sitzung des Hauptausschusses vom 29.11.2019, Rote Nr. 2902

Das Ziel der vorliegenden gesamtstädtischen Zielvereinbarung (ZV) ist, die Familienservicebüros in den Berliner Bezirken in einen übergeordneten Steuerungsprozess zwischen Bezirken und der SenBJF zu integrieren und die Förderung und qualitative Weiterentwicklung der Familienservicebüros sowie ihre finanzielle Förderung sicherzustellen. Durch die Zielvereinbarung wird eine Harmonisierung und Ausweitung der Angebots- und Servicepalette in allen Bezirken angestrebt, so dass Familien berlinweit ein qualitätsgesichertes Basisangebot an Leistungen vorfinden.

Diese Zielvereinbarung wurde in einem partizipativen Prozess unter der Beteiligung der Senatskanzlei (Skzl), der Senatsverwaltung für Finanzen (SenFin), der SenBJF (Fachreferat V B sowie Gesamtjugendhilfeplanung), der Geschäftsstelle Produktkatalog der Berliner Bezirke (GstPK), der bezirklichen Jugendhilfeplanung, Vertreterinnen und Vertretern der Bezirke aus den Familienservicebüros, dem Geschäftsprozessmanagement (GPM) und der Serviceeinheit Finanzen und Jugendamtsleitungen mit Unterstützung des Dienstleisters IMTB erarbeitet. In den AG-Sitzungen (AG Zielvereinbarung) wurden Ziele und Indikatoren definiert, Zwischenergebnisse diskutiert und ggf. angepasst sowie Beschlussvorlagen über die konkreten Inhalte der ZV für die Abstimminstanz im Konsensverfahren erarbeitet. In der Abstimminstanz sind darüber hinaus Bezirksstadträtinnen und -stadträte beteiligt (BzStRJ). Zusätzlich zu den AG-Sitzungen wurden Unterarbeitsgruppen (UAG) gebildet, um die fachliche Ausarbeitung der Inhalte voranzutreiben.

1.2 Begriffe

Steuerungsziele: Übergeordnete Steuerungsziele weisen die strategische Entwicklungsrichtung auf und werden durch konkrete Leistungsversprechen und die Qualitätsstandards operationalisiert.

Leistungsversprechen definieren die Qualität der Leistungserbringung gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern in Bezug auf eine konkrete Verwaltungsleistung.

Qualitätsstandards definieren einzelne qualitative Anforderungen an die Leistungserbringung zur Erfüllung der Leistungsversprechen in den vier Steuerungsfeldern: Kundenperspektive, Mitarbeitendenperspektive, Wirtschaftlichkeit und Rechtskonformität. Die Zielvereinbarung soll vor allem nach außen orientiert sein, weswegen der Kundenperspektive unter den vier genannten Bereichen der Vorrang eingeräumt wird.

Indikatoren: Die Qualitätsstandards werden anhand von Indikatoren objektiv nachvollziehbar gemacht. Dafür wird jeweils die Berechnungsmethode, die Messgröße und die entsprechende Datenquelle beschrieben. Über einen Mindest- und Zielwert (oder auch Standards) sowie eine zeitliche Entwicklung für die Dauer der ZV wird eine Richtung zur Weiterentwicklung vorgegeben. (Mindest-)Standards sind hier verbindliche Untergrenzen für die Qualitätsstandards. Sie sind anschließend von den Zielvereinbarungspartnern in einem Controllingprozess systematisch zu erheben und auszuwerten.

Maßnahmen: Die Maßnahmen sollen die Umsetzung der übergeordneten Zielsetzung und Erreichung der Qualitätsstandards sowie die Weiterentwicklung der Zielvereinbarung unterstützen.

2 Festlegung der gemeinsamen Ziele und Indikatoren

2.1 Übergeordnetes Steuerungsziel und gemeinsame Leistungsversprechen

Die Weiterentwicklung der Berliner Familienservicebüros ist auf ein gemeinsames übergreifendes Steuerungsziel ausgerichtet, welches durch drei Leistungsversprechen konkretisiert wird.

| |
|---|
| Übergeordnetes Steuerungsziel |
| Die Familienservicebüros sind ein fester Bestandteil von Berlin als familienfreundliche Stadt. |
| Gemeinsame Leistungsversprechen von Senats- und Bezirksebene |
| <ol style="list-style-type: none">1. Familienservicebüros sind eine verlässliche Anlaufstelle des Jugendamtes für Familien im Bezirk (Struktur und Ressourcen).2. Familienservicebüros beraten niedrigschwellig zu allgemeinen sozialen Fragen rund um die Familie.3. Familienservicebüros beraten niedrigschwellig zu (monetären) Familienleistungen insbesondere Elterngeld, Unterhaltsvorschuss, Kita-Gutschein/eFöB (Hort). |

Tabelle 1: Übersicht Steuerungsziel und Leistungsversprechen

2.2 Definition von Qualitätsstandards

Zu den drei Leistungsversprechen wurden neun Qualitätsstandards definiert. Jedem der drei Leistungsversprechen sind mehrere Qualitätsstandards zur Operationalisierung der Ziele zugeordnet worden. Für die vorliegende Zielvereinbarung wurden vier der Qualitätsstandards priorisiert und operationalisiert (Hervorhebung in der Tabelle). Es ist beabsichtigt, dass die weiteren Qualitätsstandards Teil einer Folge-Zielvereinbarung sein sollen.

| Leistungsversprechen | | |
|--|--|---|
| Familienservicebüros sind eine verlässliche Anlaufstelle des Jugendamtes für Familien im Bezirk (Struktur und Ressourcen). | Familienservicebüros beraten niedrigschwellig zu allgemeinen sozialen Fragen rund um die Familie. | Familienservicebüros beraten niedrigschwellig zu (monetären) Familienleistungen insbesondere Elterngeld, Unterhaltsvorschuss, Kita-Gutschein/eFöB (Hort). |
| Qualitätsstandards | | |
| Die Familienservicebüros zeichnen sich durch familienfreundliche, erreichbare Zugänge aus. | Eine Beratung in hoher Qualität führt zu einer Annahme des Angebots und führt zu Kundenzufriedenheit. | Eine Beratung in hoher Qualität erleichtert die Antragsstellung für die Familien und führt zu Kundenzufriedenheit. |
| In den Familienservicebüros wird Beratung in einer familienfreundlichen Atmosphäre angeboten. | Die Familienservicebüros sind im Bezirk gut vernetzt. | Die Familienservicebüros arbeiten serviceorientiert, die Anträge werden schnell bearbeitet und an die Fachdienste weitergeleitet. |
| Die Familienservicebüros sind an jedem Standort ein verlässlicher, erreichbarer Ort für Familien mit vorgegebenen Mindestangebotsstunden. | | |
| Das mobile Angebot der Familienservicebüros erreicht niedrigschwellig mehr Familien im Sozialraum. | | |
| Die Mitarbeiterzufriedenheit in Arbeitsumfang/ und | | |

| | | |
|---|--|--|
| -umgebung, in Kundengesprächen, im interdisziplinären Team sowie in der Zusammenarbeit mit Fachdiensten wird gewährleistet. | | |
|---|--|--|

Tabelle 2: Übersicht aller Qualitätsstandards

2.3 Operationalisierung der Qualitätsstandards durch Indikatoren

Die ZV bezieht sich auf die nachfolgenden vier priorisierten Qualitätsstandards. Bei diesen Qualitätsstandards wurde maßgeblich das Steuerungsfeld Kundenperspektive (Familien) bedacht. Die restlichen Qualitätsstandards werden nicht im Rahmen der vorliegenden ZV behandelt, können aber in einer Folge-ZV durch weitere Indikatoren operationalisiert werden.

Die gemeinsamen Qualitätsstandards dieser Zielvereinbarung werden mit den nachfolgenden Indikatoren hinterlegt und mithilfe von Mindest- und Zielwerten operationalisiert.

| Qualitätsstandards | Indikatoren |
|--|--|
| 1. Die Familienservicebüros sind an jedem Standort ein verlässlicher, erreichbarer Ort für Familien mit vorgegebenen Mindestangebotsstunden. | Mindesterreichbarkeit (in Angebotsstunden) |
| 2. Die Familienservicebüros zeichnen sich durch familienfreundliche, erreichbare Zugänge aus. | Zugänge mobiles Angebot |
| 3. Eine Beratung in hoher Qualität führt zu einer Annahme des Angebots und zu erhöhter Kundenzufriedenheit. | Fortbildungstage |
| 4. Die Familienservicebüros arbeiten serviceorientiert, die Anträge werden schnell bearbeitet und an die Fachdienste weitergeleitet. | Antragsbearbeitung |

Tabelle 3: Priorisierte Qualitätsstandards und zugeordnete Indikatoren

2.3.1 Indikator 1: Mindesterreichbarkeit (in Angebotsstunden)

Mit den Familienservicebüros steht in allen zwölf Bezirken ein verlässlicher Ort für Familien im Jugendamt zur Verfügung.

Familienservicebüros zeichnen sich durch familienfreundliche Erreichbarkeiten aus. Dazu gehören folgende Faktoren:

- Niedrigschwelliger Zugang, Mehrsprachigkeit und Barrierefreiheit
- Persönlicher Kontakt und Beratung in familienfreundlicher Atmosphäre
- Vermeidung von Wartezeiten
- Zeitersparnis für Familien durch Bündelung von Angeboten an einem zentralen Ort
- Identifikation der richtigen Ansprechperson im Jugendamt und anderen Beratungsstellen
- Mobiles Angebot - Angebot an Orten der Familien
- Persönlicher Kontakt und Niedrigschwelligkeit über die Gewährleistung von offenen Sprechstunden (Öffnungszeiten)
- Flexibilität und Erreichbarkeit per Email, Telefon; Videoberatung und Terminvergabe (allgemeine Erreichbarkeit).

Um die Vorhaltung eines bedarfsgerechten Angebotes zu gewährleisten, wurden in Abhängigkeit der Anzahl der Familien im Bezirk (Bedarfsgruppe) Mindestangebotsstunden definiert (siehe Anlage 1, Berechnungsmodell zu Qualitätsstandard 1).

Der Qualitätsstandard 1 wird als Mindesterreichbarkeit (in Angebotsstunden) in Bezug auf die Größe der Bedarfsgruppe operationalisiert. Hierfür wird die aufzuwendende Arbeitszeit je Familie in Angebotsstunden umgerechnet und gemessen, sodass die Zielerreichung überprüft werden kann. Dabei werden folgende Annahmen getroffen:

- Bedarf: Anteil der Familien, für die ein Angebot vorgehalten wird
- Mindest- und Zielerreichbarkeit in Bezug auf den Bedarf in Angebotsstunden
- Mindestwert 23 Wochenstunden, Zielwert 30 Wochenstunden
- Arbeitszeit je Familie für Antragsbearbeitung, Beratung und qualitätssichernde Maßnahmen umgerechnet in Vollzeitäquivalente (VZÄ)

Für die Bestimmung der Bedarfsgruppe und die Bestimmung der Arbeitszeiten wurden fachliche Einschätzungen der Fach-AG Familienservicebüros, bezirkliche Arbeitszeitbeschreibungen und Aufwandschätzungen sowie erste Ergebnisse aus der Pilotphase des überbezirklichen Monitorings herangezogen (siehe Anlage 1, Berechnungsmodell zu Qualitätsstandard 1).

| Indikator 1 Mindesterreichbarkeit (in Angebotsstunden) | |
|--|---|
| Qualitätsstandard 1: Die Familienservicebüros sind an jedem Standort ein verlässlicher, erreichbarer Ort für Familien mit vorgegebenen Mindestangebotsstunden. | |
| Indikator | Erreichbarkeit (in Angebotsstunden) |
| Messgröße | Erreichbarkeit (in Angebotsstunden) in Bezug auf die Größe der Bedarfsgruppe je VZÄ |

| | |
|--|--|
| | |
| Berechnungsmethode | Berechnungsmodell zu Qualitätsstandard 1 (siehe Anlage 1) |
| Datenquelle | Produktvergleichsbericht 81124 Daten des Amts für Statistik zur Anzahl der Kinder in den Berliner Bezirken (Umrechnung in Familien) |
| Zielwert (ZW) | 30 Stunden Erreichbarkeit (in Angebotsstunden) die Woche <u>Bedingungen für die Erfüllung des Zielwertes:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Die Familienservicebüros sollen mindestens 25 Stunden Öffnungszeit in Präsenz vorhalten. Davon sind mindestens <ul style="list-style-type: none"> ○ 15 Stunden Öffnungszeit im festen Standort pro Woche ○ 5 Stunden Öffnungszeit im mobilen Angebot pro Woche ○ 5 Stunden Öffnungszeit sind frei einteilbar in 39 Wochen im Jahr (75%) vorzuhalten. • 30 Stunden allg. Erreichbarkeit in der Woche (Telefon, E-Mail) • 5 Tage die Woche geöffnet, inkl. Donnerstagnachmittag <p>Die Erfassung erfolgt über das Monitoring der Familienservicebüros.</p> |
| Mindestwert (MW) / Standard (verbindliche Untergrenze) | 23 Stunden Erreichbarkeit (in Angebotsstunden) die Woche <u>Bedingungen für die Erfüllung des Mindestwertes:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Die Familienservicebüros sollen mindestens 20 Stunden Öffnungszeit in Präsenz vorhalten. Davon sind mindestens <ul style="list-style-type: none"> ○ 15 Stunden Öffnungszeit im festen Standort pro Woche ○ 2 Stunden Öffnungszeit im mobilen Angebot pro Woche ○ 3 Stunden Öffnungszeit sind frei einteilbar in 39 Wochen im Jahr (75%) vorzuhalten. • 30 Stunden allg. Erreichbarkeit in der Woche (Telefon, E-Mail) • 5 Tage die Woche geöffnet, inkl. Donnerstagnachmittag <p>Die Erfassung erfolgt über das Monitoring der Familienservicebüros.</p> |
| Entwicklung | Ziel- und Mindestwerte sind unter Berücksichtigung des Monitorings regelmäßig zu betrachten. Sich daraus ergebende Anpassungserfordernisse können ggf. Gegenstand einer Folge-Zielvereinbarung sein. Die Weiterentwicklung des Berechnungsmodells zu einem Entwicklungsmodell kann ebenfalls Gegenstand einer Folge-Zielvereinbarung sein (siehe Maßnahme 6). |
| Begriffsbestimmung | <ul style="list-style-type: none"> • Öffnungszeiten: Persönliche / offene Sprechstunde im Familienservicebüro |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Allgemeine Erreichbarkeit: per Telefon, E-Mail, Termin und Videosprechstunde • Mobiles Angebot: im städtischen Raum oder an Orten für Familien, wie bspw. Familienzentren und Unterkünften für Geflüchtete • Angebotsstunden: Produktmenge - Zeit, die eine Fachkraft für Familien zur Verfügung steht |
|--|--|

Zur Erreichung der Mindestwerte werden den Bezirken die notwendigen finanziellen Ressourcen aus Kapitel 1000, Titel 97114, Teilansatz 2 auf Grundlage des Berechnungsmodells zur Verfügung gestellt (siehe Anlage 1, Berechnungsmodell zu Qualitätsstandard 1 sowie Ausführungen in Kapitel 3.1).

2.3.2 Indikator 2: Zugänge mobiles Angebot

Familienservicebüros zeichnen sich durch ihre Niedrigschwelligkeit und Bürgerorientierung aus. Neben dem offenen Beratungsangebot in und bei den Jugendämtern, können mobile Angebote Familien den Zugang zum Jugendamt erleichtern. Als mobiles Angebot werden Sprechstunden angesehen, die die Familien in ihrem Sozialraum (Familienzentren, Quartierszentren, Angebote von dritten Trägern, Unterkünfte, Beratungsbuss, usw.) regelmäßig oder auch auf Abruf besuchen können. So können andere Zielgruppen erreicht werden, z.B. Familien in Belastungssituationen oder Familien, die den Weg zum Standort aus verschiedensten Gründen nicht finden, da Bezirke oft für einen Standort flächenmäßig zu groß sind.

| Indikator 2 Zugänge mobiles Angebot | |
|---|---|
| Qualitätsstandard 2: Die Familienservicebüros zeichnen sich durch familienfreundliche, erreichbare Zugänge aus. | |
| Indikator | Mobiles Angebot |
| Messgröße | Mobiles Angebot pro Woche in Stunden |
| Berechnungsmethode | Addition der Stunden pro Woche |
| Datenquelle | In der Statistik FSB-Monitoring werden Beratungen und ab 2025 Angebotsstunden im mobilen Angebot erfasst. Im Produkt wird das mobile Angebot auch als Angebotsstunde gezählt. |
| Zielwert (ZW) | 5 Stunden Mobiles Angebot |
| Mindestwert (MW) / Standard (verbindliche Untergrenze) | 2 Stunden Mobiles Angebot |
| Entwicklung | Ggf. Gegenstand einer Folge-Zielvereinbarung |

2.3.3 Indikator 3: Fortbildungstage

Für den Qualitätsindikator 3 „Eine Beratung in hoher Qualität führt zu einer Annahme des Angebots und zu erhöhter Kundenzufriedenheit“ wurde die Teilnahme der Fachkräfte an Fortbildungen als Indikator festgelegt. Hierzu zählen alle Fortbildungen ab vier Stunden (bspw. fach- und funktionsbezogene Fortbildungen, Ausbilderprogramme, Resilienztrainings, Hospitationen und Fachtage etc.). Andere Formate bspw. Gesundheitstage und Supervisionen sind nicht Gegenstand des Indikators.

Als Datengrundlage zum IST-Stand wurden zunächst die Fortbildungstage für das Jahr 2023 und das 1. Quartal 2024 erhoben. Durch die SenBJF erfolgte eine zentrale Abfrage über die Fach-AG in allen Familienservicebüros für den o.g. Zeitraum. Dabei wurde zwischen Verwaltungsfachkräften und sozialpädagogischen Fachkräften unterschieden. Der Zielwert beruht auf einem gemeinsamen Beschluss der AG-Zielvereinbarung und bezieht sich auf beide Fachkräfte.

| Indikator 3 Fortbildungstage | |
|---|---|
| Qualitätsstandard 3: Eine Beratung in hoher Qualität führt zu einer Annahme des Angebots und zu erhöhter Kundenzufriedenheit. | |
| Indikator | Fortbildungstage |
| Messgröße | Fortbildungstage je VZÄ pro Jahr |
| Berechnungsmethode | Differenz zwischen SOLL- und IST Fortbildungstagen je VZÄ |
| Datenquelle | Das Monitoring der Familienservicebüros wird um eine jährliche Abfrage der Fortbildungstage je VZÄ ergänzt. Stichtag ist der 31.12.2025. |
| Zielwert (ZW) (Qualitätsstandard) | Sechs Fortbildungstage je VZÄ |
| Mindestwert (MW) / Standard (verbind- liche Untergrenze) | Fünf Fortbildungstage je VZÄ |
| Entwicklung | keine |
| Anmerkung: Für das Aufgabengebiet siehe Prozessbeschreibung / Prozesssteckbriefe | |

Im Rahmen der Folgezielvereinbarung soll zum Qualitätsstandard 3 ein zusätzlicher Indikator Kundenzufriedenheit herangezogen werden (siehe hierzu Maßnahme 3).

2.3.4 Indikator 4: Antragsbearbeitung

Zur Operationalisierung des Qualitätsstandard 4: „Die Familienservicebüros arbeiten serviceorientiert, die Anträge werden schnell bearbeitet und an die Fachdienste weitergeleitet“ wird als Indikator die Dauer der Antragsbearbeitung herangezogen.

Für die Themen Elterngeld und Unterhaltsvorschuss gilt eine Bearbeitungszeit von durchschnittlich 5 Werktagen (im Mindestwert 10 Werktagen) ab direktem Eingang im Familienservicebüro (erfordert Ausbaustufe 2). Diese zeitliche Obergrenze orientiert sich an der Bearbeitungsfrist in § 33 Abs. 1 GGO bzw. dem Erfordernis eines Zwischenbescheids.

Bei persönlicher Vorsprache für den Kita-Gutschein soll gem. Rechtsanspruch eine Bearbeitungszeit von 2 Werktagen (im Mindestwert 3 Werktagen) gelten. Der Rechtsanspruch (Kita-Gutschein) soll direkt in den Familienservicebüros geprüft werden. Für Kita-Gutscheine bei schriftlichen Anträgen soll auch eine Bearbeitungszeit von durchschnittlich 5 Werktagen (im Mindestwert 10 Werktagen) ab Eingang im Familienservicebüro gelten.

Die Bearbeitungszeiten beziehen sich auf Anträge, welche direkt an die Familienservicebüros adressiert oder persönlich dort abgegeben wurden, d.h. vor Ort, per E-Mail oder postalisch (Ausbaustufe 2), jedoch nicht auf Anträge, welche an den Fachdienst adressiert wurden (siehe auch Prozessbeschreibung). Perspektivisch ist die Bearbeitung aller Anträge (Ausbaustufe 3) vorgesehen.

| Indikator 4 Antragsbearbeitung | |
|--|--|
| Qualitätsstandard 4: Die Familienservicebüros arbeiten serviceorientiert, die Anträge werden schnell bearbeitet und an die Fachdienste weitergeleitet. | |
| Indikator | Dauer der Antragsbearbeitung |
| Messgröße | Antragsbearbeitung in Werktagen |
| Berechnungsmethode | Wert in Werktagen |
| Datenquelle | Anpassung der Fachverfahren in der ersten Jahreshälfte 2025, Messung der Bearbeitungszeiten über die Fachverfahren ab zweiter Jahreshälfte 2025 Die einzugebenden Daten sind in den Prozessbeschreibungen definiert (siehe auch Maßnahme 10). |
| Zielwert (ZW) (Qualitätsstandard) | <u>Elterngeld und Unterhaltsvorschuss</u> : Durchschnittlich 5 Werktage Bearbeitungszeit ab Eingang im Familienservicebüro <u>Kita-Gutschein (Rechtsanspruch)</u> bei persönlicher Vorsprache: Durchschnittlich 2 Werktage <u>Kita-Gutschein bei schriftlichen Anträgen</u> : Durchschnittlich 5 Werktage Bearbeitungszeit ab Eingang im Familienservicebüro |

Zielvereinbarung Familienservicebüros

| | |
|---|---|
| <p>Mindestwert (MW) / Standard (verbindliche Untergrenze)</p> | <p><u>Elterngeld und Unterhaltsvorschuss:</u> Durchschnittlich 10 Werktage Bearbeitungszeit ab Eingang im Familienservicebüro</p> <p><u>Kita-Gutschein (Rechtsanspruch)</u> bei persönlicher Vorsprache: Durchschnittlich 3 Werktage</p> <p><u>Kita-Gutschein bei schriftlichen Anträgen:</u> Durchschnittlich 10 Werktage Bearbeitungszeit ab Eingang im Familienservicebüro</p> |
| <p>Entwicklung</p> | <p>Ggf. in einer Folge-Zielvereinbarung zu beschließen</p> |
| <p>Anmerkung: Zielwerte beziehen sich auf Anträge, die direkt im Familienservicebüro eingegangen sind und gelten für alle Bezirke</p> | |

3 Budgetierung und Anreizsystem

Im Einzelplan 10, Kapitel 1000, Titel 97114 TA 2 stehen 2,4 Millionen Euro für die Umsetzung der Zielvereinbarung für das Haushaltsjahr 2025 zur Verfügung.

3.1 Qualitätsstandard 1

In dem Berechnungsmodell zu Qualitätsstandard 1a und 1b wird die Anzahl der Angebotsstunden dargestellt, die jedes Familienservicebüro für ein bedarfsgerechtes Angebot je Bedarfsgruppe vorhalten soll. Um die Vorhaltung dieses bedarfsgerechten Angebotes zu gewährleisten, werden in Abhängigkeit von der Anzahl der Familien im Bezirk Mindestangebotsstunden definiert. Diese werden als Mindesterreichbarkeit (in Angebotsstunden) in Bezug auf die Größe der Bedarfsgruppe über das Produkt 81124 „VT - AF 6 Familien(service)büros“ operationalisiert. Dabei stellt eine Wochenreichbarkeit von 23 Stunden die verbindliche Untergrenze (Mindestwert) dar. Als anzustrebender berlinweiter Zielwert sollen die Familienservicebüros 30 Stunden in der Woche erreichbar sein.

3.1.1 Qualitätsstandard 1a

Auf Basis des Berechnungsmodells (Anlage 1) zum Stand der Bedarfsgruppen zum 31.12.2023 sowie dem Stand der Angebotsstunden per 07/2024 beim Produkt 81124 „VT - AF 6 Familien(service)büros“ erfüllen bereits sechs Bezirke das angestrebte Mindestleistungsniveau von 23 Angebotswochenstunden. Den anderen sechs Bezirken werden als Anreiz zur Erreichung der verbindlichen Untergrenze aus dem Berechnungsmodell Mittel für Beschäftigungspositionen per Basiskorrektur zur Verfügung gestellt.

Vor dem Hintergrund der zu bewältigenden Stellenbesetzungsverfahren und Einarbeitungszeiten wird für das Jahr 2025 der Ressourcenaufbau und Ressourceneinsatz in der Art gestärkt, dass die Abrechnung der zugewiesenen Finanzmittel im Rahmen der Basiskorrektur 2025 über eine Spitzabrechnung erfolgt. Der Nachweis über die im Jugendamt eingesetzten Personalmittel erfolgt über ein neu einzurichtendes Unterkonto, welches die Senatsverwaltung für Finanzen zu einem späteren Zeitpunkt mitteilt.

Für die Bezirke Pankow und Reinickendorf entspricht dies dem Umfang von drei VZÄ, für die Bezirke Neukölln und Treptow-Köpenick von je zwei VZÄ und für die Bezirke Charlottenburg-Wilmersdorf und Marzahn-Hellersdorf je eine VZÄ. In der Gesamtbetrachtung ergibt sich ein Ressourcenbedarf für insgesamt zwölf VZÄ in Höhe von 780.000 Euro.

| Qualitätsstandard | Indikator | Ressourcen | Je Bezirk bei Zielerfüllung erreichbar bei mind. |
|---|--|-------------------|---|
| Die Familienservicebüros sind an jedem Standort ein verlässlicher, erreichbarer Ort für Familien mit vorgegebenen Mindestangebotsstunden. | Mindesterreichbarkeit (in Angebotsstunden) | 780.000 Euro | Gemäß Berechnungsmodell |

3.1.2 Qualitätsstandard 1b

Die Bezirke, die auf Basis des Berechnungsmodells (Anlage 1) zwischen dem angestrebten Mindestleistungsniveau (23 Stunden Erreichbarkeit) und dem Zielwert (30 Stunden Erreichbarkeit) liegen, erhalten zur Erreichung des Zielwertes die finanziellen Ressourcen per Basiskorrektur zur Verfügung gestellt. Für den Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg entspricht dies dem Umfang von einer VZÄ und für die Bezirke Spandau und Lichtenberg von zwei VZÄ. Hieraus ergibt sich ein finanzieller Ressourcenbedarf in Höhe von 325.000 Euro.

Das Abrechnungsverfahren erfolgt entsprechend der Ausführungen in Textziffer 3.1.1.

Im Rahmen der Fortschreibung der Zielvereinbarung wird ab dem Jahr 2026 die Zielerreichung des Qualitätsindikator 1 über die Erfassung der Angebotsmengen bei dem Produkt 81124 abgerechnet.

| Qualitätsstandard | Indikator | Ressourcen | Je Bezirk bei Zielerfüllung erreichbar bei mind. |
|---|---|-------------------|---|
| Die Familienservicebüros sind an jedem Standort ein verlässlicher, erreichbarer Ort für Familien mit vorgegebenen Mindestangebotsstunden. | Zwischen Mindest- und Zielerreichbarkeit (in Angebotsstunden) | 325.000 Euro | Gemäß Berechnungsmodell |

3.2 Qualitätsstandard 2

Mit der Zielvereinbarung ist ein Leistungsausbau vorgesehen: Für die Bereitstellung eines mobilen Angebotes erhält jeder Bezirk bei Erreichung des Mindestwertes, d.h. mit der Vorhaltung eines mobilen Angebots über 2 Wochenstunden, mit Stichtag 30.06.2025 Mittel in Höhe von 50.000 Euro (insgesamt 600.000 Euro). Durch diesen niedrigschwelligen Zugang sollen die Bedarfsgruppen unmittelbar erreicht werden.

| Qualitätsstandard | Indikator | Ressourcen | Je Bezirk bei Zielerfüllung erreichbar | bei mind. |
|--|---|--------------|--|-----------|
| Die Familienservicebüros zeichnen sich durch familienfreundliche, erreichbare Zugänge aus. | Mindestwert Familienfreundlicher Zugang | 600.000 Euro | 50.000 Euro | |

3.3 Qualitätsstandard 3

Um eine Beratung in ausreichend hoher Qualität dauerhaft zu gewährleisten, sind die Fachkräfte regelmäßig fortzubilden. Die Erreichung des Mindestwertes von 5 Fortbildungstagen je VZÄ soll mit einem **Anreiz** in Höhe von 25.000 Euro je Bezirk in 2025 verbunden sein.

Im Rahmen einer Folgezielvereinbarung soll zum Qualitätsstandard 3 ein zusätzlicher Indikator Kundenzufriedenheit herangezogen werden (siehe hierzu Maßnahme 3).

| Qualitätsstandard | Indikator | Ressourcen | Je Bezirk bei Zielerfüllung erreichbar | bei mind. |
|--|------------------------------|--------------|--|-----------|
| Eine Beratung in hoher Qualität führt zu einer Annahme des Angebots und zu erhöhter Kundenzufriedenheit. | Mindestwert Fortbildungstage | 300.000 Euro | 25.000 Euro | |

3.4 Qualitätsstandard 4

Die Erreichung der Ausbaustufen 2-3 (Anträge werden im Familienservicebüro bearbeitet) wird bei Erfüllung der Mindestwerte für die Antragsbearbeitung im Jahr 2025 mit einem **Anreiz** in Höhe von 25.000 Euro je Bezirk in 2025 anerkannt. Für die Zielmessung ist eine Anpassung der Fachverfahren für Elterngeld, Unterhaltsvorschuss und Kita-Gutscheine im 1. Halbjahr 2025 vorgesehen. Die Messung wird im 2. Halbjahr 2025 erfolgen und zum Stichtag 31.12.2025 ausgewertet werden. Zur

Anpassung der Fachverfahren sind weitere Informationen im Tz. 3.5 „Unterstützende Maßnahmen“ festgehalten.

| Qualitätsstandard | Indikator | Ressourcen | Je Bezirk bei Zielerfüllung erreichbar | bei mind. |
|---|----------------------------------|--------------|--|-----------|
| Die Familienservicebüros arbeiten serviceorientiert, die Anträge werden schnell bearbeitet und an die Fachdienste weitergeleitet. | Mindestwert - Antragsbearbeitung | 300.000 Euro | 25.000 Euro | |

3.5 Unterstützende Maßnahmen

Mit der Durchführung eines digitalen Monitorings und der Anpassung der Fachverfahren wird das Controlling im Jahr 2025 ausgebaut, die Datenqualität verbessert und die Messgrundlage für Qualitätsstandard 4 geschaffen. Damit entfällt auch die Notwendigkeit, händische Postein- und Ausgangslisten zu führen. Für die Umsetzung der Maßnahmen 8 und 11 werden aus den Mitteln der Zielvereinbarung landesseitig insgesamt 95.000 Euro eingeplant.

3.6 Anreizmittel

Die vorliegende Zielvereinbarung sieht finanzielle Anreize für das Erreichen der o.g. Ziele Qualitätsstandard 2 - 4 vor. Die Anteile der ausgelobten Gelder werden den Bezirken nach Auswertung der Jahresergebnisse der Zielvereinbarung auf dem Wege der Basiskorrektur zur Verfügung gestellt.

Die Anreizzahlungen werden als Prämie für die erreichten Leistungen (Ziel- bzw. Mindestwerte) bewertet. Daher können weder haushaltssystematisch noch aus anderen Gründen vorab im laufenden Haushaltsjahr Anreizzahlungen bereitgestellt werden.

Die ermittelten Anreizbeträge sind von der AG Zielvereinbarung zu berechnen und bis zum 15. Februar 2026 für die Qualitätsstandards 3 bis 4 an die Senatsverwaltung für Finanzen zu übermitteln und werden im Rahmen der Basiskorrektur zugewiesen.

Für Qualitätsstandard 2 werden der Senatsverwaltung für Finanzen bis zum 15. Juli 2025 die anhand der Zielerreichung ermittelten Anreizbeträge zur Verfügung gestellt. Auf Basis derer wird das Basiskorrekturschreiben für das Jahr 2025 erstellt und im 3. Quartal 2025 an die Bezirke versandt.

Im Rahmen der vorliegenden Zielvereinbarung erfolgt die Finanzierung aus Kapitel 1000, Titel 97114. Grundsätzlich sollen mit den Geldern Maßnahmen und Projekte finanziert werden, die eine Verbesserung der bezirklichen Werte der Indikatoren versprechen.

Zur Stärkung der Zielerreichung wird in der Folgezielvereinbarung auch die Integration der Unterschreitung von Mindestwerten bei Fortführung des Anreizsystems geprüft.

4 Maßnahmen

Die hier gemeinsam verabredeten Maßnahmen sollen neben der Formulierung der Qualitätsstandards und Indikatoren vor allem deren Umsetzung und Erreichung unterstützen. Für jede Maßnahme wurde analysiert und bestimmt, was durch wen und bis wann jeweils getan werden muss. Die Vereinbarungspartnerinnen und Vereinbarungspartner verpflichten sich, die Umsetzung der Maßnahmen und deren Erreichung zu fördern.

| Maßnahme 1: Qualitätsleitfaden für Familienservicebüros | |
|--|--|
| Was ist zu erreichen? | <p>Zur Entwicklung eines gemeinsamen Qualitätsverständnisses wird ein verbindlicher Qualitätsleitfaden für alle Familienservicebüros durch die Leitungen der Familienservicebüros gemeinsam mit der SenBJF in 2025 erarbeitet. Es erfolgten bereits Vorarbeiten durch die Fach-AG der Familienservicebüros.</p> <p>Der Qualitätsleitfaden dient als Orientierung für Mitarbeitende (Verwaltungsmitarbeitende und soz.-päd. Fachkräfte) der Familienservicebüros und ist ein verschriftlichtes Qualitätsversprechen an Familien.</p> <p>Die Überprüfung der Beratungsqualität erfolgt jährlich in Startgesprächen und Jahresabschlussgesprächen zwischen JugAL, SenBJF und freien Trägern im Rahmen eines Qualitätsdialogs (nicht budgetierungsrelevant). Der Qualitätsdialog bezieht sich darüber hinaus auf die Arbeit des gesamten Familienservicebüros.</p> |
| Federführung | SenBJF und Leitungen der Familienservicebüros |
| Beteiligte | JugAL, freie Träger |
| Bis wann | 2025 |

| Maßnahme 2: Muster-BAK soz.-päd. Fachkräfte | |
|--|--|
| Was ist zu erreichen? | <p>Im Jahr 2025 wird eine Muster-BAK auf Basis der bezirklichen AP (Anforderungsprofile) für die soz.-päd. Fachkräfte in den Familienservicebüros erarbeitet.</p> <p>Dafür wird eine UAG eingesetzt, an der die Bezirke mitwirken.</p> <p>Von der Arbeitsgemeinschaft Berliner Öffentliche Jugendhilfe (AG BÖJ) werden die UAG-Mitglieder benannt.</p> |
| Federführung | SenBJF |
| Beteiligte | AG BÖJ, SenFin Abt. IV Landespersonal |

| | |
|----------|------|
| Bis wann | 2025 |
|----------|------|

| Maßnahme 3: Familienbefragung / Kundenbefragung | |
|--|--|
| Was ist zu erreichen? | In 2024/25 wird in Zusammenarbeit mit dem Amt für Statistik (AfS) auf Grundlage der Feedbackkarte aus Friedrichshain-Kreuzberg die Umsetzung einer Familienbefragung vorbereitet und in der AG ZV abgenommen. Die Umfrage soll im Jahr 2025 stattfinden. Die Umfrage wird gemeinsam ausgewertet und daraus wird im Rahmen der Folge-ZV ein Qualitätsindikator „Kundenzufriedenheit“ mit vorgegebenen Ziel- und Mindestwerten entwickelt. |
| Federführung | SenBJF |
| Beteiligte | AG ZV, AfS, Skzl |
| Bis wann | Durchführung 2025 und Übernahme als Indikator für 2026 |

| Maßnahme 4: Mengenrevisionshinweis für Kooperation und Qualitätssicherungsmaßnahmen | |
|--|--|
| Was ist zu erreichen? | Aufnahme eines verbindlichen Buchungshinweises in das Produkt 81124 mit Zustimmung von PMG, JugAL, Geschäftsstelle Produktkatalog sowie SenFin. Hinweise zur Mengenerfassung (Mengenrevisionshinweis): Um Kooperationen und Qualitätssicherungsmaßnahmen in der KLR abzubilden, können maximal 32 Wochenstunden je VZÄ erbracht werden. |
| Federführung | Einbringung durch Leitung der Geschäftsstellen Produktkatalog / Leitender Produktmentor für den Jugendhilfebereich im Land Berlin |
| Beteiligte | SenBJF, SenFin, JugAL |
| Bis wann | 2025 |

| Maßnahme 5: Überprüfung Plausibilitätskostensatz | |
|---|---|
| Was ist zu erreichen? | Im Jahr 2025 soll für das Produkt der Familienservicebüros 81124 geprüft werden, ob qualitätssichernde Maßnahmen über einen Plausibilitätskostensatz abgebildet werden können. Dabei soll die Zielgenauigkeit des Plausibilitätskostensatzes für die Qualitätssicherung überprüft werden. |

| | |
|--------------|--|
| | <p>Des Weiteren soll im Rahmen der AG ZV die aktuelle Varianz in den Personalkosten in Bezug auf die Mengen im Produktvergleichsbericht betrachtet werden.</p> <p>Zu beachten: Erfolgt die Berechnung im Jahr 2025, ist der Plausibilitätskostensatz erst für die Daten des Jahres 2026, also für die Budgetierung 2028 anwendbar.</p> |
| Federführung | AG ZV |
| Beteiligte | SenBJF, PMG, SenFin |
| Bis wann | Überprüfung in 2025 |

Maßnahme 6: Weiterentwicklung des Berechnungsmodells zu Qualitätsstandard 1

| | |
|-----------------------|--|
| Was ist zu erreichen? | <p>Das Berechnungsmodell zu Qualitätsstandard 1, welches durch die AG ZV erarbeitet wurde, ist im Rahmen dieser AG regelmäßig zu überprüfen und mit dem Monitoring zur Inanspruchnahme abzugleichen.</p> <p>Insbesondere hinsichtlich der Bestimmung des Bedarfs ist zu prüfen, ob das Modell zu einem weitergehenden dynamischen Modell (zeitliche Entwicklungsperspektive) weiterentwickelt werden kann.</p> <p>Hierfür kann das Personalbedarfsermittlungsmodell der Senatskanzlei genutzt werden. Ein Ausbau des Berechnungsmodells oder des Personalbemessungsmodells in ein Planmengen-Modell ist ebenfalls möglich. Dies soll im Rahmen dieser Maßnahme überprüft werden. Die IMTB stellt ein Modellentwurf im noch zu gründenden Steuerungsgremium in Q1 2025 vor.</p> |
| Federführung | SenBJF |
| Beteiligte | AG ZV, IMTB, Skzl, SenFin |
| Bis wann | 2025 / jährlich |

Maßnahme 7: Gemeinsame Auswertung des Monitorings

| | |
|-----------------------|---|
| Was ist zu erreichen? | Gemeinsame Auswertung des Monitorings in der AG ZV, um Steuerungsbedarfe zu identifizieren. |
| Federführung | SenBJF |
| Beteiligte | AG ZV, Leitungen der Familienservicebüros, ggf. AfS, ISBJ DataWarehouse, externer Dienstleister |
| Bis wann | Quartalsweise |

| Maßnahme 8: Digitalisierung des Monitorings | |
|--|--|
| Was ist zu erreichen? | Eine Digitalisierung des Monitorings ist in Planung. Für die Dateneingabe soll eine digitale Plattform eingerichtet werden, die die Bezirke zur Datenpflege nutzen können. Darüber hinaus soll auch ein digitales Tool zur Datenauswertung genutzt werden (Datawarehouse / Dashboard) und für die Bezirke zugänglich sein. |
| Federführung | SenBJF |
| Beteiligte | AfS, ISBJ-Datawarehouse, externer Dienstleister |
| Bis wann | in 2025 |

| Maßnahme 9: Umsetzung verbindliche Muster-BAKs | |
|---|--|
| Was ist zu erreichen? | <p>Die erforderlichen Kenntnisse und Fähigkeiten für die Durchführung einer qualifizierten Erstberatung sind in der Muster-BAK für Verwaltungsfachkräfte und der Leitung Familienservicebüros festgeschrieben. Die Anwendung der Muster-BAK dient daher als Indikator für eine ausreichende Qualifizierung und letztlich für eine Beratung in hoher Qualität.</p> <p>Derzeit wird je nach Angebotsumfang und Aufgabenwertigkeit (Ausbaustufe) eine Beratung in unterschiedlicher Tiefe und Qualität mit entsprechender Vergütung in den Bezirken geleistet. In den überwiegenden Bezirken wird entsprechend der Zielvereinbarung ein Ausbau des Leistungsumfangs und eine Umstellung auf die Tarifentgeltgruppe E 8 / A 8 und E 10 / A 11 (Sachbearbeitung und Leitung) bereits jetzt angestrebt. Ziel ist es, für Berliner Familien in allen Bezirken ein einheitliches Beratungsangebot bis Ende des Jahres 2024 vorzuhalten.</p> <p>Fachkräfte sind entsprechend der BAK qualifiziert oder müssen ggf. nachqualifiziert werden. Die Überprüfung soll Teil der Jahresabschlussgespräche mit den Familienservicebüros sein.</p> |
| Federführung | SenBJF, JugAL |
| Beteiligte | Familienservicebüros, Personalstellen |

| | |
|----------|--|
| Bis wann | Laufend, Abfrage Jahresbeginn 2025 und Teil des Jahresgespräches Ende 2025 |
|----------|--|

| Maßnahme 10: Prozessbeschreibungen | |
|---|--|
| Was ist zu erreichen? | <p>Überarbeitung der Prozessbeschreibungen und Aktualisierung der Prozessteckbriefe zu Elterngeld, Unterhaltsvorschuss und Kita-Gutschein / eFöB.</p> <p>Erstellung eines FSB-Standardprozesses / Muster-FSB.</p> <p>In den Prozessbeschreibungen sind die Daten definiert, die die Familienservicebüros in die Fachverfahren eingeben. Hieraus ergibt sich der Messzeitpunkt für die Zielerreichung des Qualitätsstandard 4 Antragsbearbeitung.</p> |
| Federführung | GPM / GPM SenBJF, SenBJF (Prozessverantwortliche Stelle) |
| Beteiligte | GPM Bezirk, ggf. Skzl und Bezirke |
| Bis wann | Bis 2026 |

| Maßnahme 11: Anpassung Fachverfahren | |
|---|--|
| Was ist zu erreichen? | <p>Anpassung der Fachverfahren in der ersten Jahreshälfte 2025 zur Verbesserung der Datenqualität von Indikator 4.</p> <p>Ziel ist die Messung der Bearbeitungszeiten über die Fachverfahren ab der zweiten Jahreshälfte 2025.</p> <p>Die durch die Familienservicebüros einzugebenden Daten (Messzeitpunkt) sind in den Prozessbeschreibungen definiert. Siehe hierzu auch Maßnahme 10.</p> |
| Federführung | SenBJF |
| Beteiligte | Dienstleister, Bezirke |
| Bis wann | Bis zum 3. Quartal 2025 |

5 Steuerungsstruktur

Die **AG Zielvereinbarung** entwickelt als Arbeitsgremium unter Federführung von SenBJF die Zielvereinbarung fort. Die Besetzung der AG bleibt während der Umsetzung der Zielvereinbarung bestehen. Die AG Zielvereinbarung wertet steuerungsrelevante Daten auf Grundlage der Berichte des Monitorings aus und empfiehlt Steuerungsmaßnahmen. Zudem berät sie im Rahmen der Umsetzung über die Qualitätsentwicklung im Hinblick auf die Qualitätsstandards und Maßnahmen aus der Zielvereinbarung. Die AG tritt nach Unterzeichnung der ZV regelmäßig quartalsweise zusammen. Außerdem kann sich die AG anlassbezogen treffen.

Die **AG Finanzen und Controlling** dient als festes Gremium allen Projektverantwortlichen für Zielvereinbarungen als Ansprechpartner für Finanzfragen. Die Überarbeitung und/oder die Fortschreibung der Zielvereinbarung kann ggf. der AG Finanzen und Controlling vorgestellt werden. Sie empfiehlt den jeweiligen Arbeitsstand entweder an den Steuerungskreis oder gibt Hinweise zur Überarbeitung an die AG Zielvereinbarung.

Der **Steuerungskreis gesamtstädtische Zielvereinbarungen** ist das politische Beratungsgremium für den Erarbeitungs- und Umsetzungsprozess gesamtstädtischer Zielvereinbarungen im Sinne des § 6a des Gesetzes über die Zuständigkeiten in der Allgemeinen Berliner Verwaltung (Allgemeines Zuständigkeitsgesetz - AZG) und der Politischen Erklärung. Er berät zum Beispiel über die Unterschriftsreife eines von der Verwaltungsebene vorgelegten Zielvereinbarungsentwurfes, den Umsetzungsfortschritt einer abgeschlossenen Zielvereinbarung oder über Mittelbedarfe und zusätzliche Ressourcen. Der Steuerungskreis besteht aus Vertretungen der Bezirke sowie der Senatsverwaltungen auf Ebene der politischen Leitung und umfasst sowohl die Finanz- als auch die Fachperspektive.

Über das Erreichen der Ziele ist durch alle Bezirke zu berichten. Dies erfolgt über verschiedene Wege:

- Regelmäßiger Bericht in der Fach-AG Familienservicebüros
- Regelmäßiger Bericht in der AG BÖJ (halbjährig)
- Startgespräche und Jahresabschlussgespräche (Qualitätsdialoge) zwischen JugAL mit FSB und weiteren relevanten Personen²
- Quartalsweise Vorstellung des FSB-Monitoring in AG ZV

Die SenBJF ist beauftragt, die Kennzahlen und Indikatoren zur Messung des Zielerreichungsgrades zu erfassen, das Berichtsverfahren zu koordinieren und hierzu die Berichtsbeiträge

² Die genaue Zusammensetzung der Gespräche ist für jeden Bezirk offen.

zusammenzufassen. Mithilfe des Monitorings sollen zudem Handlungserfordernisse abgeleitet werden. Dabei ist jeweils risikoorientiert einzuschätzen, ob und wie die Ziele erreicht werden.

Die SenBJF berichtet zudem regelmäßig über den Umsetzungsstand in den relevanten Gremien der Amtsleitungen der Jugendämter.

Die Zielvereinbarung wird einer Evaluation unterzogen. Die Evaluation erstreckt sich dabei insbesondere auf die Frage, ob die definierten Qualitätsstandards mit den eingeleiteten Maßnahmen erreicht werden können und einer Anpassung der Qualitätsstandards oder des Angebotsspektrums bedürfen. Die Maßnahmen werden hinsichtlich ihrer Wirkung evaluiert, um anschließend über ihre Ausdehnung oder Eingrenzung bzw. Beibehaltung oder Beendigung entscheiden zu können. Die Ergebnisse der Evaluation werden im Rahmen der Erarbeitung einer Folgezielvereinbarung berücksichtigt.

6 Schlussbestimmungen

Die ZV hat eine Geltungsdauer bis zum 31.12.2025. Es wird darauf abgezielt, die Zielvereinbarung fortzuschreiben. Die Folgezielvereinbarung bzw. eine Verlängerung der laufenden Zielvereinbarung soll nach Möglichkeit bis zum 31.12.2025 abgeschlossen werden und vom 01.01.2026 bis zum 31.12.2027 Geltung erlangen.

Änderungen und Ergänzungen dieser ZV sind im gegenseitigen Einvernehmen abzustimmen und schriftlich festzuhalten.

7 Unterschriften

Der für Jugend zuständige Staatssekretär
der Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie

Datum, StS J

Die für Finanzen zuständige Staatssekretärin
der Senatsverwaltung für Finanzen:

Datum, StS:in B

Die Bezirksbürgermeisterinnen und Bezirksbürgermeister sowie die für Jugend und Familie zuständigen Bezirksstadträtinnen und Bezirksstadträte:

Für das Bezirksamt xy von Berlin

Datum, BzBm:in

Datum, BzStR:in



Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie • Bernhard-Weiß-Str. 6 • 10178 Berlin

Bezirksbürgermeisterinnen und Bezirksbürgermeister

Bezirksstadträtinnen und Bezirksstadträte Jugend

Geschäftszeichen (bitte angeben)

V B 22

Marlene Schauer

Tel. 90227 6869

Zentrale +49 30 90227 5050

marlene.schauer
@senbjf.berlin.de

Bernhard-Weiß-Str. 6, 10178 Berlin

MS .12.2024

Unterzeichnung der Zielvereinbarung zur gesamtstädtischen Steuerung der Familienservicebüros

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit diesem Schreiben übermitteln wir Ihnen die finalisierte Zielvereinbarung zur gesamtstädtischen Steuerung der Familienservicebüros zur Unterzeichnung.

Die Zielvereinbarung wurde in einem umfangreichen Abstimmungsprozess unter Beteiligung der Bezirke, der Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie, der Senatsverwaltung für Finanzen, der Senatskanzlei und Fach-AG der Familienservicebüros erarbeitet. Sie wurde am 20. November von der AG Finanzen und Controlling und am 4. Dezember vom Steuerungskreis gesamtstädtische Zielvereinbarungen zur Unterzeichnung empfohlen.

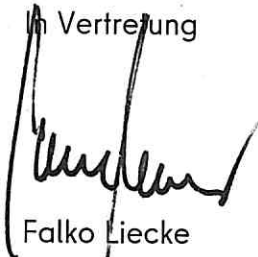
Die Zielvereinbarung setzt den Rahmen, um für die Arbeit der Familienservicebüros berlinweit die gleiche Grundlage zu schaffen sowie die Leistung für Familien gemeinsam weiterzuentwickeln. Ziel ist es, Familien in jedem Bezirk vergleichbare Angebote eines gut aufgestellten Familienservicebüros zu ermöglichen. Die Vereinbarung legt zentrale Indikatoren und Maßnahmen fest, die Qualität und Wirkung sichern und weiter steigern sollen. Mit dem beschriebenen Leistungsspektrum und den hinterlegten finanziellen Ressourcen legt die Zielvereinbarung einen Grundstein für die gemeinsame Steuerung.

Wir bitten Sie, die Zielvereinbarung zu unterzeichnen und die beigefügte
Unterschriftenseite bis spätestens 19. Januar 2025 vorab als Scan und dann auch
postalisch an uns zurückzusenden.

Für Rückfragen stehen wir Ihnen selbstverständlich gern zur Verfügung und möchten uns
jetzt schon für Ihre Mitwirkung an diesem wichtigen gesamtstädtischen Steuerungsprozess
bedanken, der Familienförderung in Berlin stärkt und nachhaltig sichert.

Mit freundlichen Grüßen

In Vertretung



Falko Liecke

Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie

Zielvereinbarung zur gesamtstädtischen Steuerung der Familienservicebüros

Der für Jugend und Familie zuständige Staatssekretär
der Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie

18.12.2024

Datum, StS Falko Liecke

Die für Finanzen zuständige Staatssekretärin
der Senatsverwaltung für Finanzen:

Datum, StS'in Tanja Mildenberger

Die Bezirksbürgermeisterinnen und Bezirksbürgermeister sowie die für Jugend und Familie
zuständigen Bezirksstadträtinnen und Bezirksstadträte:

Für das Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf von Berlin:

Datum, BzBm'in Nadja Zivkovic

Datum, BzStR Gordon Lemm