

23.12.2025

Vorlage zur Kenntnisnahme
für die Sitzung der Bezirksverordnetenversammlung am 22.01.2026

1. Gegenstand der Vorlage:

Zielvereinbarung 2026/2027 zur gesamtstädtischen Steuerung der Bürgerämter zur Verbesserung der Servicequalität

2. Die BVV wird um Kenntnisnahme gebeten:

Das Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf hat in seiner Sitzung am 16.12.2025 beschlossen, die BA-Vorlage Nr. 1361/VI der BVV zur Kenntnisnahme vorzulegen.

Die Vorlage ist in der Anlage beigefügt.

Nadja Zivkovic
Bezirksbürgermeisterin

Juliane Witt
Bezirksstadträtin für Soziales und
Bürgerdienste

Anlage

ZIELVEREIN- BARUNG

zur gesamtstädtischen Steuerung
der Bürgerämter zur Verbesserung
der Servicequalität



zwischen

den Bezirksämtern von Berlin
vertreten durch die für die Ämter für Bürgerdienste zuständigen
Stadträtinnen und Stadträte
sowie
die für Finanzen zuständigen Bezirksbürgermeisterinnen und Bezirksbürgermeister

und

der Senatskanzlei
vertreten durch die Chief Digital Officer
des Landes Berlin

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.

Zielvereinbarung 2026 / 2027 für die Berliner Bürgerämter
zur gesamtstädtischen Steuerung der Bürgerämter zur Verbesserung der Servicequalität

Inhalt:

- Gegenstand der Zielvereinbarung
- Teil A der Vereinbarung (Prozess der Weiterentwicklung)
- Teil B der Vereinbarung (Steuerungsstruktur, Ziele und Daten / Monitoring)
 1. Festlegung der gemeinsamen Ziele und Indikatoren
 2. Steuerungssystem (Steuerungsstruktur und Monitoring)
 3. Zusammenspiel mit der Kosten-Leistungsrechnung sowie Berechnungsmodell zur Mittelverteilung zwecks Förderung der Zielerreichung
 4. Schlussbestimmungen

Gegenstand der Zielvereinbarung

Die erste Zielvereinbarung der Berliner Bürgerämter wurde für die Jahre 2022 und 2023 geschlossen. Für die Jahre 2024 und 2025 wurde die Zielvereinbarung umfassend evaluiert und hinsichtlich der Indikatoren weitgehend bestätigt. Die hier vorliegende Zielvereinbarung für den Geltungszeitraum 2026 und 2027 ist das Ergebnis einer erneut durchgeführten Evaluation. Im Ergebnis werden nicht nur die fünf Indikatoren fortgeschrieben, auch die für die Zielvereinbarung 2024 und 2025 entwickelten Mindest- und Zielwerte gelten unverändert für die neue Zielvereinbarung.

Ferner wurde das bislang vorgesehene Anreizmodell durch ein Berechnungsmodell zur Mittelverteilung zwecks Förderung der Zielerreichung ersetzt. Hierbei können sich die Bezirke Ausgaben mit Ausgleich durch die Basiskorrektur zulassen. Bei der Senatskanzlei, die den entsprechenden Etat zur Verfügung stellt, sind die für den Ausgleich vorgesehenen Mittel zu sperren. Das Berechnungsmodell knüpft dabei auch weiterhin maßgeblich an die Zielerreichung in den fünf Indikatoren der vorliegenden Zielvereinbarung - ergänzt um einen Sockelbetrag - an. Der Leitgedanke der Gleichwertigkeit der Indikatoren bleibt grundsätzlich erhalten, auch das einfache System der Bepunktung der Zielerreichung wird fortgeführt. Allerdings wird der zur Verfügung stehende Geldbetrag nicht mehr gleichmäßig auf die Indikatoren verteilt, sondern die Idee der Gleichwertigkeit der erreichten Punkte wurde umgesetzt.

Mit der in den Indikatoren und den zugehörigen Mindest- und Zielwerten unveränderten Fortschreibung der Zielvereinbarung bleibt ihr innovativer Charakter erhalten; die vorliegende Zielvereinbarung ist weiterhin beispielgebend für das Land Berlin.

Erläuterung von Begrifflichkeiten

- 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 Bürger bzw. der Wirtschaft in Bezug auf eine konkrete Verwaltungsleistung.
- Qualitätsstandards (Zielwerte) definieren einzelne qualitative Anforderungen an die Leistungserbringung der Verwaltung (Verwaltungsprozesse) zur Erfüllung der Leistungsversprechen in den vier Steuerungsfeldern Kundenperspektive, Mitarbeitendenperspektive, Wirtschaftlichkeit und Rechtskonformität. Die Zielvereinbarungen sollen vor allem nach außen orientiert sein, weswegen der Kundenperspektive unter den vier genannten Bereichen der Vorrang eingeräumt wird.
- Standards sind verbindliche Untergrenzen für die Qualitätsstandards.
- Indikatoren: Die Qualitätsstandards werden anhand von Indikatoren objektiv nachvollziehbar gemacht. Die Indikatoren werden gemeinsam von der fachlich zuständigen Senatsverwaltung und Vertreterinnen und Vertretern der Fachbereiche einiger Bezirke („Referenzbe-

zirke“) entwickelt. Diese werden dann in den gemeinsamen Gremien diskutiert und entschieden. Sie sind anschließend von den Zielvereinbarungspartnern in einem Controllingprozess systematisch zu erheben und auszuwerten.

Teil A der Vereinbarung (Prozess der Weiterentwicklung)

Die Entwicklung und Bewertung der Indikatoren und die daraus folgenden Schlüsse sind ein dynamischer Prozess und bedürfen der kritischen Begleitung. Die Weiterentwicklung wird durch die AG Zielvereinbarung Bürgerämter (AG ZV BüÄ) und dem durch die Senatskanzlei beauftragten Dienstleister für die Begleitung gesamtstädtischer Zielvereinbarungen (Fa. IMTB Consulting) fortgeführt.

Während der Geltung der Zielvereinbarung Bürgerämter müssen unterschiedliche Themen bearbeitet und organisatorische Voraussetzungen geschaffen werden, welche die kritische Begleitung und die Weiterentwicklung der Indikatoren befördern:

- Sicherung der Datenqualität
- Auswertung der Datenerhebung
- ein regelmäßiger Sitzungsturnus der AG ZV BüÄ
- eine Auswertung und Bereitstellung der Daten für das Berechnungsmodell zur Mittelverteilung zwecks Förderung der Zielerreichung (bis 15. Februar des Folgejahres)
- Entscheidung über Fortschreibung der ZV ab 2028

Meilenstein 1: Fortführung der einheitlichen Grundlagen zur Datenerhebung der abgestimmten Indikatoren		
laufend	<ul style="list-style-type: none"> • weitere Nutzung der bisher genutzten Datengrundlagen 	AG ZV BüÄ
	<ul style="list-style-type: none"> • Auswertung der bezirklichen Datenquellen • Veröffentlichung der aufbereiteten Daten in D:ASH 	Monitoring-Stelle BüD
Meilenstein 2: Permanente Sicherung der Datenqualität		
laufend	<ul style="list-style-type: none"> • Plausibilisierung der aggregiert zur Verfügung stehenden Daten 	Monitoring-Stelle BüD
Meilenstein 3: Auswertung der Daten		
nach Inkrafttreten der ZV BüÄ laufend mo-	<ul style="list-style-type: none"> • quartalsweise Auswertung für AG Steuerung • quartalsweise Auswertung für AG ZV BüÄ (ab 05/2026) • monatliche Bereitstellung in D:ASH 	Monitoring-Stelle BüD

Zielvereinbarung 2026 / 2027 für die Berliner Bürgerämter
zur gesamtstädtischen Steuerung der Bürgerämter zur Verbesserung der Servicequalität

nat- lich/quar- talsweise		
Meilenstein 4: Auswertung des Berechnungsmodells		
nach In- krafttreten der ZV BüÄ laufend- quartals- weise	<ul style="list-style-type: none"> • quartalsweise Auswertung für AG Steuerung • quartalsweise Auswertung für AG ZV BüÄ (ab 05/2026) • quartalsweise Bereitstellung für bezirkliche SE Fin / Steuerungsdienste 	Monitoring-Stelle BüD
Meilenstein 5: Entscheidung über Fortschreibung der Zielvereinbarung		
ab April 2027	<ul style="list-style-type: none"> • Vorbereiten der Evaluation der ZV BüÄ • Einberufung der zu beteiligenden Rollenträger 	Monitoring-Stelle BüD
	<ul style="list-style-type: none"> • Jahresauswertung der Werte der Indikatoren • Jahresauswertung des Berechnungsmodells 	AG ZV BüÄ

Teil B der Vereinbarung (Steuerungsstruktur, Ziele und Daten / Monitoring)

1. Festlegung der gemeinsamen Ziele und Indikatoren

Den fachlichen Zielvereinbarungen liegen übergeordnete Steuerungsziele zugrunde, die durch Leistungsversprechen und die Definition von Qualitätsstandards operationalisiert werden.

1.1 Übergeordnetes Steuerungsziel und gemeinsames Leistungsversprechen

Übergeordnetes Steuerungsziel
Der Senat wird in dieser Legislaturperiode den Berliner Öffentlichen Dienst moderner und leistungsfähiger gestalten. Die Berlinerinnen und Berliner sowie die Berliner Wirtschaft haben Anspruch auf gute öffentliche Dienstleistungen innerhalb akzeptabler Fristen.
Gemeinsames Leistungsversprechen von Senats- und Bezirksebene
Bürgerinnen und Bürger können innerhalb von 14 Tagen ihr Anliegen in einem Berliner Bürgeramt erledigen. Senats- und Bezirksebene verpflichten sich gemeinsam, die im Rahmen der Zielvereinbarung formulierten Zielwerte zu erreichen und die hierfür erforderlichen Maßnahmen zu befördern. Somit wird das Terminangebot erhöht und das Erreichen des 14-Tage-Ziels vorangebracht.

1.2 Definition von Qualitätsstandards in einzelnen Steuerungsfeldern

Steuerungsfeld	Qualitätsstandard
1. Kundenperspektive	Es werden ausreichend Terminkapazitäten vorgehalten. Die Bürgerinnen und Bürger sind mit der Aufgabenerledigung durch die Bürgerämter in Bezug auf den Service zufrieden.
2. Mitarbeitendenperspektive	Die Mitarbeitenden sind bei einer Gesamtbetrachtung von Arbeitsumfang/-umgebung, Kundenkontakten, kollegialen Beziehungen und Vorgesetztenverhalten mit ihrer Arbeit zufrieden.
3. Wirtschaftlichkeit (wirtschaftlicher Ressourceneinsatz)	Die Bürgerämter arbeiten wirtschaftlich, um die Kundenbedarfe zu decken.
4. Rechtskonformität	Für den Zeitraum der vorliegenden Zielvereinbarung steht kein anwendbarer Indikator zur Verfügung. Es wird darauf abgezielt, einen passenden Indikator auf Basis der Kennzahl „14-Tage-Ziel“ längerfristig zu entwickeln.
Ohne Zuordnung zu einem Steuerungsfeld	Durch eine hinreichende Personalausstattung wird die Leistungsfähigkeit der Bürgerämter gesichert. <i>Hinweis: Dieser Qualitätsstandard lässt sich systematisch keinem der Steuerungsfelder zuordnen. Dass er trotzdem</i>

	<i>aufgenommen wurde, liegt in der Allzuständigkeit der Bürgerämter begründet. Bezirke, die diesen Standard nicht erfüllen, lösen entsprechende Mehrbelastungen in allen anderen Bezirken aus.</i>
--	--

In der letzten Evaluation der Zielvereinbarung Bürgerämter wurden die in der Zielvereinbarung 2024/2025 beschriebenen Qualitätsstandards / Indikatoren bestätigt. Die Zielvereinbarung wird auch weiterhin die nachfolgend genannten fünf Indikatoren messen.

Die Indikatoren der ZV BÜÄ befördern das übergeordnete Steuerungsziel und das gemeinsame Leistungsversprechen von Senat und Bezirken in unterschiedlichen Aspekten.

- Voraussetzung zur Erhöhung des Wertes zum Indikator 1 (Verhältnis Produktmengen pro Einwohnendenzahl) ist die Erhöhung der bereitgestellten Terminkapazitäten.
- Die Kundenperspektive wird über den Indikator 2 (Grad der Zufriedenheit mit dem Service und der Wartesituation in den Bürgerämtern) abgebildet.
- Eine Verbesserung der Wirtschaftlichkeit der Bürgerämter wird sichtbar im Indikator 3 (Anzahl der Produktmengen pro gebuchtem Stellenanteil).
- Die flächendeckend einheitliche Ausstattung mit Personal wird mit dem Indikator 4 (gebuchte Stellenanteile pro 10.000 Einwohnende) befördert.
- Die Mitarbeitendenzufriedenheit wird über den Indikator 5 (Grad der Zufriedenheit mit der eigenen Arbeits-/Dienstfähigkeit) einbezogen.

Insbesondere der Indikator 4 und die Umsetzung des oder die Erreichung des Zielwertes sorgen für eine auskömmliche personelle Ausstattung der Bürgerämter. Aufgrund der gesetzlichen Vorgaben besteht für die Berliner Bürgerämter eine Allzuständigkeit hinsichtlich der Dienstleistungserbringung. Um Angebot und Nachfrage hier gesamtstädtisch auszutariieren ist eine berlinweit einheitlich berechnete Personalausstattung zwingend notwendig. Die Indikatoren „Kundenzufriedenheit“ und „Mitarbeitendenzufriedenheit“ zeigen Qualitätsmerkmale an, die unabhängig von der Anzahl der erbrachten Leistungen betrachtet werden.

Die Mindestwerte und Zielwerte wurden einer Evaluation unterzogen und unverändert fortgeschrieben. Die fünf Indikatoren lassen sich in zwei unterschiedliche Erhebungsarten aufteilen. Die Indikatoren 2 und 5 basieren auf statistischen Befragungen, die Indikatoren 1, 3 und 4 basieren auf Kennzahlen der Berliner Kostenrechnung. Die kostenrechnungsbasierten Indikatoren sind derartig miteinander verwoben, dass aus jeweils zwei Indikatoren der dritte Indikator berechnet werden kann.

Die Produktkomponente der Zielvereinbarung

Produktblätter beschreiben den Leistungsumfang der Berliner Bürgerämter im Wesentlichen vollständig und eindeutig. Eindeutig heißt, dass jede Leistung genau einem Produkt zugeordnet wird und dass daher gleiche Tätigkeiten immer auf dem gleichen Produkt abgebildet werden. Dies gilt

unabhängig vom Ort und von der Zeit und auch unabhängig von der Organisation der Leistungserstellung. Die Zielvereinbarung umfasst folgende Produkte aus dem Portfolio der Bürgerämter:

- 60666 Beglaubigung durch Bürgeramt
- 76924 Dezentraler Bürgerservice in Ausländerangelegenheiten
- 76925 Dezentraler Bürgerservice in Kfz-Zulassungsangelegenheiten
- 78100 Passangelegenheiten
- 78101 Personalausweise
- 78369 Angelegenheiten Bundeszentralregister
- 78370 Externe Melderegisterauskunft
- 79100 Führerscheineangelegenheiten
- 79101 Meldeangelegenheiten
- 80547 Beratung durch Bürgeramt

Bei Produktänderungen und Produktneufassungen für die beiden Jahre der Geltung der Zielvereinbarung wird die Liste der zu berücksichtigenden Produkte sinngemäß angepasst.

Nicht über die Zielvereinbarung abgedeckt sind die regionalisierten Aufgaben aus dem Betrieb der Flüchtlingsbürgerämter und des Zentralen Fundbüros sowie die Bearbeitung der Bewohnervignetten im Rahmen der Parkraumbewirtschaftung. Ebenfalls ist das Produkt 81133 - Verfolgung von Verstößen gegen das Personalausweisgesetz (PAuswG), Passgesetz (PassG) sowie das Bundesmeldegesetz (BMG) nicht in die Zielvereinbarung integriert. Dieses Produkt wurde erst für das Jahr 2022 in den Produktkatalog eingestellt und zeigt noch nicht die notwendige Datenqualität für die Berücksichtigung in dieser Zielvereinbarung.

1.3 Operationalisierung der Qualitätsstandards durch Indikatoren

Indikator 1	Qualitätsstandard Es werden ausreichend Terminkapazitäten vorgehalten
Berechnungsmethode	Für den Zielwert: Summe der Prognosemengen über alle zehn betrachteten Produkte (für einen Bezirk) geteilt durch die prognostizierte Bevölkerungszahl des Bezirks im Betrachtungsjahr Für den Ist-Wert: Summe der Ist-Mengen über alle zehn betrachteten Produkte (für einen Bezirk) geteilt durch die tatsächliche Bevölkerungszahl des Bezirks im Betrachtungsjahr
Zielwert	0,684
Mindestwert	0,684
Datenquelle	Kosten- und Leistungsrechnung / Prognosemodell der Berliner Bürgerämter

Messgröße	Rechnerische Größe (Produktmenge zu EW-Zahl)		
Entwicklung	IST 2024	Zielzustand (Zielwert und Mindestwert) 2026	Zielzustand (Zielwert und Mindestwert) 2027
	0,534	0,684	0,684

Das Verhältnis der Produktmengen zu den Einwohnendenzahlen zielt auf eine Leistungserbringung ab, die die Nachfrage nach Bürgeramtsleistungen widerspiegelt. Trotz der Allzuständigkeit der Berliner Bezirke soll erreicht werden, dass wohnortnahe Angebote vorhanden sind. Die Ergebnisse der permanenten Kundenbefragung zeigen, dass trotz der angespannten Terminlage ein überwiegender Teil der Bevölkerung wohnortnah die Bürgerämter aufsuchen möchte (vgl. Gesamtbericht Pilotierungsphase Kundenbefragungen, 9/2020, Seite 27). Die Bevorzugung der Wohnortnähe gilt auch weiterhin.

Ausgangspunkt für die Betrachtung dieser Kennzahl ist das Prognosemodell der Bürgerämter. Dies hat als Grundlage folgende Parameter:

- Es gibt einen bezirkseinheitlichen Mengenfaktor für jedes der zehn Produkte der Zielvereinbarung. Dieser sagt aus, welcher Anteil der Einwohnenden je Jahr eine Produktmenge aus dem Portfolio der Bürgerämter beansprucht
- Bei der Entwicklung des Prognosemodells wird für das Jahr 2024 die Annahme zugrunde gelegt, dass ein Rückstau von 20 Prozent der Produktmengen besteht. Die Erwartung ist, dass diese Angebotslücke immer kleiner wird und eines Tages ganz abgebaut sein wird. Für das Prognosejahr 2026 ist dieser Rückstauwert auf 15,5 Prozent gesunken.

Im Ergebnis des Prognosemodells wird eine einwohnerabhängige Mengenprognose je Produkt und je Bezirk ausgegeben. Da es eine feste Relation zwischen Bevölkerungszahlen und der Produktnachfrage gibt, ist der für die Zielvereinbarung relevante Faktor für beide Jahre (2026 sowie 2027) berlinweit identisch und liegt bei 0,684. Berechnet wird er aus der Summe der Prognosemengen über alle zehn betrachteten Produkte geteilt durch die prognostizierte Bevölkerungszahl im Betrachtungsjahr. Die Zahl ist für alle Bezirke gleich – es gilt für alle Bezirke der gleiche Mengenfaktor.

Der Zielwert für die Jahre 2026 und 2027 liegt damit über dem tatsächlich gemessenen Ist-Wert des Jahres 2024 (0,534), welcher auf Grundlage der Daten der Berliner Kostenrechnung ermittelt wurde.

Im Indikator 1 wird ein Unterschied zwischen dem Mindestwert und dem Zielwert nicht als notwendig erachtet. Dies ist darin begründet, dass es sich ausschließlich um nachfrageorientierte Dienstleistungen / Produkte handelt. Die aus dem Prognosemodell der Berliner Bürgerämter abgeleitete Nachfrage (Produktmenge zu EW-Zahl) ist eine rechnerische Größe und stellt somit eine eindeutige Ausprägung dar. Das Ziel ist, die Nachfrage nach Produkten durch Bürgerinnen und Bürger vollständig zu decken.

Indikator 2	Qualitätsstandard Zufriedenheit mit dem Service und der Wartesituation		
Berechnungsmethode	Ergebnis der fortlaufenden Kundenbefragung: Bewertung der Servicequalität, der Zufriedenheit mit dem Warteraum und der Zufriedenheit mit der Wartezeit		
Zielwert	93,5 Punkte		
Mindestwert	90,4 Punkte		
Datenquelle	Kundenbefragung (AfS)		
Messgröße	Ergebnis der Befragung (Punktwert)		
Entwicklung	IST 2022	Zielzustand (Zielwert und Mindestwert) 2024	Zielzustand (Zielwert und Mindestwert) 2025
	90,8	93,5 - 90,4	93,5 - 90,4

Die permanente Befragung der Kundinnen und Kunden erfolgt durch den das Referat Befragungsservice, D:ASH, Statistische Methoden des Amtes für Statistik Berlin-Brandenburg (AfS) im Rahmen des Unterstützungsangebotes für Zielvereinbarung der Senatskanzlei - V B. Alle diejenigen, die einen Termin online buchen, können wählen, ob sie an der Befragung teilnehmen wollen. Teilnehmende werden in erster Linie über diesen Weg gewonnen. Zusätzlich informieren Aufsteller / Poster in den Bürgerämtern sowie eine Internetseite unter service.berlin.de über die Befragung und bieten den Link zur Befragung. Auf diese Weise werden je Quartal etwa 10.000 Bürgerinnen und Bürger befragt. Die Auswertungen stehen ebenfalls quartalsweise zur Verfügung und liefern einen Punktwert entsprechend den Fragestellungen zur Kundenzufriedenheit. Das untenstehende Schaubild zeigt die Zusammensetzung des Gesamt-Index Kundenbefragung und die „Wertigkeit“ der einzelnen Teilfragen.

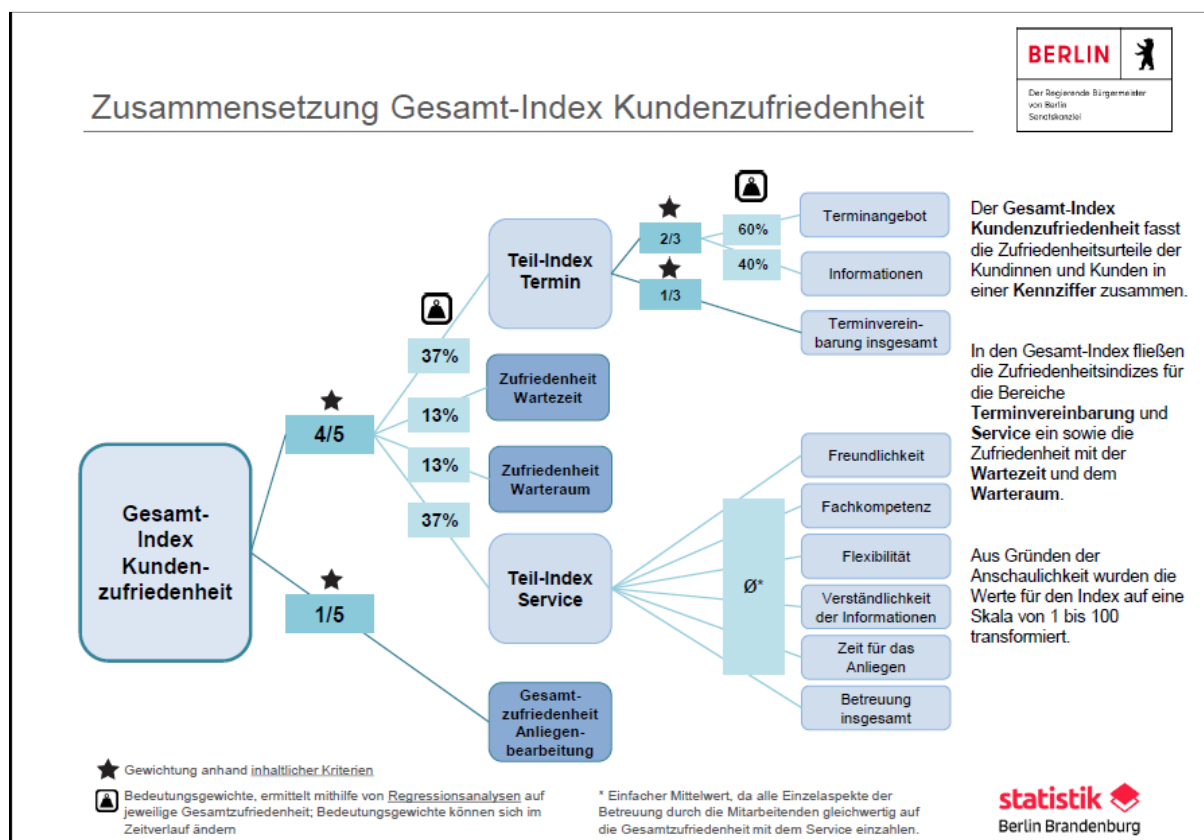


Abbildung 3: Gewichtung Gesamtindex Kundenzufriedenheit

Es werden weiterhin zur Bewertung der Servicequalität auch die Bewertungen der Zufriedenheit mit dem Warteraum und die Zufriedenheit mit der Wartezeit in die Zielvereinbarung eingerechnet. Berücksichtigt werden dabei die Komponenten der Kundenzufriedenheit, die direkt und ausschließlich in der Verantwortung der Bezirke liegen.

Der Teil-Index Termin wird nicht in die Berechnung des Indikators aufgenommen. Die Terminverfügbarkeit wird bereits durch die Indikatoren 1, 3 und 4 in allen Aspekten beschrieben. Eine Berücksichtigung dieses Teil-Indizes würde daher zu einem Ungleichgewicht bei der Erstellung der Indikatoren führen. Hinzu kommt, dass dessen Bewertung stark abhängig von gesamtstädtischen Entscheidungen und Vorgaben ist. Der Einfluss des einzelnen Bezirks ist zwar nicht gering - es ist aber schwierig, aus der Bewertung den Einfluss der Bezirksentscheidungen zu berechnen und in einem Indikator für den bezirklichen Anteil zu berücksichtigen.

Die Gewichtung der Teil-Indikatoren wird abgeleitet aus den Ergebnissen der permanenten Kundenbefragung (technisch: Regressionsanalyse) und ergibt einen Anteil von 67 Prozent für den Service-Indikator, von 22 Prozent für den Wartezeit-Indikator und von 11 Prozent für den Warteraum-Indikator.

Der erreichte Berlinwert von 90,8 zeigt, dass die Bewertung zwischen eher zufrieden = 75 Punkte und sehr zufrieden = 100 Punkte liegt.

Indikator 3	Qualitätsstandard Die Bürgerämter arbeiten wirtschaftlich, um die Kundenbedarfe zu decken.		
Berechnungsmethode	Produktmengen aller zehn betrachteten Produkte in Bezug zu den in den Bürgerämtern eingesetzten Mitarbeitenden in Form der auf die maßgeblichen Produkte gebuchten Stellenanteile		
Zielwert	4.677		
Mindestwert	4.426		
Datenquelle	Kosten- und Leistungsrechnung		
Messgröße	Rechnerische Größe (Produktmenge zu gebuchten Stellenanteilen)		
Entwicklung	IST 2024	Zielzustand (Zielwert und Mindestwert) 2026	Zielzustand (Zielwert und Mindestwert) 2027
	4.291	4.677 - 4.426	4.677 - 4.426

Der Indikator 3 setzt die Produktmengen aller zehn betrachteten Produkte in Bezug zu den in den Bürgerämtern eingesetzten Mitarbeitenden in Form der auf die maßgeblichen Produkte gebuchten Stellenanteile und misst damit die Wirtschaftlichkeit der Bürgerämter insgesamt. Je wirtschaftlicher die Sachbearbeitenden eingesetzt werden, je produktiver die Strukturen und die Organisation in den Bürgerämtern ausgerichtet sind, desto höher ist der durchschnittliche Output. Es ist hervorzuheben, dass mit dieser Kennzahl nicht die Leistungsfähigkeit einzelner Mitarbeitender beschrieben wird, sondern dass die Output-Kennzahl Ergebnis einer Vielzahl von Organisations- und Managemententscheidungen ist.

Gegenwärtig (Betrachtung per Dezember 2024) beträgt das Verhältnis von Produktmenge zu gebuchten Stellenanteilen 4.291. Im Vorjahr (2023) betrug der Wert 4.099, während der Wert in 2022 4.328 Produktmengen pro gebuchtem Stellenanteil ausmachte. Die Werte der Jahre 2022 und davor sind von der Pandemie beeinflusst. Im Jahre 2019 (Vor-Corona-Betrachtung) betrug der Wert 4.677.

Dieser Wert wird als Zielwert für die Jahre 2026 und 2027 angesehen. Mit Erreichen des Ziels werden die Berliner Bürgerämter wieder auf das vorpandemische Leistungsniveau zurückgeführt. Als Mindestwert wird der Wert aus der Zielvereinbarung 2024 / 2025 (4.426) fortgeschrieben. Die identischen Mindest- und Zielwerte für die beiden Jahre 2026 und 2027 werden damit begründet, dass eine weitere eventuelle Verschiebung des nachgefragten Mengengerüsts aktuell noch nicht prognostiziert werden kann.

Gegenüber der Zielvereinbarung 2024 / 2025 wurden die Mindest- und Zielwerte unverändert übernommen. Die sich abzeichnenden Digitalisierungsfortschritte können für eine Prognose der Verschiebung des Mengengerüsts nicht herangezogen werden. Es wird erwartet, dass insbesondere solche Dienstleistungen Online erledigt werden, die eine einfache Komplexität mit kurzen Bearbeitungszeiten aufweisen. Wenn einfache Dienstleistungen Online bearbeitet werden, verblieben vor allem überdurchschnittlich komplexe Dienstleistungen mit einer längeren Bearbeitungszeit in den Bürgerämtern, mit der Folge, dass die durchschnittliche Bearbeitungszeit in den Bürgerämtern steigt.

Indikator 4	Qualitätsstandard Durch eine hinreichende Personalausstattung wird die Leistungsfähigkeit der Bürgerämter gesichert.		
Berechnungsmethode	Verhältnis der gebuchten Stellenanteile zu jeweils zehntausend Einwohnenden		
Zielwert	1,55		
Mindestwert	1,46		
Datenquelle	Kosten- und Leistungsrechnung		
Messgröße	Rechnerische Größe (gebuchte Stellenanteile zu EW-Zahl)		
Entwicklung	IST per Dezember 2024	Zielzustand (Zielwert und Mindestwert) 2026	Zielzustand (Zielwert und Mindestwert) 2027
	1,25	1,55 - 1,46	1,55 - 1,46

Dem Indikator liegt die Erkenntnis zu Grunde, dass die Bevölkerungszahl in den letzten Jahren und damit zusammenhängend der Bedarf an Bürgeramtsdienstleistungen gestiegen ist, sowie zusätzliche Dienstleistungen wie beispielsweise der Führerscheinumtausch durch das Bürgeramt angeboten werden. Gleichzeitig ist die Anzahl der in den Bürgerämtern auf die Produkte gebuchten Stellenanteile für die Sachbearbeitung im Frontoffice in den letzten Jahren gesunken. Die bedarfsgerechte Personalausstattung ergibt sich rechnerisch aus den Indikatoren 1 und 3 (Indikator 1 geteilt durch Indikator 3, multipliziert mit 10.000 Einwohnenden). Der Indikator setzt die im Frontoffice als Sachbearbeitung eingesetzten Stellenanteile in das Verhältnis zu den Einwohnenden des Bezirks und definiert dadurch einen Betreuungsschlüssel.

Der Zielwert für die Jahre 2024 und 2025 wird mit 1,55 angegeben und legt zugrunde, dass Indikator 1 mit 0,684 und Indikator 3 mit 4.426 (definierter Mindestwert) verwendet werden. Dies bedeutet, dass pro 10.000 Einwohnenden 1,55 gebuchte Stellenanteile im Bürgeramt benötigt werden, um die Nachfrage nach Produkten im Rahmen der Allzuständigkeit decken zu können.

Als Mindestwert wird 1,46 angenommen. In diesem Falle wird Indikator 1 weiterhin mit 0,684 einbezogen, während Indikator 3 mit dem definierten Zielwert von 4.677 eingeht. In diesem Falle wären 1,46 gebuchte Stellenanteile für 10.000 Einwohnende vorgesehen.

Indikator 5	Qualitätsstandard Die Mitarbeitenden sind bei einer Gesamtbetrachtung von Arbeitsumfang/-umgebung, Kundenkontakten, kollegialen Beziehungen und Vorgesetztenverhalten mit ihrer Arbeit zufrieden.		
Berechnungsmethode	Auswertung der Befragungen der Mitarbeitenden: Bewertung der Gesamtzufriedenheit der Mitarbeitenden		
Zielwert	75 Punkte		
Mindestwert	69 Punkte		
Datenquelle	Mitarbeitendenbefragung (AfS)		
Messgröße	Ergebnis der Befragung (Punktwert)		
Entwicklung	IST 2024	Zielzustand (Zielwert und Mindestwert) 2026	Zielzustand (Zielwert und Mindestwert) 2027
	68	75 - 69	75 - 69

Der Indikator 5 - Ergebnis der Mitarbeitendenbefragung - wird unverändert in die neue Zielvereinbarung übernommen. Ihm liegt die Erkenntnis zugrunde, dass gute Leistungen in den Bürgerämtern dauerhaft nur mit einer positiven Haltung der eigenen Arbeit gegenüber erbracht werden können. Der Indikator bezieht sich deshalb auf soziale Aspekte der Arbeitsausübung, das äußere Umfeld der Arbeit sowie auf die Auswirkungen des Arbeitsumfangs. Die Datenquellen sind die Mitarbeitendenbefragungen zur Bewertung von Kundenkontakten, kollegialen Beziehungen, Vorgesetztenverhalten sowie der Arbeitstätigkeit im engeren Sinn (Arbeitsumgebung / Arbeitsumfang), die in allen Bürgerämtern durchgeführt werden. Für die erste Zielvereinbarung der Bürgerämter wurden Daten

der Mitarbeitendenbefragung aus September 2022 und September 2023 ausgewertet. Durchgeführt wurden die Befragungen vom Befragungsservice des Amtes für Statistik Berlin-Brandenburg (AfS).

Aus den Erfahrungen dieser beiden Befragungen verfestigte sich die Einschätzung, dass ein jährlicher Turnus nicht der Notwendigkeit Rechnung trägt, die festgestellten und rückgemeldeten Sachverhalte angemessen und ausreichend anzugehen und notwendige Veränderungen vorzunehmen. Festgelegt wurde daher, dass für die neue Zielvereinbarung 2026 - 2027 nur eine Befragung durchgeführt wird, planmäßig soll sie im dritten Quartal 2026 stattfinden. Die Auswertung erfolgt dann zu Ende 2026 und es bleibt ausreichend Zeit, um bezirkliche Haushaltsmittel für identifizierte Veränderungs- oder Anpassungsbedarfe für den nächsten Doppelhaushalt anzumelden. Diese Zeitschiene wurde gewählt, um auf sich ergebende finanzielle und organisatorische Anforderungen aus der Mitarbeitendenbefragung reagieren zu können. Die für die erste Zielvereinbarung festgelegten Mindest- und Zielwerte werden unverändert übernommen und auf die zweite Zielvereinbarung übertragen. Der Mindestwert von 69 und der Zielwert von 75 Punkten geben einerseits einen guten Anreiz zur Verbesserung der bewerteten Arbeitssituation und andererseits ist der Zielwert auch erreichbar.

Wird der Zielwert von 75 Punkten erreicht, bedeutet dies, dass die Mitarbeitenden im Durchschnitt eher zufrieden sind. Der Mindestwert von 69 Punkte verzeichnet dann einen höheren Anteil von Mitarbeitenden die weniger zufrieden sind.

Für die Berücksichtigung im Berechnungsmodell werden nur die erreichten Punkte des Jahres 2024 für die Mittelverteilung im Jahre 2026 herangezogen. Im zweiten Jahr der Geltung der Zielvereinbarung werden die Werte nicht fortgeschrieben, in diesem Jahr gehen sodann nur vier Indikatoren in die Bewertung ein.

2. Steuerungssystem (Steuerungsstruktur und Monitoring)

Die Bürgerämter in Berlin sind als Bestandteil des Politikfeldes Bürgerdienste essentiell für die Erbringung einer Vielzahl von staatlichen Dienstleistungen. So führen die Bürgerämter in Berlin Register, die der Feststellung von örtlichen Zuständigkeiten sowie der Identität von Personen dienen und daher eine grundlegende Bedeutung für das Verwaltungshandeln auf allen Ebenen haben. Durch das Passwesen stellen die Bürgerämter die grundgesetzlich verbrieft Freizügigkeit sicher. Eine hohe Qualität der Dienstleistungen ist daher sicherzustellen.

Die Bürgerämter in Berlin sind allzuständig. Eine gesamtstädtische Betrachtung und Steuerung ist daher nicht nur notwendig, sie bildet vielmehr eine wesentliche Voraussetzung, um erfolgreich die Aufgaben in den Bürgerämtern zu erfüllen.

Beschrieben ist die gesamtstädtische Steuerung der Berliner Bürgerämter in der Verwaltungsvorschrift zur Einführung eines gesamtstädtischen Monitorings und Steuerungsverfahrens für die Ämter für Bürgerdienste (VV Monitoring und Steuerung Bürgerdienste). Diese Verwaltungsvorschrift ist seit dem 01.04.2019 in Kraft und regelt das gesamtstädtische Miteinander der bezirklichen Bürgerämter und der Monitoring-Stelle Bürgerdienste als ministerieller Steuerungseinheit. Ein Kernelement der VV ist die kennzahlengestützte Steuerung der Ämter für Bürgerdienste. Damit liegen

seit vielen Jahren Kennzahlen aus unterschiedlichen Bereichen vor, auf die für die Entwicklung und die Evaluation der Zielvereinbarung Bürgerämter zurückgegriffen wurde. Der Prozess der Fortschreibung der VV Monitoring und Steuerung Bürgerdienste wird im Jahr 2025 abgeschlossen. Die Fortschreibung verändert die Verwaltungsvorschrift nicht in den für die Zielvereinbarung relevanten Inhalten.

Die erste Zielvereinbarung der Berliner Bürgerämter für die Jahre 2022 und 2023 wurde als eine der ersten Zielvereinbarungen im Rahmen der neuen Steuerungsstrukturen des Senats und der Bezirke geschlossen. Erst im Nachgang wurde die institutionelle Einbindung des Prozesses der Zielvereinbarung beschrieben und die Gremienstruktur etabliert. Im Gegensatz zur Entstehung der ersten Zielvereinbarung Bürgerämter wurden jetzt die Aufgaben und Rollen entsprechend der Vereinbarungen adressiert. Die AG Zielvereinbarung Bürgerämter, der die Aufgabe der Evaluation der Zielvereinbarung übertragen wurde, setzte sich daher zusammen aus diesen Rollenträgern:

- Amtsleitungen der Ämter für Bürgerdienste
- Monitoring-Stelle Bürgerdienste (Senatskanzlei als Senatsfachverwaltung)
- Senatskanzlei, V B, Gesamtstädtische Verwaltungssteuerung
- Senatsverwaltung für Finanzen
- Geschäftsstelle Produktkatalog der Bezirke
- SE Fin / StD eines Bezirks

Für detailliertere Informationen zum Zusammenspiel der involvierten Gremien wird auf den „KOMPASS FÜR DIE ERFOLGREICHE ETABLIERUNG GESAMTSTÄDTISCHER ZIELVEREINBARUNGEN“ verwiesen.

2.1 Steuerungskreis gesamtstädtische Zielvereinbarungen

Der „Steuerungskreis gesamtstädtische Zielvereinbarungen“ ist das politische Beratungsgremium für den Erarbeitungs- und Umsetzungsprozess aller gesamtstädtischen Zielvereinbarungen im Sinne des § 6a AZG¹ und der Politischen Erklärung. Er berät zum Beispiel über die Unterschriftreife 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.

Ständige Mitglieder sind auf bezirklicher Ebene die Mitglieder der AG Ressourcensteuerung (sieben Bezirke). Auf Senatsebene sind als ständige Mitglieder, welche die Sitzungen des Steuerungskreises gemeinsam leiten, die Chief Digital Officer des Landes Berlin und Staatssekretärin für Digitales und Verwaltungsmodernisierung sowie die Staatssekretärin der Senatsverwaltung für Finanzen vertreten.

Neben den ständigen Mitgliedern nehmen anlassbezogen zu den einzelnen Fachthemen der gesamtstädtischen Zielvereinbarungen wechselnde Mitglieder auf Bezirks- und Senatsebene teil.

¹ Ab 01.01.2026 wird der zitierte Paragraf des Allgemeinen Zuständigkeitsgesetzes durch § 19 des Gesetzes über die Organisation der Landesverwaltung (Landesorganisationsgesetz - LOG BE) ersetzt.

Wechselnde Mitglieder auf bezirklicher Ebene sind bis zu fünf Fachstadträtinnen bzw. Fachstadträte des jeweiligen Themas, die im Steuerungskreis möglichst nicht bereits durch ständige Mitglieder vertreten sind. Wechselndes Mitglied auf Senatsebene ist die für das jeweilige Thema zuständige Staatssekretärin bzw. der zuständige Staatssekretär.

Die Senatskanzlei – Bereich Gesamtstädtische Verwaltungssteuerung – übernimmt als Geschäftsstelle federführend die Vorbereitung und Begleitung der Sitzungen des Steuerungskreises im engen Austausch mit der Senatsverwaltung für Finanzen.

2.2 AG Zielvereinbarung

Die AG Zielvereinbarung erarbeitet auf fachlicher Verwaltungsebene den Entwurf der Zielvereinbarung bzw. ihre Fortschreibung. Zudem berät sie im Rahmen der Umsetzung über die Qualitätsentwicklung im Hinblick auf die Qualitätsstandards und die Handlungserfordernisse aus dem Monitoring. Darauf aufbauend beschließt sie Steuerungsempfehlungen für den Steuerungskreis, i.d.R. per Mehrheitsbeschluss mit absoluter Mehrheit der anwesenden Mitglieder.

In der AG Zielvereinbarung sind jeweils die Fach- und Finanzperspektive von Senats- und Bezirksebene vertreten. Darüber hinaus wirken die Geschäftsstelle Produktkatalog der Bezirke und die Senatskanzlei – Bereich Gesamtstädtische Verwaltungssteuerung bei der AG mit.

2.3 Monitoring

Die Auswertungen der Daten der Zielvereinbarung erfolgt quartalsweise durch die Monitoring-Stelle Bürgerdienste. Für jeden Indikator wird tabellarisch und grafisch dargestellt, wie sich die Bezirkswerte entwickelt haben.

Die Jahresabrechnung der Zielvereinbarung erfolgt mit Abschluss des Kostenrechnungsjahres und der Durchführung der Mengenkorrekturverfahren durch die Produktmentorengruppe Bürgerdienste (PMG). Zu Mitte Februar des Folgejahres liegen dann die Jahresergebnisse der Zielvereinbarung vor.

Adressat des Berichtswesens der Zielvereinbarung Bürgerämter sind die Unterzeichner der Zielvereinbarung. In den Sitzungen der AG Steuerung wird der Tagesordnungspunkt „Bericht zur Zielvereinbarung“ quartalsweise aufgerufen. Die Monitoring-Stelle weist auf Besonderheiten der erreichten Werte hin. Die Auswertungsdaten zur Zielvereinbarung werden in D:ASH im Rahmen des Unterstützungsangebotes für Zielvereinbarung der Senatskanzlei – V B veröffentlicht und für die Unterzeichnenden der Zielvereinbarung aufbereitet.

3. Zusammenspiel mit der Kosten-Leistungsrechnung sowie Berechnungsmodell zur Mittelverteilung zwecks Förderung der Zielerreichung

Bei der Ermittlung der Indikatorenwerte wird maßgeblich auf die Daten der Kosten- und Leistungsrechnung (KLR) zurückgegriffen. Hohe Werte bei Indikator 1 und 3 gehen mit entsprechend hohen

Ist-Mengen bei den betrachteten Produkten einher. Bei quantitativen Leistungsausweitungen steigen die Mengen. Da die Ist-Mengen zusammen mit den Prognosemengen die Grundlage der Produktbudgetierung bilden, zieht der Mengenaufwuchs automatisch immer auch einen entsprechenden Aufwuchs des Produktbudgets nach sich. Es besteht ein unmittelbarer Zusammenhang zwischen überdurchschnittlichen Werten und überdurchschnittlichen Zuweisungen.

Die Zielvereinbarung ist regelfinanziert, sodass für die Umsetzung der Zielvereinbarung und zur Erreichung der Zielwerte keine zusätzlichen Ressourcen vorgesehen sind. Um die Erreichung der Zielwerte (Qualitätsstandards) zu befördern, das Leistungsniveau gesamtstädtisch anzugleichen und die Zusammenarbeit zwischen den Bezirken zu fördern, sollen in der vorliegenden Zielvereinbarung die im weiteren Verlauf aufgeführten Maßnahmen gesamtstädtisch auf Basis des nachfolgenden Berechnungsmodells unterstützt werden:

Berechnungsmodell

Die Senatskanzlei stellt einen Etat in Höhe von 1.000.000 € p.a. (EPL 27, Kapitel 2703, Titel 97114) für die Haushaltsjahre 2026/2027 zur Verfügung (insgesamt: 2.000.000 €).

Die Mittelverteilung erfolgt sodann gemäß eines Berechnungsmodells, welches folgende zwei Bestandteile umfasst:

- Fixer Sockelbetrag in Höhe von 480.000 € p.a. (insgesamt: 960.000 €)
- Variable Komponente gemäß Zielerreichung in Höhe von 520.000 € p.a. (insgesamt: 1.040.000 €)

Sockelbetrag

Der Sockelbetrag pro Bezirk beträgt 40.000 € in jedem Jahr der Gültigkeit der Zielvereinbarung.

Variable Komponente

Die variable Komponente bemisst sich anhand der folgenden Bewertungsschritte:

1. Bei der Betrachtung der Zielerreichung wird ermittelt, ob der Mindestwert eines Indikators überschritten wurde. Wenn ja bekommt der Bezirk für diesen Indikator einen Punkt.
2. Weiterhin wird bei der Betrachtung der Zielerreichung ermittelt, ob der Zielwert eines Indikators überschritten wurde. Wenn ja, bekommt der Bezirk für diesen Indikator einen weiteren Punkt.
3. Für den Indikator der Mitarbeitendenbefragung werden nur im ersten Jahr der Zielvereinbarung (2026 auf Basis des Befragungsergebnisses des Jahres 2024) Punkte vergeben. Eine Fortschreibung der erreichten Werte in das zweite Jahr der Zielvereinbarung erfolgt nicht.
4. Maximal können im Jahre 2026 somit 120 Punkte erreicht werden (zwei Punkte bei fünf Indikatoren und zwölf Bezirken). Im Jahre 2027, in dem lediglich vier Indikatoren betrachtet werden, können dementsprechend maximal 96 Punkte erreicht werden.

5. Für jeden der erreichten Punkte wird in jedem Jahr der Geltung der Zielvereinbarung ein einheitlicher Betrag angesetzt. Jede Zielerreichung bekommt damit den gleichen Geldbetrag zugemessen.
6. Das pro Jahr zur Verfügung stehende Zielbudget ohne Sockelbetrag (520.000 €) wird anschließend geteilt durch die Summe der erreichten bezirklichen Punkte über alle Indikatoren. Die ausgeschüttete Summe pro Punkt ist daher abhängig von der Anzahl der erreichten Punkte, beträgt mindestens jedoch 4.333,33 € im Jahre 2026 bzw. 5.416,67 € im Jahre 2027. Jeder Bezirk erhält pro Punkt den entsprechenden Indikatorbetrag, wobei das Zielbudget ohne Sockelbetrag immer vollständig ausgeschüttet wird.

Grundlage der Berechnung sind die Daten / erreichten Werte folgender abgeschlossener Kostenrechnungsjahre:

- Mittelverteilung 2026 erfolgt auf Basis der Werte des Jahres 2024 (inkl. MA-Befragung)
- Mittelverteilung 2027 erfolgt auf Basis der Werte des Jahres 2025 (ohne MA-Befragung)

Verfahren

Die Mittelverwendung obliegt grundsätzlich den Bezirken, allerdings muss die mit der Verausgabung intendierte Beförderung der Zielwerterreichung in mindestens einem der Qualitätsstandards/Indikatoren nachgewiesen werden. Hierfür erörtert der Bezirk die angestrebte Maßnahmenumsetzung vorab individuell mit der Monitoring-Stelle Bürgerdienste (Prüfung auf ZV-Wirksamkeit). Nach Freigabe der Maßnahme durch die Monitoring-Stelle, kann sich der Bezirk Mehrausgaben mit Ausgleich durch die Basiskorrektur (M20) zulassen. Bei der Senatskanzlei sind die für den Ausgleich vorgesehenen Mittel zu sperren. Im Zuge eines regelmäßigen Reportings an die Monitoring-Stelle Bürgerdienste ist zu berichten, inwieweit die umgesetzten Maßnahmen die Zielerreichung positiv beeinflussen. Die Monitoring-Stelle wird ferner im Rahmen Ihrer Berichterstattung an das Berliner Abgeordnetenhaus über die Entwicklung der Bürgerämter auch über die Verwendung der Mittel berichten.

Die Senatskanzlei stellt hierfür einen Etat in Höhe von 1.000.000 EUR jährlich (EPL 27, Kapitel 2703, Titel 97114) für die Haushaltsjahre 2026/2027 zur Verfügung. Die Mittel sind nicht übertragbar und werden im Wege der Basiskorrektur und auf Grundlage des vorab geschilderten Berechnungsmodells an die Bezirke bis zur Höhe der Maximalbeträge zugewiesen. Die in der Basiskorrektur zu berücksichtigenden Beträge sind der Senatsverwaltung für Finanzen von der Senatskanzlei (Monitoring-Stelle Bürgerdienste) bis zum 15. Februar des jeweiligen Folgejahres mitzuteilen.

Die Finanzierung steht unter dem Vorbehalt der Beschlussfassung des Haushaltsgesetzgebers zum Doppelhaushalt 2026/2027.

Mittelverwendung

Mit den im Rahmen der Zielvereinbarung bereitgestellten Mitteln sollen Maßnahmen und Projekte zur Verbesserung der Zielerreichung auch unterjährig umgesetzt werden. Diese Maßnahmen und Projekte werden von den Bezirken eigenverantwortlich festgelegt und - nach Prüfung auf ZV-Wirksamkeit - umgesetzt. Eine Liste von möglichen Maßnahmen ist nicht abschließend definierbar, beispielhaft können folgende denkbare Sachverhalte finanziert werden:

- Mobiliar und Ausstattung in den Bürgerämtern im Wartebereich, an den Bedienplätzen sowie im Pausenbereich der Mitarbeitenden
- Maßnahmen zur Attraktivitätssteigerung der Arbeitsplätze der Mitarbeitenden
- Fortbildungen für die Mitarbeitenden
- Projekte zur Organisationsentwicklung

Mittelverteilung für das ZV-Jahr 2026 auf Basis der Werte des Jahres 2024

Für die Umsetzung des Berechnungsmodells stehen insgesamt 1.000.000 € p.a. zur Verfügung, die sich - wie vorab geschildert - in einen Sockelbetrag sowie eine variable Komponente gemäß Zielerreichung aufteilen.

Insgesamt erreichen die Berliner Bezirke im Jahre 2024 über alle fünf Indikatoren 30 Punkte bezüglich der Zielerreichung (Erreichung Mindestwert sowie Erreichung Zielwert). Je erreichtem Punkt werden somit 17.333 € durch das Berechnungsmodell berücksichtigt. Die Verteilung der erreichten Punkte auf die einzelnen Bezirke ist in D:ASH einsehbar.

Nachfolgend wird die Mittelverteilung für das Zielvereinbarungsjahr 2026 auf Basis der erreichten Werte im Jahre 2024 dargestellt.

Bezirk	Sockelbetrag	Variable Komponente	Summe
Mitte	40.000 €	17.333 €	57.333 €
Fr.hain-Kreuzberg	40.000 €	104.000 €	144.000 €
Pankow	40.000 €	34.667 €	74.667 €
Charlottenbg.-W.dorf	40.000 €	17.333 €	57.333 €
Spandau	40.000 €	17.333 €	57.333 €
Steglitz-Zehlendorf	40.000 €	52.000 €	92.000 €
Tempelhof-Schöneberg	40.000 €	69.333 €	109.333 €
Neukölln	40.000 €	86.667 €	126.667 €
Treptow-Köpenick	40.000 €	34.667 €	74.667 €
Marzahn-Hellersdorf	40.000 €	17.333 €	57.333 €

Zielvereinbarung 2026 / 2027 für die Berliner Bürgerämter
zur gesamtstädtischen Steuerung der Bürgerämter zur Verbesserung der Servicequalität

Lichtenberg	40.000 €	17.333 €	57.333 €
Reinickendorf	40.000 €	52.000 €	92.000 €
Berlin	480.000 €	520.000 €	1.000.000 €

Die Auswertung des Berechnungsmodells für das Jahr 2027 auf Basis der im Jahre 2025 erreichten Werte erfolgt innerhalb des in der Zielvereinbarung festgelegten zeitlichen Ablaufs.

4. Schlussbestimmungen

Die vorliegende Zielvereinbarung gilt für die Jahre 2026 und 2027.

Änderungen und Ergänzungen der Zielvereinbarung sind schriftlich zwischen allen unterzeichnenden Partnerinnen und Partnern abzustimmen.

Die Vereinbarung ist im gegenseitigen Einvernehmen anzupassen, wenn bei einem der vorstehend beschriebenen Sachverhalte erhebliche Änderungen eintreten.

Zielvereinbarung 2026 / 2027 für die Berliner Bürgerämter
zur gesamtstädtischen Steuerung der Bürgerämter zur Verbesserung der Servicequalität

Die Chief Digital Officer des Landes Berlin
in der Senatskanzlei:



Datum, StSin Martina Klement

Die für Finanzen zuständige Staatssekretärin
der Senatsverwaltung für Finanzen:

Datum, StSin Tanja Mildenerger

Staatssekretärin für Digitalisierung
und Verwaltungsmodernisierung

Chief Digital Officer



Der Regierende Bürgermeister von Berlin
Senatskanzlei - Jüdenstraße 1, 10178 Berlin (Postanschrift)

Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf von Berlin

Frau Bezirksbürgermeisterin

Nadja Zivkovic

Frau Bezirksstadträtin

Juliane Witt

Per Mail

Geschäftszeichen (bitte angeben)

Skzl V D 15

Herr Ulf Lüdeke

Tel. +49 30 90 223-1521

Ulf.Luedeke

@senatskanzlei.berlin.de

Jüdenstraße 1, 10178 Berlin

21.10.2025

Fortschreibung der Zielvereinbarung der Bürgerämter 2026 / 2027

Sehr geehrte Frau Zivkovic, sehr geehrte Frau Witt,

die Fortschreibung der Zielvereinbarung Bürgerämter für die Jahre 2026 und 2027 ist fertiggestellt und der Steuerungskreis gesamtstädtische Zielvereinbarungen hat in seiner Sitzung am 26. September 2025 diese zur Unterschrift durch die Bezirke empfohlen. Ich freue mich über dieses Fortschrittssignal für unsere Bürgerämter und ich bin überzeugt, dass die gemeinsam vereinbarten Ziele einen wichtigen Beitrag zur Verbesserung der Servicequalität und zur Ausweitung des Terminangebotes leisten werden.

Mit der Fortschreibung der Zielvereinbarung werden die Indikatoren aus der zweiten Zielvereinbarung 2024 / 2025 unverändert belassen, die erarbeiteten Mindest- und Zielwerte wurden nach einer Evaluation beibehalten. Neu in dieser Fortschreibung ist das Fördersystem (siehe ab Seite 19 der Zielvereinbarung). Dieses sieht eine Bepunktung bei Überschreiten der Mindest- und Zielwerte vor und konnte aus dem Einzelplan 27, Kapitel 2703, Titel 97114 mit einer Summe von 1.000.000 Euro für jedes der beiden Geltungsjahre ausgestattet werden. Die ausgelobten Gelder für das erste Jahr der Geltung werden den Bezirken bereits zu Beginn des Jahres 2026 zur Verfügung gestellt, den Betrag für Ihren Bezirk finden Sie auf Seiten 22 und 23 der Zielvereinbarung. Das genaue Verfahren der Mittelbereitstellung wird noch erarbeitet, die Gelder müssen jedoch mit dem Ziel der Verbesserung der Indikatorenwerte eingesetzt werden.

Ich bitte Sie daher um Ihre Erklärung der Zustimmung zur Zielvereinbarung formlos per Mail an die Senatskanzlei V D 15, Ulf Lüdeke (ulf.luedeke@senatskanzlei.berlin.de). Für die weiteren Schritte zum In-Kraft-Treten der Zielvereinbarung bitte ich um Ihre Antwort bis Mitte November 2025 - vielen Dank schon jetzt.

Mit freundlichen Grüßen

Martina Klement