

Zielvereinbarung zur gesamtstädtischen Steuerung der Freiwilligenagenturen

zwischen

den Bezirksämtern von Berlin
vertreten durch die für die Freiwilligenagentur zuständigen
Stadträtinnen und Stadträte bzw. Bezirksbürgermeisterinnen und Bezirksbürgermeister
sowie die für Finanzen zuständigen Bezirksbürgermeisterinnen und Bezirksbürgermeister

und

der Senatsverwaltung für Kultur und Gesellschaftlichen Zusammenhalt Berlin
vertreten durch den für Gesellschaftlichen Zusammenhalt 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. 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.

1 Inhaltsverzeichnis

1	Grundlagen und Begrifflichkeiten.....	5
1.1	Grundlagen der Zielvereinbarung	5
1.2	Weiterentwicklung der bisherigen Zielvereinbarung.....	5
1.3	Erläuterungen von Begrifflichkeiten.....	6
2	Festlegung der gemeinsamen Ziele und Indikatoren	7
2.1	Übergeordnetes Steuerungsziel und gemeinsames Leistungsversprechen.....	7
2.2	Operationalisierung der Qualitätsstandards durch Indikatoren.....	7
2.2.1	Indikator 1: Anzahl der Engagementmöglichkeiten in der Datenbank der FWA	7
2.2.2	Indikator 2: Zufriedenheit von an Engagement interessierten sowie bereits engagierten Personen mit den Beratungsgesprächen der FWA	9
2.2.3	Indikator 3: Zufriedenheit von Freiwilligenorganisationen mit dem Serviceangebot der FWA.....	10
2.2.4	Indikator 4: Qualitätsmanagementsystem des bundesweiten Dachverbands der Freiwilligenagenturen bagfa	12
2.3	Ressourcenbedarf und Finanzierungsquellen.....	14
3	Maßnahmen.....	16
4	Steuerungsstruktur.....	20
5	Schlussbestimmungen	21

2 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Indikator 1: Anzahl der Engagementmöglichkeiten in der Datenbank der FWA.	8
Tabelle 2: Indikator 2: Zufriedenheit von an Engagement interessierten sowie bereits engagierten Personen mit den Beratungsgesprächen der FWA.....	9
Tabelle 3: Indikator 3: Zufriedenheit von Freiwilligenorganisationen mit dem Serviceangebot der FWA 11	
Tabelle 4: Indikator 4: Qualitätsmanagementsystem des bundesweiten Dachverbands der Freiwilligenagenturen bagfa	12
Tabelle 5: Maßnahme 1.....	16
Tabelle 6: Maßnahme 2.....	16
Tabelle 7: Maßnahme 3.....	17
Tabelle 8: Maßnahme 4.....	17
Tabelle 9: Maßnahme 5.....	17
Tabelle 10: Maßnahme 6	18
Tabelle 11: Maßnahme 7	18
Tabelle 12: Maßnahme 8	18
Tabelle 13: Maßnahme 9	19

3 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Übergeordnetes Steuerungsziel für die Berliner Freiwilligenagenturen7

Abbildung 2: Leistungsversprechen für die Weiterentwicklung der Berliner Freiwilligenagenturen..7

1 Grundlagen und Begrifflichkeiten

1.1 Grundlagen der Zielvereinbarung

Senat und Bezirke bekennen sich im Sinne der Berliner Engagementstrategie zu einer kontinuierlichen Verbesserung der Infrastruktur zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements. Die Freiwilligenagenturen (FWA) in den Berliner Bezirken stellen nach Überzeugung der Unterzeichnenden einen wichtigen Bestandteil dieser Infrastruktur dar. Mit der Schaffung des Förderprogramms für Freiwilligenagenturen im Jahr 2018 wurden zum ersten Mal flächendeckend Haushaltsmittel für die Finanzierung der Arbeit der bezirklichen Freiwilligenagenturen vorgesehen.

Das Ziel der vorliegenden Zielvereinbarung (ZV) ist, die Freiwilligenagenturen in den Berliner Bezirken in einen übergeordneten Steuerungsprozess zwischen Bezirken und der Senatsverwaltung für Kultur und Gesellschaftlichen Zusammenhalt (SenKultGZ) zu integrieren und die Förderung und qualitative Weiterentwicklung der Freiwilligenagenturen sicherzustellen. Für die vorliegende Zielvereinbarung ist ein Geltungszeitraum von 2026 bis 2027 mit anschließender Fortschreibung vorgesehen.

1.2 Weiterentwicklung der bisherigen Zielvereinbarung

Im Jahr 2019 wurde bereits eine erste Zielvereinbarung geschlossen. Diese galt bis zum Ende des Haushaltsjahrs 2023. Anschließend wurde eine neue Fassung im Rahmen der Politischen Erklärung, welche den Abschluss von verbindlichen Zielvereinbarungen nach §6a AZG zwischen Senat und Bezirken zur gesamtstädtischen Verwaltungssteuerung vorsieht, erarbeitet und zum Jahreswechsel 2024/2025 unterzeichnet. Vor dem Hintergrund, dass die Geltungsdauer der gesamtstädtischen Zielvereinbarungen in einen Gleichklang mit den Doppelhaushalten des Landes Berlin gebracht werden sollen, gilt diese Zielvereinbarung nur bis Ende 2025.

In der vorherigen ZV wurde bereits angekündigt, perspektivisch die output-orientierten Indikatoren mit outcome-orientierten Indikatoren zu ersetzen. Hierfür wurde 2025 im Rahmen der Maßnahme 4 der vergangenen ZV eine einheitliche Befragung der Kund:innen der FWA eingeführt. Die Zufriedenheit der verschiedenen Kund:innen-Gruppen bildet nun die Grundlagen für die outcome-orientierten Indikatoren 2 und 3 der vorliegenden ZV. Auch darüber hinaus bedurften einige der Indikatoren und Maßnahmen noch einmal einer Überarbeitung beziehungsweise Ergänzung. Übergeordnet wird das Ziel verfolgt, eine datengetriebene Steuerung und somit die Verbesserung der öffentlichen Angebote weiter voranzutreiben.

Diese ZV wurde in einem partizipativen Prozess unter der Beteiligung der Senatskanzlei, der Senatsverwaltung für Finanzen (SenFin), der SenKultGZ, der Geschäftsstelle Produktkatalog der Berliner Bezirke (GstPK), der Landesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen Berlin e.V. (lagfa) sowie Vertreterinnen und Vertreter der Bezirke erarbeitet. In AG-Sitzungen wurden die übergeordneten Ziele und Zwischenergebnisse diskutiert und ggf. angepasst sowie letztlich die finale Version

beschlossen. Zwischen den AG-Sitzungen sorgte eine Task-Force, bestehend aus SenKultGZ und Vertreterinnen und Vertreter der Bezirke für die fachliche Ausarbeitung der Inhalte.

Nach der Darstellung der Grundlagen und Begrifflichkeiten der Zielvereinbarung (Kapitel 1) folgen in Kapitel 2 die Inhalte, auf die sich im Prozess der Überarbeitung der Zielvereinbarung geeinigt wurde. Das übergeordnete Steuerungsziel und die Leistungsversprechen bilden den Überbau, der eine ganzheitliche Betrachtung der Ziele der Freiwilligenagenturen sicherstellen soll (2.1). Ihre Operationalisierung erfolgt weitergehend über Qualitätsstandards (2.2). Diese definieren einzelne qualitative Anforderungen an die Leistungserbringung der Freiwilligenagenturen zur Erfüllung der Leistungsversprechen in entsprechenden Steuerungsfeldern. Dabei werden auch verbindliche Untergrenzen für die Qualitätsstandards definiert. Diese Qualitätsstandards sind mit messbaren Indikatoren und Kennzahlen hinterlegt (2.3), mithilfe derer die übergeordnete Steuerung erfolgt.

In Kapitel 3 werden die erarbeiteten Maßnahmen dargestellt. Sie unterstützen die Umsetzung der übergeordneten Zielsetzung und Erreichung der Qualitätsstandards sowie die Weiterentwicklung der Zielvereinbarung.

Kapitel 4 dokumentiert die Steuerungsstruktur, durch die ein gesamtstädtisches Monitoring und die Steuerung durch die Senatsfachverwaltung ermöglicht und kontinuierlich sichergestellt werden kann.

1.3 Erläuterungen 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 Bürgern in Bezug auf eine konkrete Verwaltungsleistung.

Qualitätsstandards (Zielwerte) definieren einzelne qualitative Anforderungen an die Leistungserbringung der Freiwilligenagentur 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.

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 Vertreter der Fachbereiche einiger Bezirke („Referenzbezirke“) 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.

2 Festlegung der gemeinsamen Ziele und Indikatoren

2.1 Übergeordnetes Steuerungsziel und gemeinsames Leistungsversprechen

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

Übergeordnetes Steuerungsziel
Alle Berlinerinnen und Berliner, alle in Berlin ansässigen gemeinnützigen Organisationen sowie engagementgetragenen Initiativen können vor Ort in ihrem Bezirk die Angebote einer in ihrer Qualität und Ausstattung vergleichbar gut aufgestellten Freiwilligenagentur in Anspruch nehmen.

Abbildung 1: Übergeordnetes Steuerungsziel für die Berliner Freiwilligenagenturen

Gemeinsame Leistungsversprechen von Senats- und Bezirksebene
1. Die Freiwilligenagentur hilft beim Einstieg ins Engagement.
2. Die Freiwilligenagentur stärkt gemeinnützige Organisationen und engagementgetragene Initiativen im Freiwilligenmanagement.
3. Die Qualität der Beratungs- und Unterstützungsangebote der FWA wird entsprechend der in dieser ZV festgelegten Indikatoren und Maßnahmen abgesichert.

Abbildung 2: Leistungsversprechen für die Weiterentwicklung der Berliner Freiwilligenagenturen

2.2 Operationalisierung der Qualitätsstandards durch Indikatoren

Die gemeinsamen Qualitätsstandards dieser ZV werden mit den nachfolgenden Indikatoren hinterlegt. Die Ausgestaltung der Indikatoren basieren auf einer Analyse und Auswertung der Indikatoren der bisher geltenden ZV.

Da die Kund:innenbefragung erst im 3. Quartal 2025 starten konnte, gibt es für Indikator 2 und 3 bisher keine IST-Werte, aus denen sich Mindest- und Zielwerte ableiten ließen. Für diese Werte wurde sich daher auf Empfehlung des Amt für Statistik Berlin-Brandenburg (AfS) auf Ergebnisse anderer Kund:innenbefragungen gestützt. Die Qualität und Quantität der Datengrundlage soll mit Hilfe der Zielvereinbarung in den Folgejahren sukzessive verbessert werden.

2.2.1 Indikator 1: Anzahl der Engagementmöglichkeiten in der Datenbank der FWA

Die Beratung von Interessierten und das Möglichmachen von Engagement-Erfahrungen ist die Kernaufgabe jeder FWA. Um interessierten Personen die Möglichkeit zu geben, sich in vielfältiger Weise einzubringen, ist ein großes Angebot an Engagementmöglichkeiten unumgänglich.

Tabelle 1: Indikator 1: Anzahl der Engagementmöglichkeiten in der Datenbank der FWA.

Indikator Nr. 1 (Kundenperspektive)	Qualitätsstandard Die FWA bietet ein großes Angebot an aktuellen Engagementmöglichkeiten.		
Indikator	Anzahl der Engagementmöglichkeiten in der Datenbank der FWA, die durch die FWA vermittelt werden.		
Messgröße	<p>Alle Engagementmöglichkeiten, die in der Datenbank der jeweiligen FWA im vergangenen Jahr mindestens einen Tag lang aktiv geschaltet waren.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mehrere Engagementmöglichkeiten pro in der Datenbank hinterlegter Freiwilligenorganisation (= Trägerstruktur für das jeweilige Engagement) sind möglich. • Nur aktive bzw. im vergangenen Kalenderjahr aktiv gewesene Angebote sind zu zählen, im Gegensatz zu passiven Angeboten, die das gesamte vergangene Kalenderjahr besetzt bzw. nicht besetzbar waren. • Wird ein Angebot innerhalb des gleichen Kalenderjahres mehrfach aktiviert, ist es einfach zu zählen. • Die Aktualität der Engagementangebote ist einmal jährlich durch die FWA bei den Freiwilligenorganisationen abzufragen, um veraltete Angebote in der Datenbank zu bereinigen. Bei ausbleibender Rückmeldung wird das Angebot deaktiviert. • Auch einmalige bzw. kurzzeitige Engagements z.B. Einsatz auf Veranstaltungen/Festen werden gezählt, sofern sie in der Datenbank aufgenommen waren. 		
Berechnungsmethode	Automatisierte Generierung der Anzahl der im Vorjahr aktiv gewesenen Engagementmöglichkeiten durch das von den FWA genutzte Datenbanksystem.		
Zielwert (ZW)	310		
Mindestwert (MW)	180		
Datenquelle	Von der FWA genutztes Datenbanksystem.		
Entwicklung	IST 2025	Zielzustand (Zielwert und Mindeststandard) 2026	Zielzustand (Zielwert und Mindeststandard) 2027
	307 ¹	310	310

¹ Durchschnitt aller Werte.

2.2.2 Indikator 2: Zufriedenheit von an Engagement interessierten sowie bereits engagierten Personen mit den Beratungsgesprächen der FWA

Dieser Indikator zielt auf die Zufriedenheit von an Engagement interessierten sowie bereits engagierten Personen mit den Beratungsgesprächen der FWA und damit implizit auf die Qualität der Beratungsgespräche ab. Für eine hohe Zufriedenheit braucht es eine passgenaue, qualitativ hochwertige und zuverlässige Beratung.

Abgefragt wird die Zufriedenheit mit Beratungsgesprächen zu freiwilligem Engagement in Berlin. Dazu gehören vor allem Beratungsgespräche zu konkreten Engagementmöglichkeiten, aber auch Beratungen zu Gegebenheiten und Bedingungen im Engagement allgemein sowie Beratung von bereits engagierten Personen zu Themen wie Anerkennung, Weiterbildung oder bei Konflikten innerhalb des Engagements.

Die Datenquelle für diesen Indikator ist eine Kund:innenzufriedenheitsbefragung, die das Amt für Statistik Berlin-Brandenburg (AfS) unter Einbeziehung einer Task Force bestehend aus SenKultGZ, lagfa und Vertreterinnen und Vertretern von FWA erarbeitet hat. Die Rahmenbedingungen der Befragung sehen wie folgt aus:

- Voraussetzung ist die Teilnahme an einem Präsenz-/Online-Beratungstermin von mind. 15 Minuten. Kürzere Beratungsgespräche per Telefon, beantwortete Nachfragen per E-Mail oder Kontakte auf Veranstaltungen werden nicht durch die Kund:innenbefragung ausgewertet.
- Bei vorliegender Einwilligung (elektronisch oder auf Papier) und Mindestalter (16 Jahre) erfolgt die automatische Weitergabe der Mail-Adresse an das AfS.
- Das AfS versendet den einheitlichen Fragebogen wöchentlich an alle den Kriterien entsprechenden Personen, deren Beratungstermin in der vergangenen Woche lag.
- Das Monitoring des Rücklaufs sowie die Auswertung der Ergebnisse werden vom AfS durchgeführt.

Es handelt sich bei der Befragung um eine Pilotierung, die nach einer ersten Auswertung der Ergebnisse aus 2025, 2026 evaluiert wird und noch einmal nachgebessert werden kann.

Tabelle 2: Indikator 2: Zufriedenheit von an Engagement interessierten sowie bereits engagierten Personen mit den Beratungsgesprächen der FWA.

Indikator Nr. 2 (Kundenperspektive)	Qualitätsstandard
	Die FWA bietet qualitativ hochwertige Beratung für an Engagement interessierten sowie bereits engagierte Personen
Indikator	Zufriedenheit von an Engagement interessierten sowie bereits engagierten Personen mit der Beratung durch die FWA auf der Basis des Ergebnisses der Kund:innenbefragung.
Messgröße	Zufriedenheitswerte mit der Beratung der FWA seitens an Engagement interessierten sowie bereits engagierten Personen

Berechnungsmethode	<p>Befragt werden Personen, die folgende Kriterien erfüllen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teilnahme an einem Präsenz-/Online-Beratungstermin von mind. 15 Minuten • Einwilligung in die Befragung bzw. die Datenweitergabe an das AfS • Mindestalter 16 Jahre <p>Der Indikator setzt sich aus zwei Aspekten zusammen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der erste Aspekt ist die allgemeine Zufriedenheit mit dem letzten Beratungsgespräch durch die Frage „Wie zufrieden waren Sie, alles in allem, mit dem Beratungsgespräch?“. • Der zweite Aspekt ist die Skala zur Beratungsqualität mit der Frage „Wie sehr stimmen Sie den folgenden Aussagen zum Beratungsgespräch zu?“. Für diese wird ein Mittelwert aus allen Teilfragen gebildet. <p>Aus den zwei Aspekten wird für alle Befragten eine Gesamtzufriedenheit errechnet. Dafür erhält jeder Aspekt ein Gewicht. Für jede Person werden die Werte der Aspekte mit dem jeweiligen Gewicht multipliziert. Dann werden diese zu einer Gesamtsumme aufsummiert. Der so berechnete Gesamtwert wird auf eine Skala von 0-100 Punkte transformiert. Für den Indikator wird für jede FWA der Mittelwert der Punktzahl aller befragten Personen berechnet.</p>		
Zielwert (ZW)	85 Punkte		
Mindestwert (MW)	70 Punkte		
Datenquelle	Jährliche Auswertung der monatlich durchgeführten Zufriedenheitsbefragung		
Entwicklung	IST 2025	Zielzustand (Zielwert und Mindeststandard) 2026	Zielzustand (Zielwert und Mindeststandard) 2027
	xx ²	85 Punkte	85 Punkte

2.2.3 Indikator 3: Zufriedenheit von Freiwilligenorganisationen mit dem Serviceangebot der FWA

Dieser Indikator zielt auf die Zufriedenheit von Freiwilligenorganisationen mit dem ihnen zur Verfügung stehenden Serviceangebot der FWA und damit implizit auf die Qualität des Serviceangebots ab. Für eine hohe Zufriedenheit braucht es ein vielseitiges und qualitativ hochwertiges Angebot. Zum Serviceangebot gehört neben dem Erstgespräch, die Beratung zu verschiedenen Themen, insbesondere zum Umgang mit und Akquise von Freiwilligen, Informationsangebot auf der

² Ist-Werte sind bisher nicht erhoben worden. Monitoring startet mit Unterzeichnung der Zielvereinbarung.

Webseite, Social-Media-Kanälen und in Newslettern, Vernetzungs- und Weiterbildungsangebote, Anerkennungsformate und vieles mehr.

Die Datenquelle für diesen Indikator ist eine Kund:innenzufriedenheitsbefragung, die das AfS unter Einbeziehung einer Task Force bestehend aus SenKultGZ, lagfa und Vertreterinnen und Vertretern von FWA erarbeitet hat. Die Rahmenbedingungen der Befragung sehen wie folgt aus:

- Die FWA versenden einmal jährlich den einheitlichen Fragebogen an alle in ihrer Datenbank registrierten Freiwilligenorganisationen.
- Das Monitoring des Rücklaufs sowie die Auswertung der Ergebnisse werden vom AfS durchgeführt.

Es handelt sich bei der Befragung um eine Pilotierung, die nach einer ersten Auswertung der Ergebnisse aus 2025, 2026 evaluiert wird und noch einmal nachgebessert werden kann.

Tabelle 3: Indikator 3: Zufriedenheit von Freiwilligenorganisationen mit dem Serviceangebot der FWA

Indikator Nr. 3 (Kundenperspektive)	Qualitätsstandard Die FWA bietet ein qualitativ hochwertiges Angebot an Services für Freiwilligenorganisationen
Indikator	Zufriedenheitsquote von Freiwilligenorganisationen mit dem Serviceangebot der FWA
Messgröße	Zufriedenheitswerte mit dem Serviceangebot der FWA seitens der Freiwilligenorganisationen
Berechnungsmethode	<p>Die Freiwilligenorganisationen, die in der Datenbank hinterlegt sind, werden einmal jährlich zur Zufriedenheit mit dem Serviceangeboten der FWA befragt.</p> <p>Der Indikator setzt sich aus zwei Aspekten zusammen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der erste Aspekt ist die allgemeine Zufriedenheit mit dem Serviceangebot. • Der zweite Aspekt ist eine Skala zur Servicequalität. Diese umfasst verschiedene Qualitätsbereiche. Für jeden Qualitätsbereich wird ein Mittelwert berechnet. <p>Aus den zwei Aspekten wird für alle Befragten eine Gesamtzufriedenheit errechnet. Dafür erhält jeder Aspekt ein Gewicht. Für jede Person werden die Werte der Aspekte mit dem jeweiligen Gewicht multipliziert. Dann werden diese zu einer Gesamtsumme aufsummiert. Der so berechnete Gesamtwert wird auf eine Skala von 0-100 Punkte transformiert. Für den Indikator wird für jede FWA der Mittelwert der Punktzahl aller befragten Personen berechnet.</p>
Zielwert (ZW)	85 Punkte

Mindestwert (MW)	70 Punkte		
Datenquelle	Ergebnisse der jährlichen Befragung der Freiwilligenorganisationen		
Entwicklung	IST 2025	Zielzustand (Zielwert und Mindeststandard) 2026	Zielzustand (Zielwert und Mindeststandard) 2027
	xx ³	85 Punkte	85 Punkte

Die Qualität und Quantität der Datengrundlage wird mithilfe der Befragung in den Folgejahren sukzessive verbessert und die Zielwerte der Indikatoren auf dieser Basis angepasst werden.

2.2.4 Indikator 4: Qualitätsmanagementsystem des bundesweiten Dachverbands der Freiwilligenagenturen bagfa

Das Qualitätsmanagementsystem (QMS) der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen bagfa unterstützt Freiwilligenagenturen dabei, ihre Arbeit systematisch weiterzuentwickeln und nach bundesweit anerkannten Standards auszurichten. Es umfasst 15 Handlungsfelder, in denen die Agenturen ihre Prozesse, Angebote und Strukturen reflektieren und verbessern können. Das QMS ist praxisnah angelegt und fördert sowohl die kontinuierliche Qualitätsentwicklung als auch die Transparenz gegenüber Kooperationspartnern und Fördergebern.

Die Teilnahme am QMS kann mit dem Erhalt des Qualitätssiegels der bagfa in drei verschiedenen Stufen abgeschlossen werden: Basisstufe, Vertiefungsstufe und Exzellenzstufe. Bei der Erstzertifizierung ist zunächst nur die Basisstufe erreichbar. Die Zertifizierung ist drei Jahre gültig und muss daher regelmäßig erneuert werden.

Tabelle 4: Indikator 4: Qualitätsmanagementsystem des bundesweiten Dachverbands der Freiwilligenagenturen bagfa

Indikator Nr. 4 (Kundenperspektive)	Qualitätsstandard Die Arbeit der FWA hält bundesweite Qualitätsstandards ein.
Indikator	Die jeweilige FWA kann das Qualitätssiegel der bagfa vorweisen.
Messgröße	Zu messen sind die erreichten Stufen in allen 15 Handlungsfeldern: Bereich 1 - Angebote für Freiwillige und Organisationen Handlungsfeld 1: Information Handlungsfeld 2: Beratung und Austausch Handlungsfeld 3: Vermittlung Bereich 2 - Projekte und Kooperationen von Freiwilligenagenturen Handlungsfeld 1: Entscheidungskriterien für Projekte Handlungsfeld 2: Projektumsetzung

³ Ist-Werte sind bisher nicht erhoben worden. Monitoring startet mit Unterzeichnung der Zielvereinbarung.

	<p>Handlungsfeld 3: Kooperationen</p> <p>Bereich 3 - Interessenvertretung für bürgerschaftliches Engagement Handlungsfeld 1: Positionierung Handlungsfeld 2: Netzwerke Handlungsfeld 3: Einfluss nehmen</p> <p>Bereich 4 - Aufbau und Organisation der Freiwilligenagentur Handlungsfeld 1: Erreichbarkeit und Arbeitsstrukturen Handlungsfeld 2: Austausch und Kompetenzentwicklung Handlungsfeld 3: Leiten und Entscheiden</p> <p>Bereich 5 - Finanzierung der Freiwilligenagentur Handlungsfeld 1: Finanzverwaltung Handlungsfeld 2: Mittelbeschaffung Handlungsfeld 3: Finanzierungsstrategie</p>		
Berechnungsmethode	Zählung der Handlungsfelder pro erreichte Stufe.		
Zielwert (ZW)	Basisstufe in allen 15 Handlungsfeldern		
Mindestwert (MW)	Basisstufe in allen 15 Handlungsfeldern		
Datenquelle	Bagfa-Qualitätssiegels der einzelnen FWA		
Entwicklung	IST 2025	Zielzustand (Zielwert und Mindeststandard) 2026	Zielzustand (Zielwert und Mindeststandard) 2027
	7/12 FWA haben in allen 15 Handlungsfeldern mind. die Basisstufe	Basisstufe in allen 15 Handlungsfeldern	Basisstufe in allen 15 Handlungsfeldern

2.3 Ressourcenbedarf und Finanzierungsquellen

Die Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen (bagfa) empfiehlt als Grundausrüstung für eine nach ihren aktuellen bundesweiten Qualitätsstandards arbeitende Freiwilligenagentur mindestens zwei Personalstellen und die Nutzung ansprechender Räumlichkeiten.⁴ Zudem sind Sachmittel z.B. für Öffentlichkeitsarbeit, die Durchführung von Veranstaltungen, Fort- und Weiterbildungen, Vernetzungsformate, allgemeine Büroausstattung etc. erforderlich. Folgt man der Empfehlung der bagfa, würde sich ein jährlicher Finanzierungsbedarf je FWA von ca. 130.000 Euro an Personalmitteln und ca. 45.000 Euro an Sachmitteln (verteilt auf Miete, Büroausstattung, Öffentlichkeitsarbeit, Veranstaltungs- und Weiterbildungskosten) - insgesamt also etwa 175.000 Euro jährlich - ergeben.

Dies entspricht in etwa der bisherigen Höhe der Gesamtfinanzierung der Freiwilligenagenturen. In Berlin erfolgt die Finanzierung der FWA seit dem Jahr 2020 über den Bezirksplafonds. Im Rahmen der bisherigen Zielvereinbarung zwischen Senatsfachverwaltung und Bezirken wurden die darüber zur Verfügung gestellten 95.000 Euro je Bezirk durch die Bezirke um einen Zusatzbetrag von mindestens 30% der Summe (28.500 Euro) aufgestockt. Zusätzlich stellt die Senatsfachverwaltung den Bezirken Mittel zur Finanzierung der Arbeit der Freiwilligenagenturen in Höhe von max. 50.000 Euro jährlich je Bezirk zur Verfügung. Insgesamt konnte so in der Vergangenheit im Zusammenspiel aus Bezirksplafonds, Mitteln der Bezirke und der Senatsfachverwaltung eine Förderung der FWA mit bis zu 173.500 Euro erreicht werden - je nach freiwilliger weiterer Aufstockung durch die Bezirke auch mehr. Zudem stellt die Senatsfachverwaltung seit 2023 einen Mindestbetrag von jährlich 150.000 Euro zur Förderung der Landesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen Berlin (lagfa) zur Verfügung.

Diese Finanzierung soll im Rahmen der vorliegenden ZV auch für die Haushaltsjahre 2026/27 so beibehalten werden. Die Bezirke fördern ihre FWA mit mindestens 123.500 Euro jährlich und die Senatsfachverwaltung stockt diese Mittel mit jeweils 50.000 Euro aus Kapitel 2708 Titel 68406 auf. Es wird darauf hingewirkt, dass der Finanzierungsanteil der Senatsfachverwaltung an den FWA perspektivisch in die Globalsumme übergeht. Hierfür wird eine Überarbeitung des Produkts für die FWA angestrebt. Die Umsetzung der ZV wird zu Effizienzgewinnen, qualitativer Weiterentwicklung und Standardisierung von Leistungen in den einzelnen Freiwilligenagenturen führen. Die Freiwilligenagenturen sollen nicht nur die im Rahmen der Indikatoren festgelegten Zielwerte erreichen, sondern unter anderem bis Ende 2027 ein Online-Terminbuchungssystem einführen, das neue Barrierefreiheitskonzepte anwenden sowie die Datenerfassung im von den FWA genutzten Datenbanksystem vereinheitlichen. Dieser anvisierte zukünftige Qualitätsausbau steht einer unklaren öffentlichen Haushaltslage gegenüber. Grundbedingung für die politisch beabsichtigte Qualitätssicherung sowie -steigerung in den FWA, ist eine Beibehaltung bzw. sukzessive Erhöhung ihrer bisherigen Förderung in Höhe von mindestens 173.500 Euro je Bezirk auch in den kommenden Haushaltsjahren. Die Aufteilung der Mittel auf Personal- und Sachkosten steht den einzelnen Bezirken hierbei frei.

Die qualitative Weiterentwicklung der Arbeit der FWA setzt eine dauerhaft stärkere Steuerung und inhaltliche Begleitung der FWA voraus. Dafür werden in den Bezirken sowie in der

⁴ Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen, [Für mehr Zusammenhalt vor Ort: Freiwilliges Engagement fördern und stärken - Empfehlungen für Profil, Aufgaben und Grundausrüstung von Freiwilligenagenturen](#) 2024, S. 6

Senatsfachverwaltung personelle Ressourcen benötigt. Für das Monitoring, die Umsetzung der geplanten Maßnahmen sowie die Evaluierung und Fortschreibung der Zielvereinbarung entstehen den Bezirken und der Senatsfachverwaltung zusätzliche Aufwände. Um diesen Personalbedarf zu decken, sind für 2026 und 2027 unter Kapitel 2729, Titel 97101, Mehrmittel in Höhe von 650.000 Euro jährlich eingestellt. Jedem Bezirk stehen damit anteilig 54.166 € pro Jahr zur Verfügung. Wie in der vergangenen Zielvereinbarung festgehalten, sollen die Mittel auch zukünftig für Personal im Bezirksamt verwendet werden, das mit der Begleitung der bezirklichen FWA, der Umsetzung der Maßnahmen aus der ZV und deren möglicher Fortschreibung betraut ist. Die Mittel können sowohl für die Deckung bestehender Personalkosten in Zusammenhang mit den FWA, als auch für die Schaffung neuer Stellen verwendet werden. Dieses Personal sollte direkt bei den Bezirksbürgermeister:innen bzw. innerhalb einer den Bezirksbürgermeister:innen direkt zugeordneten Organisationseinheit angesiedelt sein, da FWA ein wichtiger Baustein des Querschnittsthemas Engagementförderung sind, das ressortübergreifend koordiniert werden muss. Dies gelingt am besten, wenn die Zuständigkeit im Rathaus selbst liegt. Sollte eine entsprechende Ansiedlung der Stelle in einzelnen Bezirken aktuell nicht möglich sein, muss die Senatsfachverwaltung vor Verwendung der Mehrmittel benachrichtigt werden. Die Mittel werden per Basiskorrektur ausgereicht und ihre adäquate Verwendung im Sinne der vorgeschriebenen Zweckbestimmung wird im jeweiligen Folgejahr geprüft.

3 Maßnahmen

Die hier gemeinsam verabredeten Maßnahmen sollen die Umsetzung und Erreichung der Qualitätsstandards und Indikatoren unterstützen. Für jede Maßnahme wurde analysiert und bestimmt, wo die Federführung, Beteiligung und das Zieldatum liegen. Die Vereinbarungspartner:innen verpflichten sich, die Umsetzung der Maßnahmen und deren Erreichung zu fördern und umzusetzen bzw. im Rahmen der von ihnen verantworteten Zuwendung auf ein Umsetzen der Maßnahmen hinzuwirken.

Bereits umgesetzte Maßnahmen aus der Zielvereinbarung 2024–2025 behalten ihre Gültigkeit. Im Rahmen des bezirksweiten Monitorings werden die abgeschlossenen Maßnahmen weiterhin zu Steuerungszwecken abgefragt.

Tabelle 5: Maßnahme 1

Maßnahme 1: Die Bezirksämter sind in der Lage, die FWA kompetent zu begleiten.	
Was ist zu erreichen?	Die Bezirke stellen mind. ein 0,6 VZÄ bereit, um die Mittelverwaltung und die fachliche Begleitung der FWA und das Monitoring der ZV zu gewährleisten. Hierfür können die im Rahmen der ZV zur Verfügung gestellten Mehrmittel verwendet werden. Um der ressortübergreifenden Ausrichtung der FWA gerecht zu werden, sollte die Stelle beim Bezirksbürgermeister bzw. bei der Bezirksbürgermeisterin oder einer dort verankerten Organisationseinheit angesiedelt sein. Um den Prozess zu vereinfachen, wird ein AP-Muster im Rahmen der AG Engagement der Bezirke erarbeitet.
Federführung	Bezirksämter
Beteiligte	SenKultGZ
Bis wann	01.10.2026

Tabelle 6: Maßnahme 2

Maßnahme 2: Die Senatsfachverwaltung ist in der Lage, die Weiterentwicklung der FWA kompetent zu steuern und zu begleiten.	
Was ist zu erreichen?	Die Senatsfachverwaltung stellt genügend Personal bereit, um die Mittelverwaltung und die fachliche Begleitung der überbezirklichen Begleitung und Weiterentwicklung der FWA durch die lagfa und das Monitoring der Zielvereinbarung zu gewährleisten.
Federführung	SenKultGZ
Beteiligte	-
Bis wann	Mit Unterzeichnung der ZV

Tabelle 7: Maßnahme 3

Maßnahme 3: Weiterentwicklung Befragung Kundinnen und Kunden	
Was ist zu erreichen?	Ziel der Maßnahme ist, die Pilotierung der Befragung der Kundinnen und Kunden der FWA hinsichtlich Zufriedenheit und Vermittlungsgeschehen zu evaluieren und die Inhalte sowie die technische Umsetzung ggf. anzupassen. Insbesondere soll anhand der Ergebnisse der Pilotierung geprüft werden, ob sich die Zahlen zum Vermittlungsgeschehen für einen zukünftigen Indikator eignen.
Federführung	SenKultGZ / lagfa
Beteiligte	AfS, Bezirksamter / FWA
Bis wann	30.09.2027

Tabelle 8: Maßnahme 4

Maßnahme 4: Erarbeitung einer einheitlichen Aufgabenbeschreibung und eines einheitlichen Anforderungsprofils für die Leitung der FWA	
Was ist zu erreichen?	Erarbeitung einer einheitlichen Aufgabenbeschreibung und eines einheitlichen Anforderungsprofils für die Leitung der FWA als Empfehlung für die Träger der FWA.
Federführung	Bezirksübergreifende Arbeitsgruppe / lagfa
Beteiligte	Bezirksämter
Bis wann	31.12.2026

Tabelle 9: Maßnahme 5

Maßnahme 5: Anwendung des Barrierefreiheitskonzepts in den einzelnen FWA	
Was ist zu erreichen?	<p>Im Rahmen der Maßnahme 6 der vorherigen Zielvereinbarung wurde ein zentrales Konzept zur Barrierefreiheit erarbeitet:</p> <p><i>Die FWA wirken unter Federführung der lagfa auf die Erarbeitung eines zentralen Konzepts zur Barrierefreiheit hin, anhand dessen zukünftig die Barrierefreiheit der FWA bewertet werden kann.</i></p> <p>Im Rahmen der vorliegenden Maßnahme wird dieses Konzept nun in den einzelnen FWA angewendet. Sollten hierfür zusätzliche Mittel nötig werden, bemühen sich Bezirksamt und FWA gemeinsam um die Akquise.</p>
Federführung	Bezirksämter / FWA
Beteiligte	SenKultGZ / lagfa
Bis wann	30.09.2027

Tabelle 10: Maßnahme 6

Maßnahme 6: Weiterbildung der Mitarbeitenden	
Was ist zu erreichen?	Die FWA stellt sicher, dass hauptamtliche und ehrenamtliche Mitarbeitende regelmäßig qualifiziert werden. Hauptamtliche Mitarbeitende müssen hierfür jährlich mindestens zwei Weiterbildungstage im Umfang ihrer vertraglich vereinbarten täglichen Arbeitszeit nachweisen. Als Weiterbildung zählen digitale und analoge Workshops, Seminare und Fachkonferenzen.
Federführung	Bezirksämter / FWA
Beteiligte	SenKultGZ / lagfa
Bis wann	Jährlich

Tabelle 11: Maßnahme 7

Maßnahme 7: Vereinheitlichung der Datenerfassung in der zentralen Datenbank	
Was ist zu erreichen?	Die FWA wirken unter Federführung der lagfa auf eine einheitliche Erfassung der grundlegenden Daten zu Engagementgesuchen, Freiwilligenorganisationen und an Engagement interessierten Personen in der von ihnen genutzten Datenbank hin. Dies betrifft insbesondere eine einheitliche Benennung der Engagementfelder.
Federführung	SenKultGZ / lagfa
Beteiligte	Bezirksämter / FWA
Bis wann	30.09.2027

Tabelle 12: Maßnahme 8

Maßnahme 8: Nutzung eines digitalen Buchungssystems für Beratungstermine	
Was ist zu erreichen?	Die FWA bietet an Engagement interessierten Personen und Freiwilligenorganisationen die Möglichkeit, Beratungsgespräche online auf ihrer Webseite zu buchen.
Federführung	Bezirksämter / FWA
Beteiligte	
Bis wann	30.06.2027

Tabelle 13: Maßnahme 9

Maßnahme 9: Anpassung der bezirklichen Vorgaben für den Verwendungsnachweis an das Monitoring im Rahmen der Zielvereinbarung	
Was ist zu erreichen?	Die Bezirksämter passen die Vorgaben für den im Rahmen des Verwendungsnachweises für ihre Zuwendung an die FWA geforderten Sachbericht an die Vorgaben für das Monitoring im Rahmen der ZV an. Grundlage für den Sachbericht sollte das Monitoring im Rahmen der ZV bilden. Darüber hinaus können weitere für den Verwendungsnachweis erforderliche Inhalte erfasst werden, solange das Gebot der Datensparsamkeit eingehalten wird. Dopplungen sollten vermieden werden, um so den durch das ZV-Monitoring für die FWA erzeugten Mehraufwand gering zu halten.
Federführung	Bezirksämter
Beteiligte	
Bis wann	31.12.2027

4 Steuerungsstruktur

Für die Umsetzung der Zielvereinbarung werden die nachfolgenden Steuerungsstrukturen eingerichtet. Sie beinhalten ein Monitoring sowie Kommunikations- und Abstimmforen in Form von kooperativen Gremien der Senats- und der Bezirksebene. Für das Controlling sind Zuständigkeiten, Aufgaben und Datengrundlagen festzuhalten und zu evaluieren. Änderungen und Gründe für Nichterreichung von Zielen sollen im Sinne einer erhöhten Steuerungsfähigkeit in den entsprechenden Steuerungsgremien besprochen werden.

Steuerungskreis gesamtstädtische Zielvereinbarungen

Der „Steuerungskreis gesamtstädtische Zielvereinbarungen“ ist das politische Beratungsgremium für den Erarbeitungs- und Umsetzungsprozess gesamtstädtischer Zielvereinbarungen im Sinne des § 6a AZG und der Politischen Erklärung. Er berät u.a. 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.

Ständige Mitglieder sind auf bezirklicher Ebene die Mitglieder der AG Ressourcensteuerung. Auf Senatsebene sind als ständige Mitglieder, die die Sitzungen des Steuerungskreises gemeinsam leiten, die verantwortlichen Staatssekretärinnen und Staatssekretäre für Verwaltungssteuerung sowie für Finanzen vertreten.

Neben den ständigen Mitgliedern nehmen anlassbezogen zu den einzelnen Fachthemen der gesamtstädtischen Zielvereinbarungen wechselnde Mitglieder auf Bezirks- und Senatsebene teil. Wechselnde Mitglieder auf bezirklicher Ebene sind bis zu fünf Fachstadträtinnen bzw. Fachstadträte zum jeweils beratenden Thema, 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 übernimmt als Geschäftsstelle federführend die Vorbereitung und Begleitung der Sitzungen des Steuerungskreises im engen Austausch mit der Senatsverwaltung für Finanzen.

AG Zielvereinbarung

Die AG Zielvereinbarung begleitet und unterstützt als Arbeitsgremium unter Federführung der Senatsfachverwaltung die Umsetzung der Zielvereinbarung und sorgt für die Fortentwicklung. Die Besetzung der AG bleibt analog zur Erarbeitungsphase bestehen, d. h. vertreten sind jeweils die Fachperspektive von Senats- und Bezirksebene, die Senatsverwaltung für Finanzen, die Senatskanzlei und die lagfa.

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 die Handlungserfordernisse aus dem Monitoring. In diesem Rahmen berichtet sie ggf. dem Steuerungskreis über aktuelle Entwicklungen.

Die AG tritt ab Unterzeichnung der Zielvereinbarung einmal im Quartal zusammen. Außerdem kann sich die AG anlassbezogen treffen.

Monitoringstelle

Auf der Grundlage von steuerungsrelevanten und aussagekräftigen Daten wird mit einem Monitoring ein stetiger ebenenübergreifender Austausch der Akteurinnen und Akteure im Hinblick auf die Erreichung der gemeinsamen Ziele erfolgen.

Über das Erreichen der Ziele ist jeweils durch alle Bezirke mithilfe eines digitalen Formulars an die Senatsfachverwaltung zu berichten (Fälligkeit: 28.02. des auf den Berichtszeitraum folgenden Jahres). Neben dem Bericht zu den erreichten Werten der Indikatoren und der Umsetzung der Maßnahmen verpflichten sich die Bezirke folgende Informationen zu melden:

- Gesamtfördersumme der FWA
- Anzahl der hauptberuflich Beschäftigten der FWA (in VZÄ)
- Anzahl der ehrenamtlich Beschäftigten der FWA (in VZÄ)
- Gesamtzahl aller Präsenz- und Online-Beratungsgespräche über 15 Minuten (mit und ohne Einwilligung in die Weitergabe der Mail-Adresse an das AfS)
- Gesamtzahl aller in der Datenbank der FWA registrierten Freiwilligenorganisationen

Die Senatsfachverwaltung ist beauftragt, die Kennzahlen und Indikatoren zur Messung des Zielerreichungsgrades zu erfassen, das Berichtsverfahren zu koordinieren und hierzu die Berichtsbeiträge zusammenzufassen. Mithilfe des Monitorings sollen zudem Handlungserfordernisse abgeleitet werden. Dabei ist jeweils risikoorientiert einzuschätzen, ob und wie die Ziele erreicht werden.

Die Senatsfachverwaltung berichtet regelmäßig in der AG Zielvereinbarung und stellt übergeordnete Handlungserfordernisse vor. In der AG Zielvereinbarung werden konkrete Entscheidungen abgeleitet und ggf. in Vorlagen für den Steuerungskreis übersetzt (s.o.).

5 Schlussbestimmungen

Um die Freiwilligenagenturen sinnvoll zu begleiten und weiterzuentwickeln, sollte ihre Förderung in eine übergreifende bezirkliche Engagementförderung eingebunden sein, in der die Freiwilligenagenturen nur einen Baustein darstellen. Durch die Verschränkung der Arbeit der Freiwilligenagentur mit anderen Instrumenten der Engagementförderung kann ihre Effektivität nochmals gesteigert werden.

Die ZV hat eine Geltungsdauer bis zum 31.12.2027. Es wird darauf abgezielt, die ZV im Anschluss fortzuschreiben. Die neue ZV soll bis zum 31.07.2027 von der AG ZV erarbeitet werden und möglichst zum 01.01.2028 in Kraft treten. Änderungen und Ergänzungen dieser ZV sind im gegenseitigen Einvernehmen abzustimmen und schriftlich festzuhalten.

Unterschriften

Der für Gesellschaftlichen Zusammenhalt zuständige Staatssekretär
der Senatsverwaltung für Kultur und Gesellschaftlichen Zusammenhalt

Datum, StS Oliver Friederici

Die für Finanzen zuständige Staatssekretärin
der Senatsverwaltung für Finanzen:

Datum, StS'in Tanja Mildenberger

Für das Bezirksamt Mitte von Berlin:

Datum, BzBm'in Stefanie Remlinger