

ZIELVEREIN- BARUNG

zur gesamtstädtischen Steuerung
der Berliner Standesämter
2026/2027

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 Inneres und Sport

vertreten durch den für Inneres zuständigen Staatssekretär

sowie

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.

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- und Leistungsrechnung sowie Berechnungsmodell zur Mittelverteilung zwecks Förderung der Zielerreichung
 4. Schlussbestimmungen

Gegenstand der Zielvereinbarung

Grundsätzliches

Das Themenfeld 14. Bürgernahe Verwaltung – Standesämter wird gemäß Neujustierung der Politischen Erklärung in der 7. Sitzung des Steuerungskreises gesamtstädtische Zielvereinbarungen als Handlungsfeld mit gesamtstädtischem Steuerungsinteresse definiert. Dementsprechend erfolgt die Erarbeitung und Umsetzung einer fachlichen Zielvereinbarung gemäß § 6a Abs. 2 Allgemeines Zuständigkeitsgesetz für die Berliner Standesämter. Der Geltungszeitraum der Zielvereinbarung erstreckt sich dabei auf die Jahre 2026 und 2027, wodurch die Parallelität zur zweijährigen Haushaltsführung gewährleistet wird.

Das vorliegende Dokument stellt die erste Zielvereinbarung im Kontext standesamtlicher Tätigkeit im Land Berlin dar und ergänzt folglich weitere Zielvereinbarungen im Wirkungsraum des Amtes für Bürgerdienste. Die im Amt für Bürgerdienste angesiedelten Fachämter – so auch die Standesämter – zeichnen sich dabei regelmäßig durch direkten und häufigen Kontakt mit Kundinnen und Kunden aus. Die Qualität standesamtlicher Leistungserbringung beeinflusst somit unmittelbar die Wahrnehmung des Verwaltungshandelns der Berliner Bürgerinnen und Bürger als hauptsächliche Zielgruppe.

In der hier vereinbarten Fassung werden insgesamt vier Qualitätsstandards in den Steuerungsfeldern Kundenperspektive sowie Mitarbeitendenperspektive definiert. Der Fokus auf jene beiden Steuerungsfelder resultiert vordergründig aus der verfügbaren Datenlage zur Ableitung datenbasierter, steuerbarer Indikatoren. Zudem wird die Schwerpunktsetzung dem bereits geschilderten Umstand des Standesamtes als Behörde mit regelmäßigem Kontakt mit Kundinnen und Kunden gerecht. In einer etwaigen Fortschreibung der Zielvereinbarung sollen sodann auch die weiteren Steuerungsfelder Wirtschaftlichkeit und/oder Rechtskonformität berücksichtigt werden (vgl. hierzu im Einzelnen Teil A der Vereinbarung - Prozess der Weiterentwicklung), sofern geeignete Indikatoren identifiziert werden können.

Die unterzeichnenden Partnerinnen und Partner beabsichtigen, durch die Umsetzung der Zielvereinbarung sowie den gezielten Einsatz der zur Verfügung stehenden Ressourcen, die Dienstleistungsqualität der Berliner Standesämter zu verbessern. Das Standesamt I von Berlin ist von der vorliegenden Zielvereinbarung nicht umfasst.

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 Bürgern 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 („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.

Teil A der Vereinbarung (Prozess der Weiterentwicklung)

Der nachfolgend geschilderte Prozess der Weiterentwicklung beschreibt anhand von Meilensteinen die einzuleitenden Schritte nach Abschluss und Inkrafttreten der vorliegenden Zielvereinbarung. Die Weiterentwicklung wird maßgeblich durch die AG Zielvereinbarung Standesämter begleitet, die während des Geltungszeitraums der Zielvereinbarung mindestens in einem halbjährlichen Turnus tagt.

Folgende Meilensteine werden definiert:

Meilenstein 1: Turnusmäßige Datenerhebung und -lieferung	
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> • Erhebung aller für die Messung der Zielerreichung notwendigen Daten • Monatliche Lieferung der Daten an die Monitoring-Stelle Bürgerdienste • Permanente Sicherung der Datenqualität
Federführung	<ul style="list-style-type: none"> • Bezirke • LABO (Datenbasis Ermächtigungen)
Zeitpunkt	<ul style="list-style-type: none"> • Laufend
Meilenstein 2: Regelmäßige Auswertung der Daten sowie des Berechnungsmodells	
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> • Festlegung des Berechnungsmodells zur Ausschüttung zusätzlicher finanzieller Mittel in Höhe von 600.000 EUR in Abhängigkeit von Amtsgröße sowie Zielwerterreichung im Jahre 2024 (vgl. Kapitel 3 Zusammenspiel mit der Kosten- und Leistungsrechnung sowie Berechnungsmodell zur Mittelverteilung zwecks Förderung der Zielerreichung)

	<ul style="list-style-type: none"> • Quartalsweise Auswertung für AG Steuerung, AG ZV Standesämter sowie bezirkliche Steuerungsdienste und Serviceeinheit Finanzen (regelmäßiges Controlling) • Regelmäßiges Reporting der Bezirke über die Durchführung von Maßnahmen sowie den korrespondierenden Mitteleinsatz • Bereitstellung der Auswertung grundsätzlich in D:ASH, bedarfsweise auch weiterführende Auswertungen und Ableitung von Handlungserfordernissen • Jahresauswertung der Zielerreichung bis 15. Februar des Folgejahres
Federführung	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring-Stelle Bürgerdienste
Zeitpunkt	<ul style="list-style-type: none"> • Laufend
Meilenstein 3: Umsetzung von korrespondierend festgelegten Maßnahmen	
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> • Festlegung von korrespondierenden Maßnahmen in Ergänzung zu den Qualitätsstandards/Indikatoren, welche die Erreichung der Qualitätsstandards befördern • Umsetzung der Maßnahmen aus Mitteln des Berechnungsmodells gemäß bezirksindividueller Priorisierung
Federführung	<ul style="list-style-type: none"> • Senatskanzlei (Abteilung V - Strategie, Steuerung, Recht und Prozesse (CDO)) • AG ZV Standesämter • Bezirke (Antragstellung und Umsetzung der Maßnahmen sowie fortlaufendes Reporting) • Monitoring-Stelle Bürgerdienste (Prüfung der vorgeschlagenen Maßnahmen auf ZV-Wirksamkeit) • SenFin (Bereitstellung der Mittel gemäß Berechnungsmodell für die Maßnahmenumsetzung im Zuge der Basiskorrektur)
Zeitpunkt	<ul style="list-style-type: none"> • Verfolgung der Umsetzung unmittelbar ab Inkrafttreten der Zielvereinbarung
Beschreibung der Maßnahmen mit Einfluss auf die Zielwerterreichung	
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> • Finanzierung der Mitgliedschaft im Fachverband der Berliner Standesbeamten • Fortbildungsmittel für Aus- und Fortbildung sowohl fachspezifisch als auch „weiche Themen“ - Teambildung, Rhetorik für Standesbeamtinnen und -beamte • Verbesserung der Hardware-Ausstattung (verfahrensabhängige/standesamtsspezifische Ausstattung)

	<ul style="list-style-type: none"> • Verbesserung der Raumausstattung (insb. Eheschließungsbereich) sowie Umsetzung von baulichen Maßnahmen (bspw. Modernisierung Wartebereich) • Beschaffung von Mobilien (bspw. Wasserspender, Beschilderung oder Barrierefreiheitsmaßnahmen) • Prozessoptimierung (bspw. Anschaffung sog. „Bestatterschränke“ oder „Dokumentaushäuser“) • Beschaffung von Software (bspw. Traukalender) • Erarbeitung von Tutorials für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter • Erarbeitung von Erklärvideos für Kundinnen und Kunden • Umsetzung weiterer Maßnahmen, die im Einzelfalle die Zielerreichung von Qualitätsstandards/Indikatoren befördern
Beschreibung weiterer Maßnahmen ohne Einfluss auf die Zielwerterreichung	
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> • Prüfung hinsichtlich der Entwicklung von Qualitätsstandards und Indikatoren in den Steuerungsfeldern Wirtschaftlichkeit und/oder Rechtskonformität für Folgezielvereinbarung
Meilenstein 4: Entscheidung über Fortschreibung der Zielvereinbarung	
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> • Die Wirkung der Zielvereinbarung wird evaluiert und darauf aufbauend über die Erarbeitung einer Folgezielvereinbarung 2028/2029 entschieden
Federführung	<ul style="list-style-type: none"> • AG ZV Standesämter
Zeitpunkt	<ul style="list-style-type: none"> • Beabsichtigt ab Februar 2027

Die vorab beschriebenen Maßnahmen (vgl. Meilenstein 3) bestehen grundsätzlich aus zwei verschiedenen Maßnahmenbündeln. In einem ersten Maßnahmenbündel werden denkbare Maßnahmen beschrieben, die auf die Erreichung der in der vorliegenden Zielvereinbarung definierten Qualitätsstandards/Indikatoren unmittelbar positiv einwirken können (bspw. Umsetzung baulicher Maßnahmen im Wartebereich zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit). Jene Maßnahmen werden durch die Bezirke eigenverantwortlich – auch dem Umfang nach – und nach bezirksindividueller Priorisierung umgesetzt. Voraussetzung hierfür ist eine vorangegangene Prüfung durch die Monitoring-Stelle Bürgerdienste, um zu gewährleisten, dass es sich um eine geplante Maßnahme im Sinne der Zielvereinbarung handelt und auf die Zielwerterreichung einzahlt. Die Bezirke berichten regelmäßig gegenüber der MoniSt BüD und in der AG ZV über den Umsetzungsstand.

Darüber hinaus wird in einem zweiten Maßnahmenbündel eine Maßnahme zur Verbesserung der Qualität der Folgezielvereinbarung formuliert. Demnach verpflichtet sich die AG Zielvereinbarung innerhalb des Geltungszeitraums der vorliegenden ZV, die Etablierung je eines Qualitätsstandards in den Steuerungsfelder Wirtschaftlichkeit und Rechtskonformität zu prüfen.

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
Die Berliner Standesämter sollen kontinuierlich, zukunftssicher und leistungsfähig weiterentwickelt werden. Die Bürgerinnen und Bürger haben Anspruch auf gute öffentliche Dienstleistungen innerhalb akzeptabler Fristen.
Gemeinsames Leistungsversprechen von Senats- und Bezirksebene Senats- und Bezirksebene verpflichten sich gemeinsam, die im Rahmen der Zielvereinbarung formulierten Zielwerte zu erreichen und die hierfür erforderlichen Maßnahmen einzuleiten. Dadurch soll eine hohe Kundinnen- und Kunden- sowie Mitarbeitendenzufriedenheit befördert werden.

1.2 Definition von Qualitätsstandards in einzelnen Steuerungsfeldern

Die nachfolgend definierten Qualitätsstandards befördern das übergeordnete Steuerungsziel und das gemeinsame Leistungsversprechen von Senat und Bezirken. Sämtliche Qualitätsstandards werden bezirksindividuell erhoben und ausgewertet.

Steuerungsfeld	Qualitätsstandard
1. Kundenperspektive	<ul style="list-style-type: none"> • Rückstände in den Bereichen Erstbeurkundung Sterbefälle, Erstbeurkundung Geburten sowie Anmeldung von Eheschließungen • Rückstände im Bereich Urkundenanforderungen • Attraktivität des bezirklichen Eheschließungsangebotes
2. Mitarbeitendenperspektive	<ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeitendenzufriedenheit

1.3 Operationalisierung der Qualitätsstandards durch Indikatoren

Indikator 1	Qualitätsstandard
	Kundenperspektive - Rückstände in den Bereichen Erstbeurkundung Sterbefälle, Erstbeurkundung Geburten sowie Anmeldung von Eheschließungen
Berechnungsmethode	Summe der Rückstände in den drei definierten Bereichen pro Jahr geteilt durch zwölf Monate (entspricht: durchschnittlicher monatlicher Rückstand), (a) <i>geteilt durch</i>

	<p>Summe der Fallzahl/der Beurkundungen in den drei definierten Bereichen pro Jahr (b)</p> <p><i>plus</i></p> <p>Summe der Rückstände in den drei genannten Bereichen pro Jahr geteilt durch zwölf Monate (entspricht: durchschnittlicher monatlicher Rückstand), (a)</p> <p><u>Schematische Darstellung:</u> Rückstände im Monatsmittel / (Fallzahl pro Jahr + Rückstände im Monatsmittel) $a/(b+a)$</p>			
Datenquelle	<p>Rückstände in den drei genannten Bereichen pro Jahr geteilt durch zwölf Monate (entspricht: durchschnittlicher monatlicher Rückstand), (a): Monatliche Rückstandserfassung der Bezirke</p> <p>Fallzahl/Beurkundungen in den drei definierten Bereichen pro Jahr (b): Auswertung D:ASH auf Basis der bezirklichen Erfassungsdateien (für Erstbeurkundung Geburten und Sterbefälle) sowie Produktvergleichsbericht 78367 (Prüfung Ehefähigkeit)</p>			
Messgröße	Prozent (%)			
Entwicklung	IST 2023	IST 2024	Zielwert und Mindestwert 2026	Zielwert und Mindestwert 2027
	Median: 1,73 %	Median: 1,60 %	ZW: 1,47 % MW: 1,60 %	ZW: 1,34 % MW: 1,60 %

Erläuterungen zum Indikator 1:

Der vorliegende Rückstandsindikator beschreibt die Relation von Fallzahl/Beurkundungen mitsamt durchschnittlicher Rückstandsmenge in drei hauptsächlichen Leistungsarten des Standesamtes zur durchschnittlichen Rückstandsmenge in eben diesen drei Bereichen. Rückstände sind dabei alle Vorgänge, bei denen das Standesamt in der Bearbeitungspflicht ist. Je kleiner der gemessene Wert ausfällt, desto geringer ist der prozentual aufgelaufene Bearbeitungsrückstand.

Der Indikator bildet die Bestrebung ab, ein weitgehend rückstandsfreies Standesamt zu erreichen, sodass Anliegen der Bürgerinnen und Bürger stets innerhalb akzeptabler Fristen bearbeitet werden können.

Alle benötigten Daten werden gegenwärtig bereits in regelmäßigem Turnus durch die Standesämter erhoben.

Der Mindestwert für die Jahre 2026 und 2027 leitet sich jeweils aus dem gemessenen Median-Wert über alle Bezirke des Jahres 2024 ab.

Der Zielwert führt hingegen die positive Median-Veränderung von 2023 auf 2024 (minus 0,13 Prozentpunkte) fort und setzt somit einen um 0,13 Prozentpunkte geringeren Wert in 2026 (1,60 % zu 1,47 %) und abermals in 2027 (1,47 % zu 1,34 %) fest.

Indikator 2	Qualitätsstandard Kundenperspektive - Rückstände im Bereich Urkundenanforderungen
Berechnungsmethode	<p>Anzahl der Rückstände im Bereich Urkundenanforderungen pro Jahr geteilt durch zwölf Monate (entspricht: durchschnittlicher monatlicher Rückstand), (a)</p> <p><i>geteilt durch</i></p> <p>Fallzahl/Beurkundungen im Bereich Urkundenanforderungen (Fortführung und Verwaltung der Personenstandsregister) pro Jahr (b)</p> <p><i>plus</i></p> <p>Anzahl der Rückstände im Bereich Urkundenanforderungen pro Jahr geteilt durch zwölf Monate (entspricht: durchschnittlicher monatlicher Rückstand), (a)</p> <p><u>Schematische Darstellung:</u> Rückstände im Monatsmittel / (Fallzahl/Beurkundungen pro Jahr + Rückstände im Monatsmittel) $a/(b+a)$</p>
Datenquelle	<p>Rückstände im Bereich Urkundenanforderungen pro Jahr geteilt durch zwölf Monate (entspricht: durchschnittlicher monatlicher Rückstand), (a): Monatliche Rückstandserfassung der Bezirke</p> <p>Fallzahl/Beurkundungen im Bereich Urkundenanforderungen (Fortführung und Verwaltung der Personenstandsregister) pro Jahr (b): Auswertung Produktvergleichsbericht 79715</p>
Messgröße	Prozent (%)

Entwicklung	IST 2023	IST 2024	Zielwert und Mindestwert 2026	Zielwert und Mindestwert 2027
	Median: 0,51 %	Median: 0,49 %	ZW: 0,47 % MW: 0,49 %	ZW: 0,45 % MW: 0,49 %

Erläuterungen zum Indikator 2:

Der vorliegende Rückstandsindikator beschreibt die Relation von Fallzahl/Beurkundungen mitsamt durchschnittlicher Rückstandsmenge im Bereich Urkundenanforderungen zur durchschnittlichen Rückstandsmenge in diesem Bereich. Je kleiner der gemessene Wert ausfällt, desto geringer ist der prozentual aufgelaufene Bearbeitungsrückstand.

Der Indikator bildet die Bestrebung ab, ein weitgehend rückstandsfreies Standesamt zu erreichen, sodass Anliegen der Bürgerinnen und Bürger stets innerhalb akzeptabler Fristen bearbeitet werden können.

Alle benötigten Daten werden gegenwärtig bereits in regelmäßigem Turnus durch die Standesämter erhoben.

Der Mindestwert für die Jahre 2026 und 2027 leitet sich jeweils aus dem gemessenen Median-Wert über alle Bezirke des Jahres 2024 ab.

Der Zielwert führt hingegen die positive Median-Veränderung von 2023 auf 2024 (minus 0,02 Prozentpunkte) fort und setzt somit einen um 0,02 Prozentpunkte geringeren Wert in 2026 (0,49 % zu 0,47 %) und abermals in 2027 (0,47 % zu 0,45 %) fest.

Indikator 3	Qualitätsstandard
	Kundenperspektive - Attraktivität des bezirklichen Eheschließungsangebotes
Berechnungsmethode	Anzahl der durchgeführten Eheschließungen pro Jahr (a) <i>geteilt durch</i> Anzahl der angemeldeten Eheschließungen (Prüfung Ehefähigkeit) pro Jahr (b) <i>minus</i> Anzahl der Ermächtigungen im Eingang pro Jahr (c) <u>Schematische Darstellung:</u>

	Durchgeführte Eheschließungen pro Jahr / Bereinigte Anmeldungen Eheschließungen pro Jahr a/(b-c)			
Datenquelle	Anzahl der durchgeführten Eheschließungen pro Jahr (a): Auswertung Produktvergleichsbericht 77643 Anzahl der angemeldeten Eheschließungen (Prüfung Ehefähigkeit) pro Jahr (b): Auswertung Produktvergleichsbericht 78367 Anzahl der Ermächtigungen im Eingang pro Jahr (c): Auswertung LABO			
Messgröße	Prozent (%)			
Entwicklung	IST 2023	IST 2024	Zielwert und Mindestwert 2026	Zielwert und Mindestwert 2027
	Median: 64 %	Median: 71 %	ZW: 71 % MW: 64 %	ZW: 71 % MW: 64 %

Erläuterungen zum Indikator 3:

Der vorliegende Indikator beschreibt die Relation von angemeldeten Eheschließungen, bereinigt um eingehende Ermächtigungen, sowie tatsächlich durchgeführten Eheschließungen in einem Standesamt. Je höher der gemessene Wert ausfällt, desto mehr Personen schließen tendenziell die Ehe auch in jenem Standesamt, in welchem die Eheschließung angemeldet wurde (Wohnsitzstandesamt). Je geringer der Wert ausfällt, desto mehr Personen entscheiden sich - aus verschiedenen Gründen wie räumlichen Gegebenheiten oder dem Terminangebot - für die Wahl eines abweichenden Standesamtes zum Wohnsitzstandesamt (ggf. bundesweit) zur tatsächlichen Schließung der Ehe.

Der Indikator bildet demnach die Steigerung der Attraktivität des Eheschließungsangebots der bezirklichen Standesämter ab.

Alle benötigten Daten werden gegenwärtig bereits in regelmäßigem Turnus durch die Standesämter erhoben oder sind durch das LABO auswertbar.

Der Mindestwert für die Jahre 2026 und 2027 leitet sich jeweils aus dem gemessenen Median-Wert über alle Bezirke des Jahres 2023 ab. Der Zielwert leitet sich aus dem Median-Wert 2024 ab und stellt insbesondere für solche Bezirke eine Herausforderung in der Zielerreichung dar, die aktuell prozentual noch weit unter diesem Wert rangieren.

Indikator 4	Qualitätsstandard Mitarbeitendenperspektive - Mitarbeitendenzufriedenheit			
Berechnungsmethode	Auswertung der Befragungen der Mitarbeitenden: Bewertung der Gesamtzufriedenheit der Mitarbeitenden			
Datenquelle	Mitarbeitendenbefragung (AfS)			
Messgröße	Ergebnis der Befragung (Punktwert)			
Entwicklung	IST 2023	IST 2024	Zielwert und Mindestwert 2026	Zielwert und Mindestwert 2027
	Mittel: 65	Mittel: 69	ZW: 75 MW: 69	ZW: 75 MW: 69

Erläuterungen zum Indikator 4:

Der vorliegende Indikator wird analog der Zielvereinbarung Bürgerämter aufgenommen und baut unmittelbar auf bereits durchgeführten Mitarbeitendenbefragungen in den Berliner Standesämtern auf. Dem Indikator liegt die Erkenntnis zugrunde, dass gute Leistungen in den Standesämtern dauerhaft nur mit einer positiven Haltung der eigenen Arbeit gegenüber erbracht werden können. Maßgebliche Bewertungsdimension stellt die Gesamtzufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dar, weitere Teilaspekte der Befragung werden im Rahmen der Zielvereinbarung nicht berücksichtigt. Durchgeführt wurden die Befragungen vom Befragungsservice des Amtes für Statistik Berlin-Brandenburg (AfS) in einem zweijährigen Turnus. Die planmäßig nächste Befragung ist somit für das 3. Quartal 2026 angedacht.

Der Mindestwert für das Jahr 2026 leitet sich aus dem Mittelwert über alle ausgewerteten Bezirke des Jahres 2024 ab und entspricht darüber hinaus dem vereinbarten Mindestwert im Rahmen der Zielvereinbarung Bürgerämter. Der Zielwert entspricht ebenfalls den Vereinbarungen der Zielvereinbarung Bürgerämter, womit ein ämterübergreifender Standard verfolgt wird. Aufgrund des zweijährigen Turnus werden die in 2026 erreichten Werte auch in das Jahr 2027 übertragen, in dem planmäßig keine Befragung stattfindet.

2. Steuerungssystem (Steuerungsstruktur und Monitoring)

Zur Umsetzung und Fortschreibung der gemeinsam festgelegten gemeinsamen Qualitätsstandards wird für jedes Politikfeld ein Steuerungssystem etabliert. Die Vereinbarungspartnerinnen und -partner verpflichten sich durch die Zielvereinbarung zur Zusammenarbeit im Rahmen dieses Systems.

Beschrieben ist die gesamtstädtische Steuerung der Ämter für Bürgerdienste in der Verwaltungsvorschrift zur Einführung eines gesamtstädtischen Monitorings und Steuerungsverfahrens für die Ämter für Bürgerdienste (VV Monitoring und Steuerung Bürgerdienste). Die geltende Verwaltungsvorschrift regelt das gesamtstädtische Miteinander der bezirklichen Ämter für Bürgerdienste und der Monitoring-Stelle Bürgerdienste als ministerieller Steuerungseinheit. Demnach sind Bestandteil des Steuerungssystems folgende Gremien:

- Lenkungskreis Bürgerdienste
- Monitoring-Stelle Bürgerdienste
- AG Steuerung Bürgerdienste

Jene politikfeldspezifischen Steuerungsgremien werden um ZV-spezifische Gremien in Form des Steuerungskreises gesamtstädtische Zielvereinbarungen sowie der AG Zielvereinbarung Standesämter ergänzt.

2.1 Steuerungskreis gesamtstädtische Zielvereinbarungen

Der „Steuerungskreis gesamtstädtische Zielvereinbarungen“ ist das politische Beratungsgremium für den Erarbeitungs- und Umsetzungsprozess gesamtstädtischer Zielvereinbarungen im Sinne des § 6a Abs. 2 AZG und der Politischen Erklärung im Sinne des Art. 6a Abs. 1 AZG. Er berät zum Beispiel über die Unterschriftreife eines von der Verwaltungsebene vorgelegten Zielvereinbarungsentwurfes, den Umsetzungsfortschritt einer abgeschlossenen Zielvereinbarung oder über Mittelbedarfe. 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, die 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. 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 – Referat Gesamtstädtische Verwaltungssteuerung (Skzl V B) – 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.

Die AG Zielvereinbarung setzt sich aus folgenden Rollenträgerinnen und -trägern zusammen:

- Amts- und Fachbereichsleitungen der Ämter für Bürgerdienste bzw. Standesämter
- Monitoring-Stelle Bürgerdienste in der Senatskanzlei (Senatsfachverwaltung)
- Senatsverwaltung für Inneres und Sport (Senatsfachverwaltung)
- Senatskanzlei, V B, Gesamtstädtische Verwaltungssteuerung
- Senatsverwaltung für Finanzen
- Geschäftsstelle Produktkatalog der Bezirke
- SE Fin / StD des für GPM politikfeldzuständigen Bezirks (vorliegend: BA Steglitz-Zehlendorf)

2.3 Monitoring

Die Auswertungsdaten zur Zielvereinbarung werden grundsätzlich quartalsweise aufbereitet und in D:ASH im Rahmen des Unterstützungsangebotes für Zielvereinbarungen der Senatskanzlei - V B veröffentlicht. Darüber hinaus können - bei weitergehenden Informationsbedarfen oder zur Ableitung von Handlungsbedarfen - tabellarische und grafische Auswertungen durch die Monitoring-Stelle Bürgerdienste erarbeitet und verteilt werden.

Die Jahresauswertung der Zielvereinbarung erfolgt mit Abschluss des Kostenrechnungsjahres und der Durchführung der Mengenkorrekturverfahren durch SenFin in Abstimmung mit der Produktmentorengruppe Bürgerdienste (PMG). Jene Informationen stehen regelmäßig im Februar des Folgejahres mit dem Votum der PMG zu den Mengenkorrekturverfahren fest. Ferner müssen der Monitoring-Stelle Bürgerdienste folgende Inhalte vorliegen:

- Bezirksmappen Dezember
- Aktuelle Situation Dezember mit Darstellung der Rückstände
- Datengrundlage Ermächtigungen Eheschließungen (LABO)

Die Daten müssen bis Mitte Februar des Folgejahres in D:ASH eingelesen sein. Zu Mitte Februar des Folgejahres liegen sodann die Jahresergebnisse der Zielvereinbarung vor.

Auswertung der Zielerreichung ohne Finanzauswirkung

Die Auswertung der Zielerreichung - ohne finanzwirksame Auswirkungen - erfolgt entsprechend der folgenden Rechenschritte:

- Bei der Betrachtung der Zielerreichung wird ermittelt, ob der Mindestwert eines Indikators überschritten wurde. Falls dem so ist, erhält der Bezirk für diesen Indikator drei Punkte.
- Weiterhin wird bei der Betrachtung der Zielerreichung ermittelt, ob der Zielwert eines Indikators erreicht wurde. Falls ja, bekommt der Bezirk für diesen Indikator einen weiteren Punkt. Maximal können im Jahre 2026 somit 192 Punkte erreicht werden (vier Punkte bei vier Indikatoren und zwölf Bezirken; maximal 48 Punkte je Indikator). Im Jahre 2027, in dem lediglich drei Indikatoren betrachtet werden, können dementsprechend maximal 144 Punkte erreicht werden.
- Die Erreichung der Zielwerte wird quartalsweise ausgewertet und im Zusammenhang mit den durchgeführten Maßnahmen betrachtet.

Adressat des Berichtswesens der Zielvereinbarung Standesämter sind die Unterzeichner der Zielvereinbarung. In den Sitzungen der AG Steuerung wird quartalsweise der Tagesordnungspunkt „Bericht zur Zielvereinbarung“ aufgerufen, zudem wird die AG ZV Standesämter informiert. Die Monitoring-Stelle weist auf Besonderheiten der erreichten Werte hin.

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

Die abgestimmten Indikatoren stehen in einer Wechselbeziehung zu den in der Zielvereinbarung behandelten Standesamtsprodukten

- 77643: Eheschließung,
- 78367: Prüfung der Ehefähigkeit,
- 79097: Standesamtliche Beurkundungen,
- 79715: Personenstandsbücher sowie
- 80618: Nacherfassung Einträge

sodass eine systematische Verbindung der Ergebnisse der Qualitätsstandards mit den Daten der Kosten- und Leistungsrechnung (Mengen und Kosten) sichergestellt ist.

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 unter Teil A aufgeführten, korrespondierenden Maßnahmen gesamtstädtisch auf Basis des nachfolgenden Berechnungsmodells unterstützt werden:

Berechnungsmodell

Das Berechnungsmodell wird nachfolgend geschildert, es hängt insgesamt von fünf Dimensionen ab:

- Größe des Standesamtes gemäß Auswertung D:ASH zum Stand 12/2024 (besetzbare Stellen in den Bereichen StB sowie Nicht-StB)
- Zielerreichung in den Qualitätsstandards/Indikatoren 1-4 der vorliegenden Zielvereinbarung im Jahre 2024

In jeder Dimension kann ein Standesamt sodann im ersten, zweiten oder dritten Drittel verortet werden.

Bezüglich der Dimension „Größe des Standesamtes“ bilden jene vier Standesämter mit den meisten besetzbaren Stellen das erste Drittel, die vier Standesämter mit den wenigstens Stellen das dritte Drittel. Je größer das Standesamt, desto höher der Bedarf an personellen und sachlichen Ressourcen (insb. räumliche und technische Ausstattung oder Fortbildungen).

Bei der Betrachtung der einzelnen Indikatoren verhält es sich demgegenüber so, dass ein Standesamt dann im ersten Drittel landet, wenn es zu den Standesämtern mit den vier am weitesten vom Zielwert entfernten IST-Werten gehört. Das dritte Drittel bilden sodann die vier Standesämter mit den jeweils besten IST-Werten im Bezirksvergleich. Diese Zuordnung zielt darauf ab, die Leistungsfähigkeit der einzelnen Ämter zu stärken und das Leistungsniveau berlinweit anzugleichen.

Für eine Platzierung im ersten Drittel einer Dimension erhält ein Bezirk jeweils 15.000 EUR, für eine Platzierung im zweiten Drittel 10.000 EUR und für eine Platzierung im dritten Drittel 5.000 EUR. Somit beträgt der maximale Ausschüttungsbetrag 75.000 EUR, während der geringste Ausschüttungsbetrag 25.000 EUR darstellt. Insgesamt werden den Bezirken 600.000 EUR p.a. zur Verfügung gestellt.

Auswertung des Berechnungsmodells auf Basis des Jahres 2024

Auswertung nach Größe des Standesamtes:

Bezirk	Anzahl Stellen (StB sowie N-StB) in 12/2024	Platzierung	Mittelbetrag in EUR
Mitte	38,40	Erstes Drittel	15.000
Charlottenburg-Wilmersdorf	33,50	Erstes Drittel	15.000

Tempelhof-Schöneberg	31,00	Erstes Drittel	15.000
Neukölln	31,00	Erstes Drittel	15.000
Pankow	28,00	Zweites Drittel	10.000
Friedrichshain-Kreuzberg	26,00	Zweites Drittel	10.000
Spandau	21,60	Zweites Drittel	10.000
Steglitz-Zehlendorf	20,00	Zweites Drittel/Drittes Drittel	7.500
Lichtenberg	20,00	Zweites Drittel/Drittes Drittel	7.500
Treptow-Köpenick	17,00	Drittes Drittel	5.000
Marzahn-Hellersdorf	15,80	Drittes Drittel	5.000
Reinickendorf	13,00	Drittes Drittel	5.000

Aufgrund der identischen Stellenanzahl der Bezirke Steglitz-Zehlendorf sowie Lichtenberg erfolgt eine Platzierung sowohl im zweiten als auch dritten Drittel. Die Summe der Mittelausschüttung wird in diesem Falle auf 7.500 EUR festgelegt (Mittel von 10.000 EUR für die Platzierung im zweiten sowie 5.000 EUR im dritten Drittel).

Auswertung im Qualitätsstandard 1 (Rückstände in den Bereichen Erstbeurkundung Sterbefälle, Erstbeurkundung Geburten sowie Anmeldung von Eheschließungen):

Bezirk	Quote der Rückstände	Platzierung	Mittelbetrag in EUR
Marzahn-Hellersdorf	7,28 %	Erstes Drittel	15.000
Mitte	3,61 %	Erstes Drittel	15.000
Charlottenburg-Wilmersdorf	2,75 %	Erstes Drittel	15.000
Spandau	2,48 %	Erstes Drittel	15.000
Reinickendorf	1,82 %	Zweites Drittel	10.000
Steglitz-Zehlendorf	1,80 %	Zweites Drittel	10.000

Zielvereinbarung Bürgernahe Verwaltung - Standesämter

Tempelhof-Schöneberg	1,40 %	Zweites Drittel	10.000
Pankow	1,20 %	Zweites Drittel	10.000
Treptow-Köpenick	1,02 %	Drittes Drittel	5.000
Friedrichshain-Kreuzberg	1,01 %	Drittes Drittel	5.000
Lichtenberg	0,92 %	Drittes Drittel	5.000
Neukölln	0,80 %	Drittes Drittel	5.000

Auswertung im Qualitätsstandard 2 (Rückstände im Bereich Urkundenanforderungen):

Bezirk	Quote der Rückstände	Platzierung	Mittelbetrag in EUR
Spandau	4,21 %	Erstes Drittel	15.000
Mitte	2,68 %	Erstes Drittel	15.000
Steglitz-Zehlendorf	1,93 %	Erstes Drittel	15.000
Marzahn-Hellersdorf	1,31 %	Erstes Drittel	15.000
Reinickendorf	1,05 %	Zweites Drittel	10.000
Neukölln	0,62 %	Zweites Drittel	10.000
Lichtenberg	0,35 %	Zweites Drittel	10.000
Tempelhof-Schöneberg	0,17 %	Zweites Drittel	10.000
Treptow-Köpenick	0,16 %	Drittes Drittel	5.000
Charlottenburg-Wilmersdorf	0,10 %	Drittes Drittel	5.000
Pankow	0,08 %	Drittes Drittel	5.000
Friedrichshain-Kreuzberg	0,00 %	Drittes Drittel	5.000

Auswertung im Qualitätsstandard 3 (Attraktivität des bezirklichen Eheschließungsangebotes):

Zielvereinbarung Bürgernahe Verwaltung - Standesämter

Bezirk	Quote	Platzierung	Mittelbetrag in EUR
Marzahn-Hellersdorf	12,48 %	Erstes Drittel	15.000
Friedrichshain-Kreuzberg	45,76 %	Erstes Drittel	15.000
Mitte	46,53 %	Erstes Drittel	15.000
Spandau	52,13 %	Erstes Drittel	15.000
Pankow	64,21 %	Zweites Drittel	10.000
Treptow-Köpenick	66,14 %	Zweites Drittel	10.000
Reinickendorf	75,84 %	Zweites Drittel	10.000
Lichtenberg	81,34 %	Zweites Drittel	10.000
Steglitz-Zehlendorf	85,03 %	Drittes Drittel	5.000
Neukölln	91,92 %	Drittes Drittel	5.000
Tempelhof-Schöneberg	101,08 %	Drittes Drittel	5.000
Charlottenburg.-Wilmerdorf	118,47 %	Drittes Drittel	5.000

Auswertung im Qualitätsstandard 4 (Mitarbeitendenzufriedenheit):

Bezirk	Gesamtzufriedenheit	Platzierung	Mittelbetrag in EUR
Spandau	55	Erstes Drittel	15.000
Mitte	57	Erstes Drittel	15.000
Tempelhof-Schöneberg	60	Erstes Drittel	15.000
Friedrichshain-Kreuzberg	60	Erstes Drittel	15.000
Pankow	70	Zweites Drittel	10.000
Neukölln	71	Zweites Drittel	10.000
Steglitz-Zehlendorf	75	Zweites Drittel	10.000
Reinickendorf	78	Zweites Drittel	10.000

Charlottenburg-Wilmersdorf	80	Drittes Drittel	5.000
Lichtenberg	80	Drittes Drittel	5.000
Treptow-Köpenick	-	Drittes Drittel	5.000
Marzahn-Hellersdorf	-	Drittes Drittel	5.000

Insgesamt ergibt sich demnach folgende Mittelverteilung auf Basis des Berechnungsmodells:

Bezirk	Summe in EUR
Mitte	75.000
Spandau	70.000
Marzahn-Hellersdorf	55.000
Tempelhof-Schöneberg	55.000
Friedrichshain-Kreuzberg	50.000
Steglitz-Zehlendorf	47.500
Pankow	45.000
Reinickendorf	45.000
Charlottenburg-Wilmersdorf	45.000
Neukölln	45.000
Lichtenberg	37.500
Treptow-Köpenick	30.000

Verfahren

Die Mittelverwendung obliegt grundsätzlich den Bezirken, allerdings muss die mit der Maßnahmenumsetzung intendierte Beförderung der Zielwerterreichung in mindestens einem der vier Qualitätsstandards/Indikatoren nachgewiesen werden. Hierfür erörtert der Bezirk die angestrebte Maßnahmenumsetzung vorab individuell mit der Monitoring-Stelle Bürgerdienste (Maßnahmenprüfung auf ZV-Wirksamkeit). Nach Freigabe der Maßgabe 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 Senatskanzlei stellt hierfür einen Etat in Höhe von 600.000 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 der Jahreswerte 2024 (Größe des Standesamtes sowie Messwerte in den vier Qualitätsstandards) an die Bezirke bis zur Höhe der Maximalbeträge zugewiesen. Die in der Basiskorrektur zu berücksichtigenden Beträge sind der Senatsverwaltung für Finanzen von der Senatskanzlei bis zum 15. Februar des jeweiligen Folgejahres mitzuteilen.

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

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.

